

# GRADO DE EXPECTATIVAS DEL USUARIO EN URGENCIAS

AUTORES: LORENA GORDO HINOJOSA ; CRISTINA GORDO HINOJOSA; VANESA MORENO REDECILLAS

## INTRODUCCIÓN

Cada día es más frecuente evaluar el grado de expectativas de pacientes para evaluar la calidad de los servicios prestados , a través de encuestas, llamadas....Gran parte de estos datos se recogen para llevar acciones encaminadas a mejorar la actividad asistencial; muchas veces se ven los servicios de urgencias saturados con salas de esperas llenas , usuarios y familiares con quejas...lo que no se ve es la falta de educación sanitaria para hacer un uso racional de los servicios de urgencias.La principal finalidad de este póster es la de identificar las expectativas que tienen los usuarios de los servicios de urgencias.

## OBJETIVOS

Identificar el grado de expectativas que tienen los usuarios en los servicios de urgencias.

## METODOLOGÍA

Se ha realizado un estudio descriptivo transversal ,usando como material un cuestionario de propio con preguntas abiertas y cerradas , dirigido usuarios de los servicios de urgencias de un hospital comarcal de Jaén ,con una muestra de 86 personas, con carácter anónimo y confidencial; complementando este estudio con publicaciones y artículos de evidencia científica , consultando bases de datos ; usando descriptores clave expectativas, usuarios y urgencias

## RESULTADOS

- El 60% otorga su principal queja al tiempo de espera recibido
- El 80%esta satisfecho con el personal sanitario que le ha prestado atención sanitaria
- Un 32% desconoce los sistemas de triage o clasificación en urgencias
- Un 73% de los usuarios encuestado demandan más profesionales sanitarios
- Un 76% estan satisfechos con la atención y cuidados recibidos durante su estancia en el servicio de urgencias

## CONCLUSIONES

Tras el análisis de los datos obtenidos llegamos a la conclusión de que la principal demanda de los usuarios es el tiempo de espera de asistencia sanitaria , con un grado de expectativas y satisfacción alto en la atención recibida y servicios recibidos.Es importante proporcionar una adecuada educación sanitaria a pacientes para que hagan un uso adecuado de los servicios de urgencias, derivandose patologías banales y seguimientos a su médico de cabecera.



## BIBLIOGRAFÍA

Miró O.. El usuario y su uso de las urgencias. Anales Sis San Navarra [Internet]. 2009 Dic; 32( 3 ): 311-316. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1137-66272009000500001&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272009000500001&lng=es).

Dios Guerra Caridad, Alba Dios Mª Antonia, Ruiz Moral Roger, Jiménez García Celia, Pérula de Torres Luis Ángel, Rodríguez Borrego Mª Aurora. Valoración de la satisfacción de usuarios de consulta de enfermería en centros de salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación. Enferm. glob. [Internet]. 2013 Jul; 12( 31 ): 162-176. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412013000300010&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000300010&lng=es).