

**TITULO:**

Análisis de la evolución de los resultados de la encuesta de satisfacción a los pacientes, en un Servicio de Urgencias Generales: 2005-2008

**AUTORES:**

Amaia Hernando Uzkudun, J.R, Aginaga Badiola, M.J. Preciado Barahona, Arantza Aranzabal Conde, I. Gurrutxaga Arriola, P. Busca Ostolaza

**INTRODUCCIÓN**

El análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción realizada a los pacientes que son atendidos en los Servicios de Urgencias son una fuente de información para valorar la percepción de nuestro servicio y para detectar aquellas áreas de mejora.

**OBJETIVOS**

Analizar la evolución de los resultados de la encuesta de satisfacción desde 2005 a 2008. Detección de las áreas de mejora.

**METODOLOGÍA:**

Realización de encuesta anual telefónica de 54 preguntas, por una empresa externa, valorando la atención recibida en el servicio.

Comparación de resultados obtenidos en los cuatro últimos años.

**RESULTADOS**

Hemos mejorado y/o mantenido valoración positiva >90% (porcentaje de pacientes que responden positivamente a la pregunta): El trato es confidencial (2005: 95.3%, 2008: 99%), se respeta la intimidad (98,9-98,5%) y el personal médico y de enfermería es amable y respetuoso (96,9-98% y 96,8-99,5%). Los pacientes volverían aunque pudieran elegir otro servicio (94,8-97,5%). Que se cumplan o superen las expectativas de los pacientes (97%). La limpieza (97,2-97,8%). La ayuda que prestan el personal en la admisión (94,9-96,2%). Los conocimientos y la competencia de los profesionales (92,5-96,5%). El interés para escuchar y comprender los problemas del paciente (93-95,9%). La claridad de la información sobre lo que deben hacer en casa los pacientes (92,3-95,4) y la claridad del informe al alta (98,6-91,8%). La asistencia en general (94,8-94,9%). La claridad de la información sobre el ingreso o traslado a otro centro (91,9-92,9%) y las explicaciones del médico, en general (89,1-93,3%). La oportunidad de estar acompañado (87,3-92,5%).

Se han detectado como áreas de mejora (valoración positiva menor del 90%). Prioridad alta: La información del tiempo estimado de espera para ser atendido (17,7%), La valoración del tiempo de espera en Urgencias desde que se decide el ingreso en el Hospital (60,5%), El tiempo de espera hasta la atención médica (65,4%).

**CONCLUSIONES**

La monitorización anual, análisis, exposición a todos los miembros del servicio y la puesta en marcha de acciones de mejora, en relación con las áreas deficitarias detectadas, nos ha permitido mejorar desde 2005 a 2008 el número de preguntas con valoración positiva, mejorando además el porcentaje de respuesta en la áreas deficitarias.

Los aspectos que consideran más importantes siguen siendo el trato, la competencia del personal sanitario, el tiempo de espera y la información recibida.