

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE UN SERVICIO DE URGENCIAS

AUTORES: ANA SOFÍA RODRÍGUEZ GARCÍA, PILAR PEINADO VILAR

INTRODUCCIÓN

Los Servicios de Urgencias constituyen un área asistencial fundamental que está en permanente evolución, marcada por el incremento del número de visitas en los últimos años. Esta realidad conlleva una sobrecarga que recae sobre servicios pensados inicialmente para la resolución de los procesos agudos y graves y que, debido a ese aumento de trabajo, puede producir deterioro progresivo de la prestación asistencial.

Estos Servicios han sufrido una remodelación, tanto en el ámbito hospitalario como extrahospitalario. Estos cambios se han relacionado, sobre todo, con las infraestructuras físicas y con la dotación de recursos humanos, así con la organización y funcionamiento de estos servicios.

En general, los estudios de satisfacción de los usuarios con los servicios de salud se identifican como una herramienta útil para conocer la imagen que tienen los pacientes de nuestros centros, si sirven de punto de partida para mejorar la calidad de estos servicios, pudiendo así revertir en un aumento de satisfacción de los usuarios.

En nuestro ámbito asistencia, el colectivo de Enfermería detecta quejas de insatisfacción, relacionadas con la sobrecarga asistencial y las condiciones de estrés que el propio servicio conlleva, éste es un factor más que nos indujo a realizar este trabajo

La realización del presente estudio pretende aportar información de la visión que tienen los usuarios sobre la calidad de la atención integral que reciben actualmente en el Servicio de Urgencias del Hospital Torrecárdenas.

Palabras clave: satisfacción, pacientes, urgencias, calidad

OBJETIVOS

- Describir el grado de satisfacción del usuario que ha recibido asistencia en el servicio de urgencias del Hospital Torrecárdenas en Almería.
- Valorar la calidad asistencial del personal del personal del Servicio de Urgencias.
- Determinar los factores claves que influyen en el grado de satisfacción del usuario.

MATERIAL Y MÉTODOS

El tipo de estudio realizado fue descriptivo y transversal. El ámbito del estudio fue el Servicio de Urgencias del Hospital Torrecárdenas en Almería. Fueron incluidos todos los usuarios dados de alta del Servicio de Urgencias durante la semana del 6 al 12 de junio del año 2015, capaces de responder el cuestionario y sin límites de edad previamente establecidos. Se excluyeron los individuos que, debido a su patología no fueran capaces de responder al cuestionario.

Nuestro Servicio de Urgencias se divide en tres especialidades generales: Medicina interna (MI), Cirugía (CIR) y Traumatología (TRA). Tomando en consideración que la especialidad puede influir de forma notable en la valoración subjetiva sobre el grado de satisfacción del usuario, se decidió incluir la especialidad como variable independiente para la estratificación de la muestra.

Para el cálculo del tamaño muestra. ($n=217$) se tuvieron en cuenta los siguientes parámetros:

Grado de satisfacción estimado: 50%

Porcentaje de error en la selección de la muestra: 5%

Nivel de confianza: 95%

El tamaño de las submuestras correspondientes a cada una de las especialidades fue proporcional al número global de visitas a cada una de ellas (569 de Traumatología, 286 de Medicina y 103 de Cirugía en el período de una semana).

Una vez calculado el número de encuestas a realizar por especialidad, éstas se hicieron de forma aleatoria a lo largo de las 24 horas, divididas entre los siete días de la semana elegidos previamente. Para la selección de sujetos dentro de cada una de las especialidades se aplicó la siguiente fórmula:

$K = \text{Número de urgencias totales (de cada una de las especialidades)} / \text{tamaño de la muestra correspondiente a MI, CIR o TRA.}$

De esta manera se escogía sistemáticamente un usuario de cada K usuarios que fueron visitados de TRA, MI o CIR.

El cuestionario fue elaborado por los propios miembros del equipo de investigación y validado en el mismo centro hospitalario, realizando diez encuestas en los 15 días previos al inicio del estudio definitivo. Las entrevistas fueron realizadas en la sala de espera del Servicio de Urgencias y por los mismos componentes del equipo. Para poder evitar sesgos durante las entrevistas, éstas fueron realizadas sin uniforme de trabajo. Al mismo tiempo el personal que estaba trabajando en esos momentos en Urgencias ignoraba si se estaban llevando a cabo dichos cuestionarios.

RESULTADOS

Se recogieron 210 cuestionarios válidos, de entre los cuales el 53% correspondían a hombres (n=112) y 47% a mujeres (98). La media de edad de los pacientes entrevistados fue de 47,8.

Teniendo en cuenta la especialidad en la que los usuarios fueron atendidos, un 52% (n=109) eran de Traumatología, un 33% (n=70) eran de Medicina Interna y un 15% de Cirugía (n=31).

Al preguntar el número de veces que habían sido atendidos anteriormente al Servicio de Urgencias, 108 sujetos (51,4%) respondieron que habían acudido de 2 a 5 veces y para 44 individuos (21%) era su primera visita.

El trato recibido por parte del personal administrativo del Servicio de Urgencias fue valorado como "excelente" por el 47% de los usuarios (n=94) y como "bien" por el 53% (n=116).

En la Unidad de Admisiones de Urgencias se dispone de unas hojas informativas en las que se explica el funcionamiento del área de Urgencias. Se quería saber si el usuario leía dicha hoja. Los resultados fueron que el 54,3% (n=114) no se la leía antes de ser atendido, cabe resaltar que el 8,6% (n=20) ignoraba la existencia de este folleto informativo.

En cuanto a la pregunta referente a si el usuario sabía en todo momento si le atendía un médico o una enfermera, 162 individuos (77%) respondieron que sí y 48 (23%) que no. El trato recibido por el personal enfermero fue valorado por 101 sujetos (48%) de "excelente" y por 106 (50,5%) de "bien", un 1,5% (n=3) opinó que el trato era "regular".

El 97% (n=204) pudieron preguntar a su médico todo lo que quería saber sobre su enfermedad y solo 6 (3%) expresó no poder hacerlo.

Referido a si han entendido o no las explicaciones dadas por el médico, 169 sujetos (80,5%) dijeron haberlas entendido todas, 28 (12,9%) expresaron que la mayoría de ellas y sólo 13 (5,7%) manifestó haber entendido algunas de las explicaciones. El 89,5% de los usuarios (n=188) expresó haber recibido información de los controles que debía hacer una vez dado el alta de Servicio de Urgencias, mientras que 22 sujetos (10,5%) ignoraba lo que debía hacer.

Referente al tiempo de espera, un 19% reflejó que era "excesivo" antes de ser atendido.

En cuanto al respecto a la intimidad del paciente durante la visita, el 95% (n=200), cree que sí le ha respetado y el 2,5% (n=3) que no y el 2,5% (n=3) no respondió a este cuestión.

Las condiciones higiénicas del Servicio han sido consideradas "muy correctas" para el 57% (n=120) y "bastante correctas" para el 40% (n=84); 6 usuarios (3%) no contestaron a este pregunta.

Al hacer una valoración global sobre el grado de satisfacción del usuario (se utilizó una escala de 0 a 10, (0 nada satisfecho y 10 muy satisfecho), 95% puntuaron de 7 a 10 (7 un 20%, 8 un 28%, 9 un 19% y 10 un 28%), destacando que no se apreciaron diferencias significativas entre aquellos que acuden a Urgencias menos de 2 veces o superior a 10 veces (p=0,21).

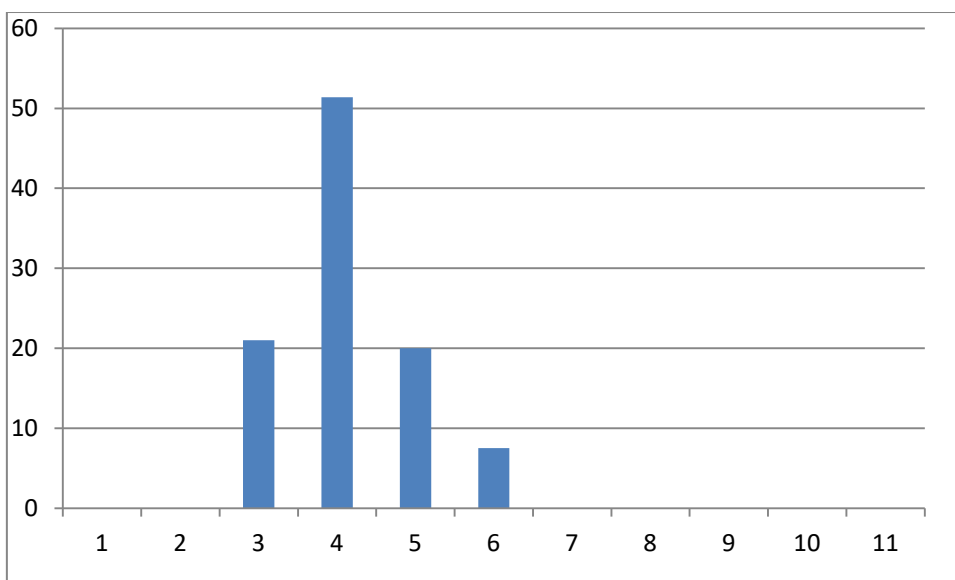
De los pacientes que consideraron el trato recibido por el personal de Enfermería como “excelente” (48%), el 41,6% eran de Traumatología, el 38,6% de Medicina Interna y el 19,8% de Cirugía.

Respecto a la identificación del personal asistencia, el 17,4% de los que respondieron afirmativamente eran pacientes de Cirugía frente a un 34,6% de Medicina Interna y un 48% de Traumatología; de los que respondieron negativamente, el grupo mayoritario fue el de Traumatología con un 64,6%, frente a un 28,2% de Medicina Interna y un 6,3% de Cirugía ($p=0,070$).

No se observan diferencias significativas entre el tiempo de espera y la especialidad en la que fue atendido el paciente. Tampoco se evidenciaron diferencias significativas entre la hora de llegada (teniendo en cuenta las franjas horarias de más afluencia) y la puntuación recibida del grado de satisfacción.

Se puso de manifiesto una asociación significativa ($p=0,045$) entre el momento del día (mañana, tarde y noche) en el que se acude al Servicio de Urgencias y la percepción del tiempo de espera; en la mañana y en la tarde hubo un mayor porcentaje de usuarios que consideraron correcto el tiempo de espera antes de la visita (un 53,4% en la tarde y un 32,3% en la mañana frente al 14,3% de la noche). En cuanto al tiempo de espera para recoger los resultados, el 57% de los encuestados que acudieron por la mañana lo consideraron excesivo, contrastado con el 43% de los que acudieron por la tarde ($p=0,026$).

Figura 2. Satisfacción global con el Servicio de Urgencias



CONCLUSIONES

La puntuación global de los usuarios del Servicio de Urgencias ha sido muy satisfactoria. El 79% de los encuestados conocían nuestro Servicio pues habían acudido dos o más veces anteriormente.

No se ha observado ningún factor clave que influya directamente en el grado de satisfacción del usuario (tiempo de espera, hora de llegada al Servicio de Urgencia, número de veces que ha acudido al servicio de urgencias anteriormente). Sin embargo, se destaca la diferencia significativa que existe en la percepción del tiempo de espera antes de la visita, que podría estar relacionado con la insuficiencia de recursos humanos en este turno, pero, sin duda, requiere que se estudie más de cerca.

La percepción de tiempo de espera “excesivo” en la recogida de informes, especialmente por aquellos sujetos atendidos en la mañana, puede estar en relación con el alto número de visitas durante este turno, en proporción al resto de la jornada y a las múltiples tareas que debe asumir el personal administrativo durante la mañana.

Contrastando los resultados obtenidos, altamente satisfactorios, con la percepción que los profesionales enfermeros tenían, previamente a la realización del estudio, se puede deducir que nuestro nivel de autocrítica y de exigencia la calidad asistencial es más alto que el del usuario.

BIBLIOGRAFÍA

1. Servicio Andaluz de Salud. Propuestas de Actuación en la Atención de Urgencias; 2014
2. Roma J. Evaluación de la calidad asistencial en los servicios de urgencias. Enfermería científica 2015; (132): 30-34
3. Polit D, Hunger B. Investigación científica en ciencias de la salud. 6ª edición. México DF: McGraw-Hill Interamericana; 2008
4. Rios I., Godoy R. Enfermería Clínica 2013, Volumen 18: 23-35
5. Revista cubana de enfermería. Ciudad de la Habana sep.-dic. 2009. Volumen 19: 38-27.