



## ORIGINAL

# Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes



A. Fontova-Almató<sup>a,b,\*</sup>, D. Juvinyà-Canal<sup>b,c</sup> y R. Suñer-Soler<sup>b,c</sup>

<sup>a</sup> Servicio de Urgencias, Hospital de Figueres, Fundació Salut Empordà, Figueres, Girona, España

<sup>b</sup> Grupo de investigación Salud y Atención Sanitaria, Universidad de Girona, Girona, España

<sup>c</sup> Departamento de Enfermería, Universidad de Girona, Girona, España

Recibido el 19 de diciembre de 2014; aceptado el 28 de diciembre de 2014

Disponible en Internet el 4 de febrero de 2015

### PALABRAS CLAVE

Satisfacción del paciente;  
Tiempos de espera;  
Servicio de urgencias;  
Triaje

### KEYWORDS

Patient satisfaction;  
Time to treatment;  
Emergency care;  
Triage

### Resumen

**Objetivo:** Evaluar la satisfacción de pacientes y acompañantes de un servicio de urgencias hospitalario y su relación con el tiempo de espera.

**Método:** Estudio observacional transversal. Ámbito de estudio: Servicio de Urgencias del Hospital de Figueres (Girona). Variables estudiadas: características sociodemográficas, nivel de satisfacción, tiempo de espera real y percibido hasta el triaje y la visita médica.

**Resultados:** Se recibieron 285 respuestas. La edad media (n=257) fue de 54,6 años (DE=18,3). La puntuación media de la satisfacción global con la visita (n=273) fue de 7,6 (DE=2,2) y la mediana, de 8 (rango intercuartílico [RIC]=2). Se observó, a menor tiempo de espera percibido hasta ser atendidos por la enfermera de triaje, mayor satisfacción global ( $\rho = -0,242$ ,  $p < 0,001$ ), y a menor tiempo de espera percibido hasta la visita médica, mayor satisfacción global ( $\rho = -0,304$ ;  $p < 0,001$ ). Los usuarios que fueron informados sobre el tiempo de espera hasta la visita médica mostraron mayor satisfacción que los que no fueron informados ( $p = 0,001$ ).

**Conclusiones:** La satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias es elevada. La percepción del tiempo de espera y la información sobre este tiempo influyó en la satisfacción de los usuarios. © 2014 SECA. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados.

### Influence of waiting time on patient and companion satisfaction

#### Abstract

**Objective:** To evaluate patient and companion satisfaction of a hospital Emergency Department and its relationship with waiting time.

\* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: [aurorafontova@gmail.com](mailto:aurorafontova@gmail.com) (A. Fontova-Almató).

*Methodology:* Prospective, observational study. Setting: Hospital de Figueres Emergency Department (Girona, Spain). Study variables: sociodemographic characteristics, satisfaction level, real and perceived waiting time for triage and being seen by a physician.

*Results:* A total of 285 responses were received from patients and companions. The mean age of the patients and companions ( $n=257$ ) was 54.6 years ( $SD=18.3$ ). The mean overall satisfaction ( $n=273$ ) was 7.6 ( $SD=2.2$ ). Lower perceived waiting time until nurse triage was related to higher overall satisfaction (Spearman rho ( $\rho$ ) =  $-0.242$ ,  $P < .001$ ), and lower perceived waiting time until being seen by physician, with a higher overall satisfaction ( $\rho = -0.304$ ;  $P < .001$ ). Users who were informed about estimated waiting time showed higher satisfaction than those who were not informed ( $P = .001$ ).

*Conclusions:* Perceived waiting time and the information about estimated waiting time determined overall satisfaction

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

## Introducción

El servicio de urgencias es el primer punto de contacto de muchas personas que necesitan los servicios de salud de forma aguda. Este servicio suele tener cada vez mayores niveles de congestión, ya que el número de pacientes a menudo excede las capacidades del servicio, tendiendo a incrementar los tiempos de espera y disminuyendo la satisfacción del paciente, así como la calidad asistencial<sup>1-3</sup>. La calidad del encuentro inicial entre el personal, los pacientes y la familia o cuidadores que los acompañan en el servicio de urgencias determina la forma en que los pacientes y sus acompañantes perciben la experiencia hospitalaria, la calidad de los cuidados que reciben y la satisfacción con el servicio sanitario<sup>4</sup>. Evaluar la satisfacción mediante encuestas permite mejorar la calidad de cuidados en los servicios de urgencias, detectar las variables que afectan al nivel de satisfacción y conocer las causas de insatisfacción<sup>5</sup>.

El motivo principal para acudir a urgencias es para recibir una visita médica. El paciente espera que se le preste tratamiento rápido para sus síntomas y piensa que habrá un médico esperándole en el momento que entre al servicio de urgencias<sup>6</sup>. En cambio, cuando una persona entra en el servicio, el primer proceso que encuentra es el triaje<sup>2,7,8</sup>, que es la estrategia que agiliza, de forma ordenada, la atención de las personas que acuden a un servicio de urgencias, de forma que sean atendidas con la máxima celeridad y garantía<sup>9</sup>. Este sistema de clasificación está realizado en España por profesionales de enfermería en el 77,6% de los hospitales y en Cataluña por más del 80%<sup>7,10</sup>, por lo que la impresión que da la enfermera influye en la experiencia del paciente en el servicio<sup>9</sup>. Los pacientes que acuden al servicio de urgencias frecuentemente sobreestiman la urgencia de su necesidad de cuidados, por lo que a menudo no comprenden el sistema de clasificación o triaje y pueden percibir el tiempo de espera como demasiado largo<sup>11</sup>. Una vez los pacientes han sido clasificados, esperan a ser atendidos por el médico.

La espera del paciente se hace más larga cuando siente malestar, cuando su estado de ánimo es ansioso o depresivo o cuando espera una visita del médico, un resultado de

una prueba o la desaparición de un dolor insoportable. En cambio, el médico experimenta una percepción disminuida de la duración de tiempo<sup>12</sup>. Se ha observado que los tiempos de espera son un factor importante en los cuidados del paciente, que la rapidez en la valoración es más importante que el tiempo total de espera, y que la percepción de la espera está influida por un componente psicológico<sup>13</sup>.

Boudreaux y O'Hea<sup>14</sup> apuntaron que lo que determina la satisfacción en relación con el tiempo de espera es la experiencia subjetiva de este, ya que en todos los estudios en los que se comparaba el tiempo de espera real y el percibido, el segundo parecía ser mucho más importante a la hora de determinar la satisfacción. En la misma línea, Brown et al.<sup>15</sup> y Bustamante Veas et al.<sup>16</sup> señalaron que el tiempo de espera percibido era uno de los aspectos que podían mejorar la satisfacción del paciente. Taylor y Benguer<sup>17</sup> también reconocieron la importancia del tiempo de espera, prestando especial atención a la percepción de este tiempo.

Otros investigadores han observado que la insatisfacción aflora cuando las expectativas del servicio no se cumplen, observándose que pacientes que esperaban el mismo tiempo estaban satisfechos o no con la visita dependiendo de si este tiempo era mayor o menor de lo que esperaban<sup>1</sup>. También se ha evidenciado que el tiempo de espera está relacionado de forma inversa con la satisfacción del paciente<sup>13,18</sup>.

El objetivo de este trabajo es valorar la satisfacción de pacientes y acompañantes de un servicio de urgencias hospitalario y su relación con el tiempo de espera.

## Material y métodos

Estudio observacional transversal de los pacientes y acompañantes del servicio de urgencias del Hospital de Figueres (Girona) durante los meses de octubre a diciembre de 2012 que aceptaron voluntariamente participar en el estudio.

Se incluyeron todos los pacientes que acudieron al servicio de urgencias mayores de 18 años. Se excluyó a los pacientes residentes fuera del territorio español, a los que abandonaron el servicio sin ser visitados, a los que solo

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/1091051>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/1091051>

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