



XXIIè Congrés Nacional Català d'URGÈNCIES I EMERGÈNCIES

Urgències, tots a una!

Tarragona, 16 i 17 d'abril de 2015 Centre Tarraconense El Seminari



SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE UN HOSPITAL COMARCAL CON EL PROCESO DE TRIAJE EN URGENCIAS

Pedro Fernández; Santiago Mora, Francisco Araya
Servei d'Urgències de l'Hospital General de Granollers

INTRODUCCIÓN: Existen muchos análisis de satisfacción del usuario en relación a la atención ofrecida en los servicios sanitarios. Algunos en Urgencias con encuestas anónimas o mediante llamadas al domicilio. Son una herramienta útil de conocimiento que valora el proceso asistencial y proporciona información sobre la calidad percibida. En urgencias usamos el Modelo Andorrano de Triage como ayuda a esta labor.

OBJETIVOS: Conocer la satisfacción del usuario de Urgencias en relación al triaje.

METODO: Estudio transversal descriptivo donde la población de estudio fue todo individuo que acudió a Urgencias del 12 al 19 de mayo de 2014. Se entregó una encuesta anónima para rellenar finalizado el triaje. Se calculó una muestra mínima de 342 individuos para una población de 105.386 visitas al año y una media de 289 ± 29 visitas diarias. Consta de 5 datos genéricos, 5 preguntas dicotómicas (si/no) y 6 con valoración del 1 al 10. Se consideró 1 como muy desacuerdo y 10 como muy de acuerdo.

RESULTADOS: Se visitaron 1.646 usuarios. Se entregaron 1.500 encuestas y fueron rellenadas 353 con porcentaje del 23,5%. Variables dicotómicas: 62% si conocían el sistema de triaje, 78% si estaba de acuerdo con nivel asignado, 53% sí sabía que con un nivel 4-5 podrían ser visitados en su centro de salud, 33% sí cambiaría al personal de enfermería por personal médico. Variables con valoración de 1-10 se puntuó con 8,12 la espera, con 7,86 a la entrevista, con 8,48 la privacidad, con un 5,99 la administración de analgesia si tenía dolor.

CONCLUSIONES: Los usuarios están satisfechos con el proceso de triaje que se llevó a cabo. Debemos establecer protocolos de triaje avanzado para administrar analgesia mientras el paciente espera a ser atendido y valorar que 1 de cada 3 encuestados cambiaría al profesional de enfermería por personal médico.