

¿CÓMO VEN LOS USUARIOS A LOS ENFERMEROS DE URGENCIAS? LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN LAS URGENCIAS DEL GENERAL DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO VIRGEN DEL ROCÍO.

AUTORÍA

Díaz Jiménez, Desiree*.

Donoso Almazán, Natalia** .

Aragón Suárez, Daniel*** .

* DUE Hospital Don Benito – Badajoz

** DUE SAMU – Sevilla

***DUE Urgencias Hospital Virgen del Rocío.

Dirección para correspondencia: angelito25_ddj@hotmail.com

RESUMEN

Las Urgencias Generales del Hospital Universitario Virgen del Rocío atienden diariamente a 385 pacientes. A través del siguiente estudio, se pretende cuantificar el grado de satisfacción del usuario, tanto con las Urgencias del Hospital General, de la Ciudad Sanitaria Virgen del Rocío, así como con las diferentes categorías profesionales. Se ha realizado una encuesta anónima a 108 pacientes, una vez que ha finalizado su estancia en las Urgencias Generales del Hospital General de la Ciudad Sanitaria Virgen del Rocío, con destino a domicilio.

PALABRAS CLAVES

Urgencias, Encuesta, Enfermera, Demora.

TITLE

HOW DO USERS COME TO THE NURSES OF URGENCIAS? THE QUALITY IN THE ATTENTION IN THE URGENCIAS OF THE "HOSPITAL UNIVERSITARIO VIRGEN DEL ROCIO"

ABSTRACT

The General Urgencies of the "Hospital Universitario Virgen del Rocío" attend every day to 385 patients. Across the following study, one tries to quantify the degree of satisfaction of the user, so much with the Urgencies of the General Hospital, of the "Ciudad Sanitaria Virgen del Rocío", as well as with the different professional categories. An anonymous survey has been realized to 108 patients, as soon as it has finished his stay in the General Urgencies of the "Hospital Universitario Virgen del Rocío", with I destine to domicile.

KEYWORDS

Urgencias, Survey, Nurse, Delay

INTRODUCCIÓN

Las Urgencias Generales del Hospital Universitario Virgen del Rocío atienden diariamente a 385 pacientes. Con un incremento anual aproximado del 4%.

Los pacientes atendidos en dichas Urgencias son las relacionadas con patologías Médicas, es decir: Cardiología, Cirugía General, Dermatología, Digestivo, Endocrino, Hematología, Medicina Interna, Neurología, Nefrología, Oftalmología, Oncología, Otorrino, Psiquiatría, Neumología, Vascular, y Urología.

Las Urgencias Pediátricas (niños menores de 14 años) se atienden en el Hospital Infantil; las urgencias traumatológicas y patologías de Neurocirugía y Maxilofacial se atienden en el Hospital de Rehabilitación y Traumatología, y las Urgencias relacionadas con patologías Ginecológicas se atienden en el Hospital de la Mujer.

Tanto el Hospital Infantil, como el Hospital de la Mujer y Hospital de Rehabilitación y Traumatología, pertenecen a la Ciudad Sanitaria Virgen del Rocío

En el área de Consultas – Puerta, se cuenta diariamente (repartidos en las horas de más afluencia) con una plantilla de :
6 Celadores

2 Administrativos

5 Enfermeros
3 Auxiliares de Enfermería
8 Médicos Adjuntos
10 Médicos MIR

El circuito seguido por los usuarios a la entrada en las Urgencias es el siguiente:

Los pacientes llegan a Admisión a hacer la inscripción en Urgencias.

De ahí pasan a la Sala de RAC, donde son recibidos por Enfermería, donde se les clasifica según el nivel de Urgencia y se les explica el circuito que van a seguir; son derivados a una de las salas de espera o pasa directamente al área de Consultas (Nivel 1).

Las Salas de Espera:

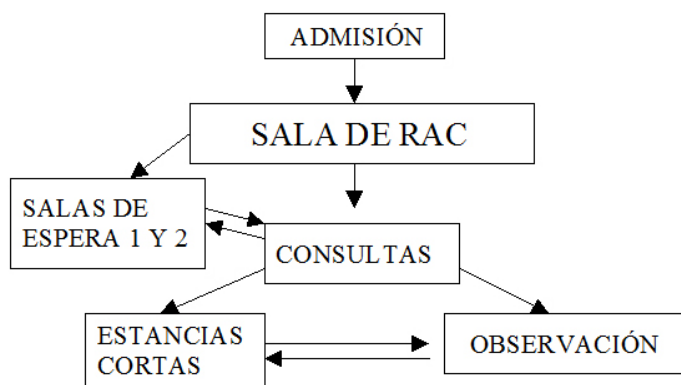
– **Sala de espera número 1**, para pacientes que necesitan camilla o son clasificados como nivel 2 (el siguiente paciente en ser atendido en la consulta asignada), de esta forma se encuentran más cerca del área de Consultas y visibles desde la consulta de RAC. Cuenta con numerosas tomas de oxígeno, fuente de agua, y 2 W.C.

– **Sala de Espera número 2**, para patologías clasificadas como Nivel 3 y 4 (no urgente y patología banal) que se encuentra un poco más apartada y cuenta con numerosas sillas, además de pantalla de TV, para hacer la espera un poco mas amena. Numerosas tomas de Oxígeno, Fuente de Agua y acceso cercano a 2 W.C.

Después de ser valorados por la Consulta Médica correspondiente, y en caso de precisarlos, aguardan el resultado de las pruebas diagnósticas en la Sala de Espera correspondiente, hasta ser llamados a Consulta nuevamente.

ADMISIÓN:

SALA DE RAC:



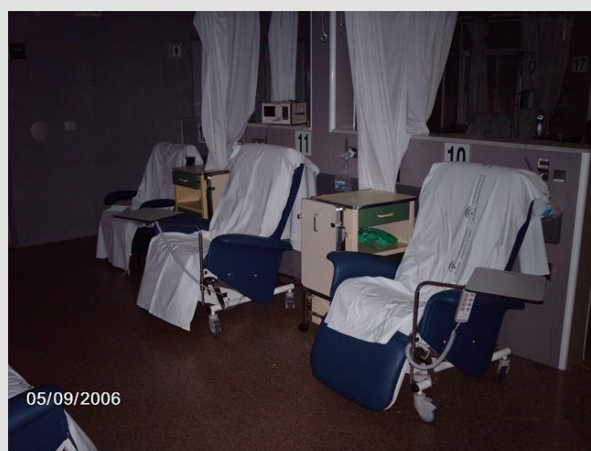
SALAS DE ESPERA 1 Y 2:



ÁREA DE CONSULTAS:



SALA DE ESTANCIAS CORTAS:



OBSERVACIÓN:



A través del siguiente estudio, se pretende cuantificar el grado de satisfacción del usuario, tanto con las Urgencias del Hospital General, de la Ciudad Sanitaria Virgen del Rocío, así como con las diferentes categorías profesionales.

OBJETIVOS

A través del siguiente estudio estadístico se pretende demostrar la calidad asistencial y profesionalidad de la Enfermería de las Urgencias del Hospital Universitario Virgen del Rocío.

Se pretende conocer qué es lo que el usuario valora más, cuáles son los puntos débiles de estas Urgencias, qué se puede mejorar.

En definitiva, conocer de primera mano, de una forma anónima para no comprometer al usuario, y pueda reflejar libremente su descontento o grado de satisfacción con la labor diaria de los diferentes profesionales.

Conocer qué opinan sobre las instalaciones, sobre la demora en ser atendidos, sobre las pruebas complementarias, etc. Todos estos datos, se compararán con el grado de satisfacción con respecto a las Urgencias de otros Hospitales de Tercer Nivel conocidos por los pacientes entrevistados, sobre el resto de los servicios ofrecidos por el mismo hospital, etc

Queremos conocer el porcentaje de usuarios que acuden por iniciativa propia, y cuantos son derivados por su Centro de Atención Primaria.

Si alguna vez han interpuesto una reclamación contra los Servicios de Urgencias...

Para ello se ha realizado una encuesta anónima y de forma aleatoria a los pacientes y familiares que diariamente acuden a dichas instalaciones.

Las encuestas se han realizado a una hora del día con presión asistencial media; es decir, cuando la maquinaria de las Urgencias empieza a funcionar a todo tren, entre las 10 y las 15 horas de día laboral, donde se ha demostrado que la asistencia de pacientes empieza a ser mas numerosa y con una demora en las pruebas complementarias y la atención médica sobre la media de espera.

Las encuestas se han realizado en las Salas de Espera 1 y 2, e indistintamente entre los diferentes niveles de Urgencias. Se han realizado 10 preguntas, donde podían expresar su valoración pormenorizada de todas las categorías asistenciales y de personal subalterno, así como sobre las instalaciones.

METODOLOGÍA

Se ha realizado una encuesta anónima a 108 pacientes, una vez que ha finalizado su estancia en las Urgencias Generales del Hospital General de la Ciudad Sanitaria Virgen del Rocío, con destino a domicilio.

Cabe destacar el desconocimiento de todo el personal de urgencias sobre este proceso, en cuyo caso contrario hubiese restado veracidad, objetividad y valor real estudio estadístico.

Las preguntas realizadas son las siguientes:

1. PUNTÚE DE 1 A 10 LA ASISTENCIA RECIBIDA
2. PUNTÚE DE 1 A 10 LA ATENCION MEDICA RECIBIDA
3. PUNTÚE DE 1 A 10 LA ATENCIÓN ENFERMERA RECIBIDA
4. PUNTUE DE 1 A 10 LA ATENCIÓN RECIBIDA POR PARTE DE CELADORES, ADMINISTRATIVOS, ETC.
5. ¿COMO PUNTUARIA LAS URGENCIAS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO VIRGEN DEL ROCIO CON RESPECTO A OTRAS URGENCIAS?
6. ¿CÓMO PUNTUARIA EN GENERAL AL HOSPITAL UNIVERSITARIO VIRGEN DEL ROCIO?
7. DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS ¿QUE ES LO QUE MEJORARÍA PRINCIPALMENTE?
 - LA ATENCIÓN MÉDICA
 - LA ATENCIÓN ENFERMERA (ATS)
 - LA DEMORA EN SER ATENDIDO
 - LA DEMORA EN LAS PRUEBAS COMPLEMENTARIAS (ANALÍTICAS, TAC,ETC)
 - LAS INSTALACIONES (SALAS DE ESPERA, W.C, ACCESOS AL HOSPITAL, ETC)
8. EN CASO DE NECESITARLO NUEVAMENTE, ¿VOLVERIA LAS URGENCIAS DE ESTE HOSPITAL O BUSCARIA ALGUNA OTRA ALTERNATIVA?
9. ¿ACUDIÓ A ESTAS URGENCIAS DERIVADO DE SU CENTRO DE SALUD O POR INICIATIVA PROPIA?
10. ¿ALGUNA VEZ HA PUESTO UNA HOJA DE RECLAMACIONES A LOS SERVICIOS DE URGENCIA EN CASO DE NO ESTAR CONFORME CON LA ATENCIÓN?



RESULTADOS

Se realizaron 108 encuestas.

MEDIA DE EDAD de la muestra 45,53 AÑOS

48 HOMBRES (44,44% del total)

60 MUJERES (55,55% del total)

1.PUNTÚE DE 1 A 10 LA ASISTENCIA RECIBIDA :

MEDIA **7,92**

MUJERES **7,75**

HOMBRES **8.125**

MENORES DE 50 AÑOS **7,89**

MAYORES DE 50 AÑOS **8,15**

2. PUNTÚE DE 1 A 10 LA ATENCION MEDICA RECIBIDA

MEDIA 7,51

3.PUNTÚE DE 1 A 10 LA ATENCIÓN ENFERMERA RECIBIDA

MEDIA 7,94

4. PUNTUE DE 1 A 10 LA ATENCIÓN RECIBIDA POR PARTE DE CELADORES, ADMINISTRATIVOS, ETC

MEDIA 7,62

5. ¿COMO PUNTUARIA LAS URGENCIAS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO VIRGEN DEL ROCIO CON RESPECTO A OTRAS URGENCIAS?

MEDIA 7,04

6. ¿CÓMO PUNTUARIA EN GENERAL AL HOSPITAL UNIVERSITARIO VIRGEN DEL ROCIO?

MEDIA 7,46

7. DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS ¿QUE ES LO QUE MEJORARÍA PRINCIPALMENTE?

- LA ATENCIÓN MÉDICA (3,07%)
- LA ATENCIÓN ENFERMERA (ATS) (1,85%)
- LA DEMORA EN SER ATENDIDO (40,74%)
- LA DEMORA EN LAS PRUEBAS COMPLEMENTARIAS (ANALÍTICAS, TAC, ETC) (50%)
- LAS INSTALACIONES (SALAS DE ESPERA, W.C, ACCESOS AL HOSPITAL, ETC) (3,07%)

8. EN CASO DE NECESITARLO NUEVAMENTE, ¿VOLVERIA LAS URGENCIAS DE ESTE HOSPITAL O BUSCARIA ALGUNA OTRA ALTERNATIVA?

VOLVERÍA: **96.29%**

NO VOLVERÍA , BUSCARÍA OTRA ALTERNATIVA: **3,70%**

9. ¿ACUDIÓ A ESTAS URGENCIAS DERIVADO DE SU CENTRO DE SALUD O POR INICIATIVA PROPIA?

POR INICIATIVA PROPIA: **79.62%**

DERIVADOS DE A. PRIMARIA: **20.37%**

10. ¿ALGUNA VEZ HA INTERPUESTO UNA HOJA DE RECLAMACIONES A LOS SERVICIOS DE URGENCIAS EN CASO DE NO ESTAR CONFORME CON LA ATENCIÓN RECIBIDA?

SI **14.81%**

NO **85.18%**

CONCLUSIONES

Según los datos anteriormente expuestos, vemos en primer lugar, como la valoración del Servicio de Urgencias del Hospital General de la Ciudad Sanitaria Virgen del Rocío es de **7,92 puntos**; una puntuación de notable alto.

Se aprecia como las personas jóvenes son más exigentes con la atención general recibida (**7,89 puntos**), siendo la puntuación de los mayores de 50 años un poco más elevada la hora de valorar la labor asistencial en un servicio de Urgencias (**8,15 puntos**); eso puede deberse a que desde hace unas décadas los Servicios de Urgencias han mejorado en calidad, cosa que los más jóvenes desconocen.

También se aprecia como los hombres valoran un poco mejor dichas Urgencias con una media de **8.125 puntos**, mientras que las mujeres puntúan con una media de **7,75 puntos**.

La categoría profesional más valorada es la de **Enfermería**, con una media de **7,94 puntos**, seguida de **Celadores y Administrativos** con una media de **7,62 puntos** y en último lugar la clase **Médica** con una media de **7,51 puntos**.

No deja de ser curioso, que, aunque todas las categorías se encuentran con una puntuación de Notable, sea la Enfermería la que más puntuación consigue, y no deja de sorprender como la atención médica sea la menos valorada dentro de dichas Urgencias.

Sólo la Enfermería (**7,94 puntos**) supera el concepto que el usuario tiene de las Urgencias (**7,92 puntos**).

Las Urgencias del Hospital Universitario Virgen del Rocío cuentan con una puntuación NOTABLE (**MEDIA 7,04 puntos**) cuando se la compara con Urgencias de otros Hospitales de Tercer Nivel.

La puntuación obtenida por las Urgencias es de **7,92 puntos** casi medio punto por encima de la puntuación obtenida por la Ciudad Sanitaria Virgen del Rocío de media **7,46 puntos**; quiere decir que aunque generalmente se califica a los Servicios de Urgencias como caóticos, parece ser que los ciudadanos tienen en alta estima este bien social.

Con respecto a los aspectos susceptibles de mejora, en primer lugar, se encuentran la demora en el resultado de las pruebas complementarias con un **50%** del total de los encuestados, siendo la demora en ser atendido la segunda cualidad con un **40,74%**.

Con un porcentaje ínfimo se encuentran la atención médica con un **3,07%**, así como la calidad de las instalaciones con un porcentaje idéntico al anterior.

La atención enfermera es la mejor valorada, con un **1,85%** de mejora según los usuarios encuestados.

Según lo anteriormente expuesto, a criterio de los usuarios se necesitan mejorar aspectos no directamente relacionados con el factor humano, la formación y la capacitación de los profesionales sanitarios, siendo las pruebas diagnósticas y la masificación de los servicios de urgencias lo que más empeora la atención urgente.

El **96,29%** de los encuestados no dudarían en volver a las Urgencias del Hospital Virgen del Rocío en caso de necesitarlo, frente al **3,70%** que buscarían otra alternativa.

Vemos como el **20,37%** de los pacientes atendidos acuden al Servicio de Urgencias de un Hospital de Tercer Nivel derivados de Atención Primaria, frente al **79,62%** que acuden por iniciativa propia.

Este porcentaje se nos antoja demasiado elevado, siendo el procedimiento correcto acudir a Atención Primaria siempre que fuese posible, no debiendo los usuarios hacer mal uso de dichos recursos.

A la pregunta ¿Alguna vez ha interpuesto una “Hoja de Reclamaciones” a los Servicios de Urgencias en caso de no estar conforme con la atención recibida?

A contestado afirmativamente el **14,81%** de los encuestados, frente al **85,18%** Que no lo ha considerado oportuno.

La media de edad de los que contestaron SI es de **37,625 años**, reforzando la Idea de que la población joven es más exigente con los Servicios de Urgencias.

BIBLIOGRAFÍA

–Memoria del Servicio Andaluz de Salud 2008

–Encuestas de Satisfacción de Pacientes – WEB del Servicio Andaluz de Salud <http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/indicadores/introduccion.asp>

–Encuestas de Satisfacción de Usuarios del Hospital Virgen de las Nieves http://www.hvn.es/atencion_usuario/inform_y_participacion/satisfaccion/archivos/Satisfaccion2002_2005_1.pdf

–Quintana JM, Aróstegui I, García M, Arcelay A, Ortega M, Candelas S. Encuesta de satisfacción a pacientes de servicios de urgencias de hospitales de agudos. Rev Calidad Asistencial 1998; 13: 220–7.
