

INTRODUCCIÓN

El grado de satisfacción es un indicador fundamental de la calidad asistencial. El profesional de enfermería es el que más contacto directo tiene con el paciente y será el encargado de proporcionar una atención de calidad que trate de resolver el problema que se presenta y permita disminuir el estrés y la ansiedad que la situación pueda producirle.

Actualmente en España la información sobre la opinión de los usuarios de Urgencias es escasa. Existen gran variedad de instrumentos utilizados para medir su nivel de agrado, pero no han sido sometidos a análisis de fiabilidad y validez.

OBJETIVOS

Conocer el grado de satisfacción de los pacientes y la calidad percibida durante el proceso de atención de Enfermería en el Área de Urgencias.

PALABRAS CLAVE Satisfacción, Calidad, Urgencias, Pacientes.

METODOLOGÍA

Tipología: Revisión Bibliográfica

Bases de Datos: Pubmed y Cochrane Plus

Población: Pacientes de Urgencias

Años de Publicación: 2010-2016

Idioma de los artículos: Castellano

RESULTADOS

- Aproximadamente entre un 70-85% de los pacientes que acuden a Urgencias se sienten satisfechos con la atención que han recibido.
- Entre los factores que contribuyen a una percepción positiva de la calidad encontramos, el respeto, la amabilidad, la disposición a escuchar, la intimidad, la limpieza y la cualificación profesional.
- Los aspectos que obtuvieron peores resultados fueron los largos tiempos de espera y la percepción, en ocasiones, de no recibir un trato adecuado y respetuoso.
- Los pacientes proponen como elementos de mejora una presentación adecuada del profesional durante el inicio y una información al alta que pueda ser comprendida por todos, evitando el uso de tecnicismos y en algunos casos una atención más personal.
- Se encontró un mayor grado de Satisfacción con el servicio en aquellos pacientes que son dados de alta tras su atención, respecto de aquellos que resultan ingresados.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

- Para el paciente una atención de calidad es aquella que le permite sentirse cómodo, satisfecho y le ofrece una ayuda adecuada para resolver un determinado problema de salud. Para ello el profesional de Enfermería debe mostrar empatía, ser tolerante y proporcionar un trato humano digno durante el desarrollo de sus cuidados.
- En general los pacientes tienen una percepción de calidad positiva sobre el proceso asistencial de Enfermería en Urgencias.

BIBLIOGRAFÍA

- 1- Blanco-Abril S, Sánchez-Vicario F, Chinchilla-Nevado M.A, Cobrero-Jiménez E.M, Mediavilla-Durango M, Rodríguez-Gonzalo A. et al. "Satisfacción de los pacientes de urgencias con los cuidados enfermeros" *Enfermería Clínica*. 2010; 20(1): p.23-31.
- 2- Ruiz-Romero V, Fajardo-Molina J, García-Garmendia J.L, Cruz-Villalón F, Rodríguez-Ortiz R, Varela-Ruiz F.J. "Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios de Aljarafe". *Revista Calidad Asistencial*. 2011; 26(2): p 111-122.
- 3-Bustamante-Veas P, Avendaño-Cañás D, Camacho-Martín D, Ochoa-Alvarado E, Alemany-González B, Romero M.A et al. "Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados". *Emergencias*. 2013; 25(3); p 171-176.
- 4- Aneiras-Castro M. "Satisfacción con la información recibida en un servicio de urgencias hospitalario". *Metas de Enfermería*. 2013. 16(3). p.22-29.
- 5- Romero-García M, De la Cueva-Ariza L, Jover-Sanchoa C, Delgado-Hito P, Acosta-Mejutoa B, Sola-Riboa M, Juandó-Prats C, Ricart-Basagana M.T y Sola-Sole N. "La percepción del paciente crítico sobre los cuidados enfermeros: Una aproximación al concepto de satisfacción". *Enferm Intensiva*. 2013;24(2): 51-62.