



VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS EN UN HOSPITAL COMARCAL

Fernández Fernández M^a del Pilar, Fernández Carreira José Manuel, Menéndez Gancedo Alejandra, Alonso Martínez Fernando

Introducción

El servicio de urgencias hospitalario (SUH) es un elemento esencial del sistema sanitario, crucial para garantizar la salud y el bienestar de la población.

Tanto las PREMS (Patient-Reported Experience Measures) como las PROMS (Patient-Reported Outcome Measures) son herramientas importantes para evaluar la calidad de la atención en urgencias y en otros entornos de atención médica. Al recopilar la retroalimentación de los pacientes, los hospitales pueden identificar áreas de mejora y tomar medidas para brindar una atención más efectiva y centrada en el paciente.

La medición de la satisfacción de los usuarios de los SUH constituye un PREM de gran valor para mejorar las condiciones de la atención en aspectos clave como la humanización de la atención sanitaria.

El Área Sanitaria I de Asturias ha sufrido una evolución demográfica negativa en los últimos años, con un importante envejecimiento, suponiendo los >65 años el 30,72% del total.

Objetivos

1. Conocer el grado de satisfacción ante la atención recibida en el SUH como indicadores de calidad percibida.
2. Detectar posibles factores que influyen en la satisfacción como la carga asistencial o la edad.
3. Evaluar las sugerencias de mejora realizadas por los usuarios del SUH.

| | Media | Desv. típ. | IC 95% | |
|--|-------|------------|---------|---------|
| | | | Lim inf | Lim sup |
| Tiempo de espera desde que fueron tomados sus datos personales hasta que le atendió un profesional sanitario | 4,15 | 1,189 | 4,10 | 4,21 |
| Claridad de la información recibida por parte del profesional que le ha atendido | 4,51 | ,918 | 4,47 | 4,56 |
| Capacidad de los profesionales para resolver su problema de salud | 4,44 | ,996 | 4,39 | 4,49 |
| Satisfacción con el tratamiento del dolor | 4,21 | 1,036 | 4,16 | 4,26 |
| Satisfacción con la información sobre los cuidados en casa | 4,41 | ,928 | 4,37 | 4,46 |
| Trato y la amabilidad del personal que le ha atendido | 4,61 | ,848 | 4,57 | 4,65 |
| En caso de necesitarlo, ¿con qué probabilidad nos recomendaría a un amigo o familiar? (NPS) | 8,51 | 2,176 | 8,43 | 8,58 |

Tabla 1. Indicadores de satisfacción: Promedio, D.T, Intervalo de confianza al 95%

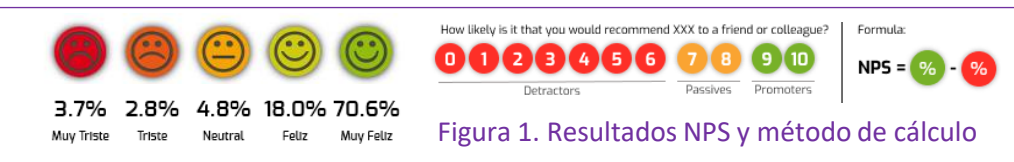


Figura 1. Resultados NPS y método de cálculo

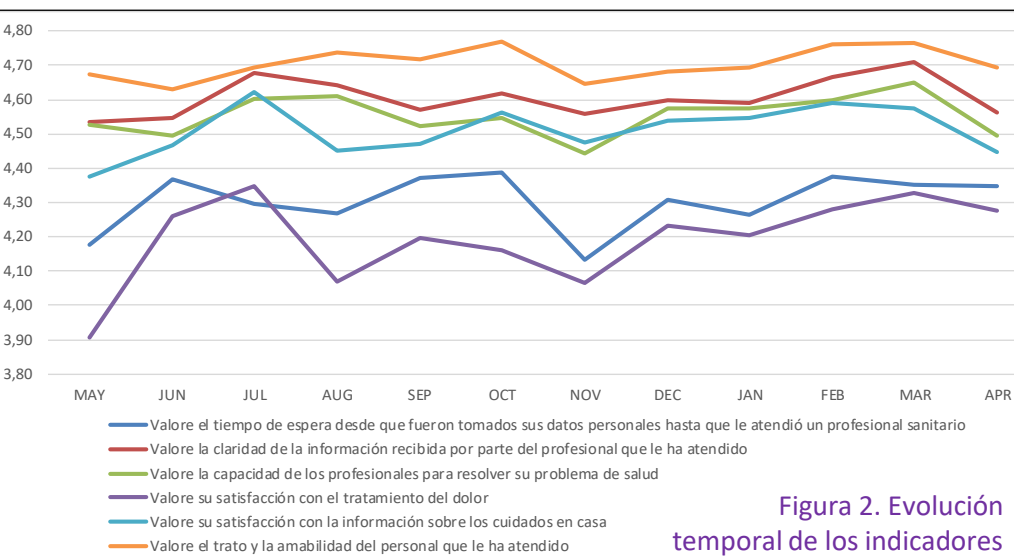


Figura 2. Evolución temporal de los indicadores

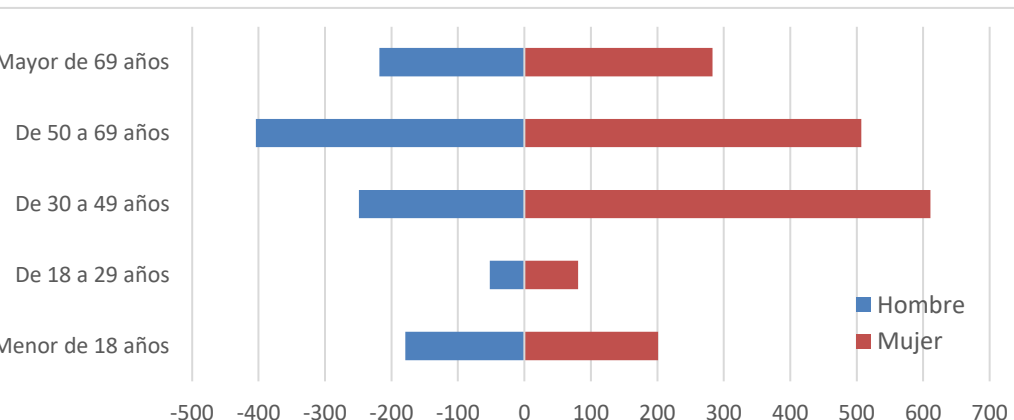


Figura 3. Demografía pacientes encuestados

Material y Métodos

En el periodo 1/4/2022 a 30/4/2023 se registraron 25260 asistencias en el SUH. En abril de 2022 se implanto un sistema de medición de la satisfacción de pacientes basado en encuestas autoadministradas mediante terminales digitales en varios dispositivos del área sanitaria incluyendo el SUH.

- La encuesta incluye indicadores de satisfacción respecto a tiempos de espera, claridad de la información, resolución de su problema, tratamiento del dolor, información sobre cuidados en casa y amabilidad del personal, todos ellos con una valoración de 1 a 5.
 - Se recoge un indicador denominado *Net Promoter Score* (NPS). El NPS es un índice fundamental en Experiencia del Cliente/Paciente. Se mide preguntando la probabilidad de recomendación de un servicio en una escala de 1 a 10.
 - Se recogen propuestas de mejora en forma de texto libre
- Se utilizó SPSS para análisis cuantitativo; ANOVA para análisis de indicadores cuantitativos por grupos de edad/sexo/meses. Chi cuadrado para estudio de variables cualitativas. Se consideraron significativos valores de $p < 0,05$. El análisis cualitativo se realizó mediante MAXQDA.

Resultados

El SUH presenta una carga de actividad con variaciones temporales significativa. El patrón temporal de mayor afluencia corresponde al horario de 10 a 13h, los lunes y los sábados y los meses de agosto y julio. En cuanto a la gravedad según el triaje, 65% son de prioridad verde, seguidos de un 25% amarillo.

Se registraron 3450 encuestas en el periodo analizado (13,7% de visitas al SUH). 3066 sujetos proporcionaron información de texto libre, (88,9% de las encuestas) de los cuales el 57,3% indican "Todo bien". Entre las anotaciones más frecuentes se incluyen la comodidad, la intimidad o el ruido (25%).

Los indicadores de valoración presentaron valores promedio entre 4,15 y 4,61, el ítem fuente del NPS se situó en un 8,51 (Tabla 1). Un 88,6% de sujetos se clasifican según NPS calculado como "Feliz" o "Muy feliz" (Figura 1).

Se observó cierta estacionalidad en el seguimiento de los indicadores con descenso en meses de verano y final de año con una posible relación con la carga asistencial (Figura 2).

El perfil demográfico de los sujetos encuestados es similar al perfil demográfico global de los pacientes atendidos en el SUH (Figura 3), se descartan sesgos de no respuesta por la edad.

Sin embargo la edad mostró una diferencia estadísticamente significativa en la evaluación del NPS siendo el grupo de 18 a 29 años el que otorga un valor más bajo a este indicador (7,7 frente a 8,51 global) ($p < 0,001$) (Figura 4).

Conclusiones

1. La satisfacción con la atención recibida en el SUH obtiene puntuaciones altas en todos los indicadores.
2. LA edad joven (18 a 29 años) se muestra como un factor diferencial en cuanto a la evaluación negativa.
3. Las sugerencias en cuanto a factores de humanización proporcionan evidencias para la realización de acciones de mejora en ese ámbito.

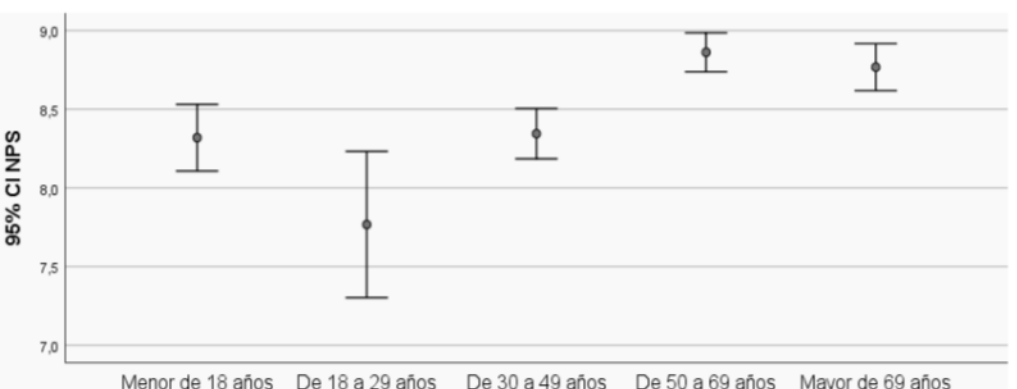


Figura 4. NPS por grupos de edad

Referencias

1. Kynoch K, Ameen M, Ramis MA, Khalil H. Use of Patient-Reported Data within the Acute Healthcare Context: A Scoping Review. *Int J Environ Res Public Health*. 2022 Sep 6;19(18):11160. doi: 10.3390/ijerph191811160. PMID: 36141433; PMCID: PMC9517657.
2. Doyle, C.; Lennox, L.; Bell, D. A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. *BMJ Open* 2013, 3, e001570
3. Gleeson, H.; Calderon, A.; Swami, V.; Deighton, J.; Wolpert, M.; Edbrooke-Childs, J. Systematic review of approaches to using patient experience data for quality improvement in healthcare settings. *BMJ Open* 2016, 6, e011907