



# Revista de Calidad Asistencial

[www.elsevier.es/calasis](http://www.elsevier.es/calasis)



ORIGINAL

## Información, comunicación y trato en un servicio de urgencias: evaluación mediante una encuesta de opinión



A. García-García<sup>a,d,\*</sup>, A. Arévalo-Velasco<sup>a</sup>, M.A. García-Iglesias<sup>b</sup>,  
M. Sánchez-Barba<sup>c,d</sup>, M.A. Delgado-Vicente<sup>a</sup>, A. Bajo-Bajo<sup>a</sup> y F. Diego-Robledo<sup>a</sup>

<sup>a</sup> Servicio de Urgencias, Hospital Clínico de Salamanca, Salamanca, España

<sup>b</sup> Servicio de Documentación, Hospital Clínico de Salamanca, Salamanca, España

<sup>c</sup> Departamento de Estadística, Universidad de Salamanca, Salamanca, España

<sup>d</sup> Instituto de Investigación Biosanitario de Salamanca (IBSAL), Salamanca, España

Recibido el 14 de octubre de 2014; aceptado el 22 de abril de 2015

Disponible en Internet el 11 de junio de 2015

### PALABRAS CLAVE

Información en salud;  
Comunicación en salud;  
Encuesta;  
Servicio de urgencias

### Resumen

**Objetivo:** Conocer aspectos concretos acerca de la información y la comunicación con los usuarios de los servicios de urgencias hospitalarias y el trato recibido en ellos a través de una encuesta telefónica.

**Métodos:** Estudio prospectivo en 2 servicios de urgencias hospitalarias de Salamanca. Se incluyeron en el estudio 400 pacientes (edad media  $56,4 \pm 20,5$  años; 58,4% mujeres). Se realizó una encuesta telefónica con 19 ítems. Doce de ellos recogían las respuestas en escala tipo Likert, con puntuaciones de 1 (muy mal) a 5 (muy bien). El resto permitían responder «sí» o «no».

**Resultados:** El 86% de los pacientes evaluaron positivamente el trato recibido por los profesionales en general, el 92% el respeto mostrado, el 87% el trato de los médicos y el 71% el trato recibido por enfermería. El 27,5% no recuerda haber recibido información del personal del punto azul (profesionales especialmente capacitados para dar información). Se encontró significación estadística ( $p=0,045$ ) en relación a la amabilidad y respeto mostrado por enfermería. La mayoría de los pacientes que fueron ingresados en el área de observación del servicio de urgencias no fueron informados sobre los horarios de visita ( $p=0,003$ ).

**Conclusiones:** La percepción del trato recibido por los pacientes es buena, mientras que en relación a la información y comunicación es ostensiblemente mejorable y podría ser evaluada utilizando la encuesta que proponemos, ya que permite detectar y utilizar los puntos débiles de estos aspectos de la asistencia sanitaria como lanzaderas de las iniciativas de implementación.

© 2014 SECA. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados.

\* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: [aglgarcia1@yahoo.es](mailto:aglgarcia1@yahoo.es) (A. García-García).

**KEYWORDS**

Health information;  
Health  
communication;  
Health care survey;  
Emergency service

## Opinion survey on information, communication and treatment in an Emergency Department

**Abstract**

*Objective:* To gather specific details about the information, communication, and treatment as regards users of hospital emergency services using a telephone survey, in order to implement improvement measures, if necessary.

*Methods:* A prospective study was conducted in two emergency departments in Salamanca. A total of 400 patients were included in the study (mean age  $56.4 \pm 20.5$  years, 58.4% women). A telephone survey was performed with 19 items, of which 12 required responses on a Likert-type scale, with scores of 1 (very bad) to 5 (very good). The remainder of the questions allowed to answer "yes" or "no".

*Results:* The treatment received by the professionals in general was evaluated positively by 86% of the patients; with 92% reporting they were respectful, 87% were treated by doctors and 71% received treatment from nurses. More than one-quarter (27.5%) did not recall receiving information from blue point staff (personnel specially trained to provide information. Statistical significance ( $P = .045$ ) was found in relation to the kindness and respect shown by nurses. Most patients that were admitted to the observation area of the emergency department were not informed about the visiting hours ( $P = .003$ ).

*Conclusions:* Perception of care received by patients is good, while in relation to information and communication it is evidently improvable, and could be assessed using the survey that is proposed in order to detect and use the weaknesses in these aspects of health care as implementation initiatives.

© 2014 SECA. Published by Elsevier España, S.L.U. All rights reserved.

**Introducción**

La información prestada a los usuarios de los servicios de urgencias y sus acompañantes acerca de su estado de salud y los procedimientos a seguir durante su proceso asistencial, junto con una mejora continua de la comunicación y el trato administrados, deben ser objetivos prioritarios en la búsqueda de una adecuada asistencia sanitaria de calidad. Actualmente, la relación con el paciente tiende a estar fundamentada en el principio de autonomía, es decir, la opinión del enfermo respecto a los procesos diagnósticos y terapéuticos en los que se vea involucrado ha de ser tenida en cuenta<sup>1</sup>. Se ha considerado que una correcta información es el factor decisivo que asegura la satisfacción del paciente, y con una comunicación adecuada es más probable el cumplimiento de las recomendaciones médicas<sup>2-5</sup>, además de ser un derecho de los usuarios reconocido en las leyes españolas<sup>6</sup>. Los diferentes grados de satisfacción en relación con la edad y el nivel socioeconómico de los pacientes han sido ampliamente estudiados<sup>2,4,7,8</sup>. En diversas ocasiones se constató que una buena información mejora la relación terapéutica médico-paciente aliviando la angustia de los familiares y evitando reclamaciones como consecuencia de una insuficiente comprensión de la naturaleza y el alcance de los problemas y de los cuidados procurados<sup>9</sup>. Asimismo, algunos de los motivos de queja más frecuentes entre los usuarios de los sistemas sanitarios derivaron de problemas en la comunicación médico-paciente, como fueron una inadecuada información o ausencia de ella, informaciones incongruentes por parte de distintos profesionales y la ausencia de respeto, de la confidencialidad o la intimidad

del paciente<sup>2</sup>. Por otra parte, el trato que el paciente recibió por parte de los distintos profesionales de los servicios de urgencias fue el aspecto más valorado<sup>8,10</sup>.

Actualmente existen herramientas disponibles en forma de encuesta para evaluar la satisfacción global de los usuarios del sistema sanitario<sup>11-13</sup>. Sin embargo, en la bibliografía revisada no hemos encontrado ninguna que se adapte a nuestras necesidades para evaluar la información, la comunicación y el trato del profesional al paciente que se focalice en las peculiaridades de los servicios de urgencias hospitalarias.

El objetivo de este trabajo fue conocer aspectos concretos acerca de la información y comunicación con los usuarios de los servicios de urgencias hospitalarias y el trato recibido en ellos, con el fin de obtener una serie de medidas descriptivas de cada una de las preguntas, a través de una encuesta telefónica.

**Material y método**

Se realizó un estudio prospectivo en el ámbito de 2 servicios de urgencias hospitalarias de Salamanca. Cada uno de estos servicios dispone de personal de enfermería, auxiliares de enfermería y celadores propio, mientras que los médicos y el personal del punto azul es común. Este personal del punto azul es el que está capacitado para proporcionar la información a los pacientes y familiares en la sala de espera. El consultorio de *triage* permaneció operativo en turno de mañana y tarde, pero no de noche.

Todos los datos recogidos (tabla 1) se obtuvieron con la colaboración de 400 pacientes seleccionados por muestreo

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/1090966>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/1090966>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)