

Original

Análisis de calidad asistencial en Urgencias de Pediatría en la atención integral al paciente pediátrico y su familia. Encuesta de satisfacción

J.L. GUERRA DÍEZ^{1,2}, M.J. CABERO PÉREZ², C. LEÓN RODRÍGUEZ³, M. HERNANDO TORRE³,
B. REVUELTA CALDERÓN³, M.A. REINA GONZÁLEZ³, L. ÁLVAREZ GRANDA²

¹Unidad de Urgencias de Pediatría del Hospital Sierrallana. Servicio de Pediatría. ²Servicio de Pediatría. Hospital Universitario Marqués de Valdecilla. ³Servicio Cántabro de Salud.

RESUMEN

Introducción. La obtención de información sobre la satisfacción de los usuarios en su atención en las Unidades de Urgencias de Pediatría constituye un objetivo básico en el análisis de calidad percibida.

Objetivo, material y métodos. Analizar la actividad asistencial en una Unidad de Urgencias de Pediatría en un hospital comarcal durante una semana seleccionada al azar y describir el grado de satisfacción del usuario en relación a la atención recibida, información, equipo sanitario e instalaciones.

Resultados. El número de visitas urgentes durante la semana seleccionada fue de 297 episodios, realizadas 113 encuestas (37,71%). El 74,1% se identificaron como madres de paciente con media de 37,8 (DE: 6,0) años. El 99,1% refirieron haber podido estar en todo momento con sus hijos durante la actividad clínica, el 99% consideraron estar informados adecuadamente durante el proceso urgente y el 93,6% recibieron información adecuada del manejo domiciliario posterior. Solo el 58% de los profesionales se identificaron adecuadamente. Un 88,4% consideraron adecuado el tiempo de estancia en la Unidad. El 70% refirieron las instalaciones y limpieza como excelentes. La nota media en escala de 10 fue de 8,45 (DE: 1,72).

Discusión. De forma global, el 90% de los encuestados refirieron que pudieron estar muy satisfechos con la asistencia recibida en nuestra Unidad. Es necesario mantener este nivel obtenido y mejorar en aquellos puntos considerados débiles, principalmente en todo lo relacionado con nuestra identificación.

Palabras clave: Asistencia pediátrica; Urgencia pediátrica; Calidad percibida; Encuesta satisfacción.

ABSTRACT

Introduction. Obtaining of information on user satisfaction regarding their care in the pediatric emergency units is a basic objective in the analysis of perceived quality.

Objective, material and methods. Analyze care activity in a pediatric emergency unit in a regional hospital during a randomly selected week and describe the degree of user satisfaction in regards to the care received, information, health care team and facilities.

Results. The number of urgent visits during the week selected was 297 episodes, with 113 surveys (37.71%). A total of 74.1% were identified as mothers of the patient with a mean of 37.8 (SD: 6.0) years. Of these, 99.1% reported the possibility of being with their children at all times during the

Correspondencia: Dr. José Lorenzo Guerra Díez. Unidad de Urgencias de Pediatría. Servicio de Pediatría. Hospital Universitario Marqués de Valdecilla. Av. Cardenal Herrera Oria, s/n. 39011 Santander
Correo electrónico: guerdiez@gmail.com

© 2016 Sociedad de Pediatría de Asturias, Cantabria, Castilla y León
Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la licencia Reconocimiento-No Comercial de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.5/es/>), la cual permite su uso, distribución y reproducción por cualquier medio para fines no comerciales, siempre que se cite el trabajo original.

clinical activity and 99% considered they were adequately informed during the urgent process and 93.6% received adequate information for subsequent home management. Only 58% of the professionals were properly identified and 88.4% considered the time of stay in the unit adequate. Facilities and cleanliness were reported as excellent by 70%. The mean grade on the scale of 10 was 8.45 (SD: 1.72).

Discussion. Overall, 90% of those surveyed reported they could be very satisfied with the care received in our unit. This level obtained must be maintained and the points considered to be weak improved, mainly in regards to that related with our identification.

Palabras clave: Pediatric care; Pediatric Emergency; Care perceived; Satisfaction survey.

INTRODUCCIÓN

Las Unidades de Urgencias de Pediatría han experimentado en la última década un cambio exponencial en cuanto a la actividad asistencial realizada, el empleo de nueva tecnología en el tratamiento del paciente urgente, los flujos de trabajo y en muchas ocasiones sus características arquitectónicas, adaptándose a los nuevos modelos de gestión de pacientes a partir de un sistema de clasificación potente y avanzado, que supone la columna vertebral del proceso de atención al paciente pediátrico emergente.

El incremento progresivo de la demanda asistencial y la complejidad de los procesos en las Unidades de Urgencias de Pediatría requiere de sistemas de monitorización y control de satisfacción de los pacientes y/o sus familiares dentro del proceso de evaluación de la calidad asistencial percibida⁽¹⁾.

Una herramienta ampliamente utilizada son las encuestas de satisfacción que, de forma estructurada y anónima, nos permiten conocer cuál es el grado de bienestar de nuestros pacientes y familiares en la atención urgente que reciben. La información aportada por estos cuestionarios es de utilidad máxima con el fin de mejorar la atención ofrecida a nuestros usuarios, con eficacia y en las condiciones de confort y seguridad más adecuadas. Dicha evaluación debe completarse con el conocimiento de la satisfacción del equipo sanitario que forma parte del sistema de trabajo⁽²⁾.

OBJETIVOS

1. Analizar el grado de satisfacción del usuario en relación a la atención recibida, información, equipo sanitario e instalaciones.

2. Determinar posibles actuaciones de mejora en la intervención y asistencia a los pacientes.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se ha realizado un estudio observacional descriptivo, mediante sistema de encuestas de satisfacción que han sido realizadas, de forma telefónica, a las personas responsables de los pacientes pediátricos que acudieron a la Unidad de Urgencias de Pediatría del Hospital Comarcal de Sierrallana en Torrelavega, durante 1 semana al azar entre julio de 2014 y diciembre 2015. El tiempo transcurrido entre la atención y la llamada telefónica fue de tres meses. Las llamadas fueron realizadas por personal administrativo del Servicio Cántabro de Salud, solicitando en el momento del contacto el consentimiento para participar y siguiendo el cuestionario descrito posteriormente. Se solicitaron las respuestas a la persona que acompañó al paciente durante la visita a Urgencias. Se ha realizado análisis estadístico de los datos a través del paquete estadístico SPSS. La encuesta incluye los siguientes puntos de análisis y su baremación:

Preguntas cerradas

1. Datos del familiar entrevistado: edad, sexo, estado civil, estudios realizados y concluidos, ocupación actual, parentesco que le une al paciente.
2. Características del tipo de asistencia percibida:
 - a. ¿Cómo valora las facilidades que le dieron durante la estancia en Urgencias para poder estar junto al niño/a?
 - i. Excelentes
 - ii. Muy buenas
 - iii. Buenas
 - iv. Regulares
 - v. Malas
 - b. ¿Pudo estar con el niño/a siempre que quiso?
 - i. La mayoría de las veces
 - ii. A veces
 - iii. Nunca
 - c. ¿Se identificaron el médico y la enfermera que atendieron al niño/a?
 - i. Sí
 - ii. No
 - d. Durante el transcurso de la atención, ¿le informaron sobre el resultado de las pruebas realizadas en Urgencias?
 - i. La mayoría de las veces
 - ii. A veces
 - iii. Nunca

- e. ¿Ha podido usted hablar con los médicos del niño/niña cuando lo ha solicitado?
- La mayoría de las veces
 - A veces
 - Nunca
- f. Al dar de alta al niño/a, ¿los médicos o enfermeras le dieron información sobre los síntomas que debía vigilar los cuidados que requería en el domicilio?
- Sí
 - No
3. Valoración de los tiempos de espera.
- ¿Cuánto tiempo en total permaneció en Urgencias? (Apreciación subjetiva del familiar/acompañante)
 - En su opinión, ¿ha estado en la Urgencia el tiempo necesario?
 - Sí
 - No
4. Valoración de la Información recibida, trato humano y entorno ambiental.
- ¿Tiene la impresión de que los médicos y enfermeras han escuchado con atención las explicaciones sobre lo que le pasaba al niño/a?
 - La mayoría de las veces
 - A veces
 - Nunca
- ¿La información recibida sobre la enfermedad o cuidados que necesitaba el niño/a fue en un lenguaje que usted pudiera comprender?
 - La mayoría de las veces
 - A veces
 - Nunca
- ¿Cómo valora la amabilidad y el respeto con que lo ha tratado el personal de Urgencias?
 - Excelentes
 - Muy buenas
 - Buenas
 - Regulares
 - Malas
- ¿Cómo valora las instalaciones y juguetes destinados a las actividades de juego y entretenimiento?
 - Excelentes
 - Muy buenas
 - Buenas
 - Regulares
 - Malas
- ¿Cómo calificaría el grado de limpieza de la Urgencia pediátrica?
 - Excelentes
 - Muy buenas
 - Buenas
 - Regulares
 - Malas
- Buenas
 - Regulares
 - Malas
- f. ¿Cómo valora la comodidad de la sala para los acompañantes del niño/a?
- Excelentes
 - Muy buenas
 - Buenas
 - Regulares
 - Malas
5. Valoración global.
- ¿Cómo calificaría la gravedad del niño/a a su llegada a Urgencias?
 - Leve
 - Grave
 - Muy grave
- ¿Se solucionó el problema de salud del niño/a?
 - Sí
 - No
- ¿Está usted satisfecho con la atención en Urgencias?
 - Mucho
 - Poco
 - Nada
- Y, para terminar, ¿qué nota del 0 al 10 pondría a esta Urgencia? Siendo 0: muy mala; 10: muy buena.

Pregunta abierta

- ¿Le gustaría añadir algo en relación a la asistencia recibida?

RESULTADOS

Seleccionada la primera semana del mes de noviembre de 2014. La presión asistencial durante dicho mes en la Unidad de Urgencias Pediátricas fue de 1.401 visitas totales, con una media de 46,70 (DE 3,75) atenciones por día. Durante la semana seleccionada, el número de visitas a la Unidad fue de 297. Han sido realizadas 112 encuestas, que suponen un 7,99% de los episodios de Urgencias del mes y un 37,71% del número de pacientes atendidos durante la semana elegida.

Respecto al familiar encuestado, el 74,1% era su madre, el 21,4% su padre y el resto abuelos o tíos. La edad media del encuestado fue de 37,8 (DE 6,0) años, el 77,7% de sexo femenino y un 79,5% de los encuestado estaban casados. El 47,3% había concluido estudios hasta bachiller, solo el 20,5% universitarios (Tabla I).

En relación al tipo de asistencia percibida, el 84,9% consideran que las facilidades que le dieron en Urgencias para

TABLA I. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA.

Edad media encuestado	37,8 ± 6,0		
Sexo del encuestado	22,3% hombre	77,7% mujer	
Estado civil	79,5% casado	15,5% soltero	5,4% separado
Estudios concluidos	47,3% bachiller	20,5% universitarios	32,2% otros
Parentesco con paciente	74,1% madre	21,4% padre	4,5% otro

poder estar junto al paciente fueron excelentes/muy buenas; de forma que el 99,1% responde que pudo estar con su niño siempre que quiso la mayoría de las veces. Los profesionales sanitarios se identificaron en el 58% de los casos. Durante el proceso clínico urgente, el 99% de los familiares fueron informados de las pruebas realizadas, pudieron hablar con el médico cuando lo solicitaron y el 93,6% refieren que recibieron al alta la información adecuada sobre signos de alarma y cuidados domiciliarios.

Respecto al tiempo de espera y de estancia en la Unidad, el 88,4% consideran que fue el tiempo necesario para la resolución de su problema.

Respecto al trato humano y el entorno ambiental; el 96,4% considera que los médicos y enfermeras les han escuchado con atención. Un 99,1% opina que la información recibida se realizó con un lenguaje comprensible, y el 84,6% expresa que la amabilidad y respeto prestados fueron excelentes/muy buenos. Respecto al entorno e instalaciones, más del 70% de los encuestados los consideran excelentes/muy buenos, al igual que la limpieza y la comodidad de la sala de espera.

De forma global, el 90,2% refiere que está muy satisfecho con la atención recibida en Urgencias, considera el 92,0% que se solucionó el problema de salud del paciente y refieren que clasifican como grave su patología el 27% de los encuestados. La media de puntuación que se adjudica a la Urgencia de Pediatría es de 8,45 (DE: 1,72).

DISCUSIÓN

La Unidad de Urgencias de Pediatría analizada presenta un horario de apertura de 7 horas durante los días laborales y 12 horas los fines de semana y festivos. Esto conlleva que sea una Unidad que genere una actividad con una alta resolución, con el mínimo impacto en la unidad familiar. Esto se manifiesta en el primer punto de la encuesta de satisfacción, ya que un alto porcentaje de pacientes refleja que pudo permanecer en todo momento con su familiar durante el desarrollo de la consulta y valoración clínica. Además, en nuestra Unidad, desde el primer momento se ha establecido

un protocolo de acompañamiento del paciente pediátrico por sus progenitores y/o acompañantes, incluyendo procedimientos de canalización de vías, reparación de heridas o cualquier otro procedimiento diagnóstico y/o terapéutico que se incluya en la cartera de servicios de la Unidad de Urgencias Pediátricas. Existen publicaciones recientes que analizan la respuesta de los padres cuando se les ofrece su presencia en la realización de técnicas médicas o de enfermería, con un alto grado de satisfacción e implicación en el proceso patológico de sus hijos⁽³⁾.

Uno de los puntos a mejorar en las Unidades de Urgencias es la identificación de los profesionales, en nuestro medio más del 50% de los miembros del equipo sanitario estaban identificados y/o se presentaron en el momento de la atención, pero son resultados muy mejorables y que constituyen un pilar y objetivo esencial en la calidad del trabajo realizado. En muchos casos, la no identificación de profesionales puede generar inseguridad en el paciente y sus acompañantes, y en ocasiones malestar, por tener que repetir las respuestas dadas en la entrevista clínica a varias personas que les atienden en el proceso establecido de trabajo⁽⁴⁾.

Se obtuvo un alto grado de satisfacción en la información aportada a los familiares, tanto en el diagnóstico como en la actitud a seguir en el domicilio y tratamiento propuesto. Además, de una manera comprensible y con un lenguaje común y preciso. Esto se complementa con una accesibilidad al equipo médico adecuada y correcta. El trato administrado a los pacientes y sus familiares es una de las partes más importantes de la atención pediátrica. Las familias, cuando acuden a nuestras Unidades, lo hacen con cierto nerviosismo y con la incertidumbre de que pueda estar ocurriendo algo grave que desconocen⁽⁵⁾. Esto hace que nuestra actitud y actuación ante los pacientes y familiares sea eficaz y cargada de seguridad, garantizando un adecuado control posterior por parte de los progenitores en su domicilio, aportando una información clara del proceso y su posible evolución, y manteniendo abierta la posibilidad de re-consulta cuando se cumplan criterios de mala evolución.

Es necesario que todo lo anterior vaya acompañado de unas adecuadas instalaciones y circuitos de atención bien

establecidos y entrenados, que permitan visualizar la coordinación existente en el equipo sanitario. Disponer de instalaciones modernas, con gran amplitud, visibilidad y confort, se refleja de forma muy satisfactoria en las respuestas de la encuesta realizada. La existencia de una sala de juegos y elementos de distracción para el paciente pediátrico permite que disminuya la tensión generada por la espera en momentos de máxima demanda asistencial^(6,7).

De forma global, el 90% de los encuestados refieren estar muy satisfechos con la asistencia recibida en nuestra Unidad. Es necesario mantener este nivel obtenido y mejorar en aquellos puntos peor valorados, principalmente en todo lo relacionado con la identificación.

BIBLIOGRAFÍA

1. Magaret ND, Clark TA, Warden CR, Magnusson AR, Hedges JR. Patient satisfaction in the emergency department—a survey of pediatric patients and their parents. *AcadEmerg Med.* 2002; 9: 1379-88.
2. Pérez-Tirado L, Hernández-Blanco M, Nogales-Cortés MD, Sánchez-Sánchez MJ. Evaluación de la satisfacción de los familiares en las urgencias pediátricas. *Rev Calidad Asistencial.* 2010; 25: 58-63.
3. Parra Cotanda C, Luaces Cubells C, Pou Fernández J. ¿Deberían estar presentes los padres durante los procedimientos invasivos en urgencias? *An Pediatr.* 2009; 70: 293-6.
4. Álvarez Baza MC. Evaluación de los criterios de satisfacción del cliente/paciente y satisfacción del personal/profesional. *Rev Calidad Asistencial.* 2007; 22: 227-33.
5. Krishel S, Baraff LJ. Effect of emergency department information on patient satisfaction. *Ann Emerg Med.* 1993; 22: 568-72.
6. Papa L, Seaberg DC, Rees E, Ferguson K, Stair R, Goldfeder B, et al. Does a waiting room video about what to expect during an emergency department visit improve patient satisfaction? *CJEM.* 2008; 10: 347-54.
7. Pagnamenta R, Bengner JR. Factors influencing parent satisfaction in a children's emergency department: prospective questionnaire-based study. *Emerg Med J.* 2008; 25: 417-9.