

TÍTULO: Discrepancias y concordancias entre los datos objetivos y la calidad percibida por el paciente atendido en urgencias

PALABRAS CLAVE: Resultados, calidad percibida, urgencias,.

AUTORES:

RESUMEN: A. Hernando Uzkudun, P. Barandiaran Ozaeta, J. Redin Espinal, R. Iglesias Retamar, E. Ansa Orlegui, P. Busca Ostolaza. Servicio de Urgencias Hospital Donostia.

Objetivo: Comparar los resultados obtenidos en el proceso de atención urgente con los resultados de la encuesta de satisfacción realizada a los pacientes atendidos en urgencias.

Metodología. Análisis de resultados de los indicadores establecidos para la medición del proceso de atención urgente. Análisis de resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los pacientes atendidos en Urgencias. Búsqueda de parámetros comparables entre ambos métodos de medición de la calidad del servicio. Comparación de datos objetivos obtenidos en el mismo período en que fueron atendidos los pacientes de la muestra seleccionada para la realización de la encuesta.

Resultados. Se han encontrado siete parámetros cuya medición se está realizando a través del sistema de monitorización de indicadores que tiene establecido el servicio de Urgencias y que coinciden con determinadas cuestiones que son analizadas desde las encuestas de satisfacción.

La primera de ellas se refiere al modo en que acuden los pacientes a Urgencias; según los datos del servicio el 62% acuden por iniciativa propia y lo hacen en el 66% según datos de la encuesta. Se realiza el triaje al 100% de los pacientes, sin embargo sólo el 73,4% de los pacientes lo identifica. El 48% de los pacientes considera que el problema por el que acudió a Urgencias era grave o muy grave lo que se corresponde con el 43,1% de pacientes a los que en el triaje se les asignó prioridad 1, 2 y 3 . El tiempo medio de estancia en Urgencias es de 181 minutos y los pacientes refieren que la media es de 167,5m. El 25,9% de los pacientes fueron ingresados en el hospital, frente al 21% de pacientes encuestados, que refieren haber ingresado. Al 71,4% se les realiza alguna prueba complementaria y según los pacientes encuestados al 70,5%.

Conclusiones. Los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción, además de utilizarse para medir la calidad percibida pueden servir para analizar determinados parámetros de actividad, calidad y plazo, que no todos los servicios están en situación de poder analizar de forma sistemática.