Título

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN UN SERVICIO DE URGENCIAS HOSPITALARIO: INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y TRATO RECIBIDOS

Clasificación

01- Proceso Asistencial del Paciente

Palabras clave: Información, Satisfacción

Autores

ÁNGEL GARCIA GARCIA, MARÍA ARÁNZAZU GARCÍA IGLESIAS, MIGUEL ÁNGEL DELGADO VICENTE, MERCEDES SÁNCHEZ BARBA, CONCEPCIÓN CEBALLOS ALONSO,

Entidad

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SALAMANCA

INTRODUCCION

Conocer la opinión de los pacientes atendidos en dos Servicios de Urgencias Hospitalarias sobre la información y trato recibidos, identificando y analizando aquellas variables que puedan influir en la satisfacción y detectar puntos débiles que nos permitan poner en marcha acciones de mejora para garantizar una asistencia sanitaria de calidad.

MATERIAL Y METODOS

Estudio prospectivo realizado en los Servicios de Urgencias de dos hospitales de Salamanca. Se seleccionaron 400 participantes (57% mujeres, edad media 56 ± 20.6 años) por muestreo aleatorio entre los usuarios de dichos servicios, mediante encuesta telefónica. Se excluyeron los menores de 14 años y pacientes con deterioro cognitivo grave o negativa a participar en el estudio. Se elaboró un cuestionario compuesto por 19 preguntas respecto a tres dimensiones: Datos sobre el triage (3 ítems), datos sobre la información recibida por el paciente (11 ítems) y datos sobre el trato recibido en urgencias (5 ítems). Las variables recogidas fueron edad, sexo, estado civil, nivel de estudios, situación laboral, la hora de asistencia a urgencias, si acudió acompañado o no y datos recogidos en el cuestionario del estudio referentes a la información, comunicación y trato recibidos por los distintos profesionales (sanitarios y no sanitarios) de los Servicios de Urgencias.

CONCLUSIONES

Resultados: Un 90.5% de los individuos acudió con un acompañante, un 37.5% por la mañana, un 41.5% por la tarde y un 20% por la noche. De los pacientes triados, a un 69.3% no se le informó sobre el tiempo aproximado de espera y a un 81.5% sobre su nivel de clasificación. Los profesionales se presentaron a un 37,3% de los usuarios entrevistados. Se informó de las pruebas a realizar al 75% y al 13% del tiempo aproximado de las mismas. La mayoría de los pacientes estuvieron satisfechos con la información recibida al alta (resultados, cuidados o tratamiento en el domicilio o motivos de ingreso). Fueron puntuados como bueno o muy bueno los siguientes aspectos: trato general recibido (86.3%), respeto mostrado por parte de los profesionales (92%), el trato de los médicos (87%) y trato del personal de enfermería (71%). El 38.3% no recibió comunicación del servicio de información durante su espera y el 47.3% no lo recuerda. Conclusiones: Nuestros puntos débiles en cuanto a la información de los usuarios residen en el triage y en el personal de información. La percepción de los pacientes sobre la comunicación, información y trato de los profesionales sanitarios fue buena o muy buena.