

# MEJORA DE LA CALIDAD ASISTENCIAL Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN URGENCIAS DE PEDIATRÍA

P. Pulido Pérez, Y. Ruiz Gómez, D. Acebo Sota. Equipo de Enfermería de la Unidad de Urgencias de Pediatría. Hospital Universitario Marqués de Valdecilla.

## Introducción:

La aplicación de sistemas de clasificación en las unidades de urgencias de pediatría ha permitido mejorar la calidad y rapidez en la primera atención del paciente urgente. La enfermería con experiencia pediátrica constituye el pilar básico en la realización de un triaje efectivo.

## Objetivos:

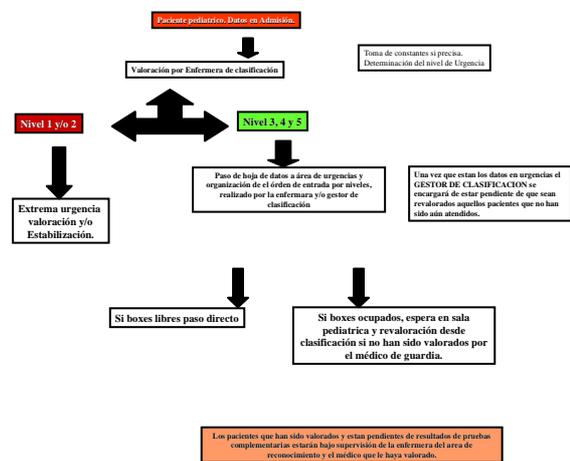
- 1.- Describir el sistema de clasificación de pacientes implantado en la Unidad de Urgencias de Pediatría.
- 2.- Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios tras un año de implementación.

## Material y Métodos:

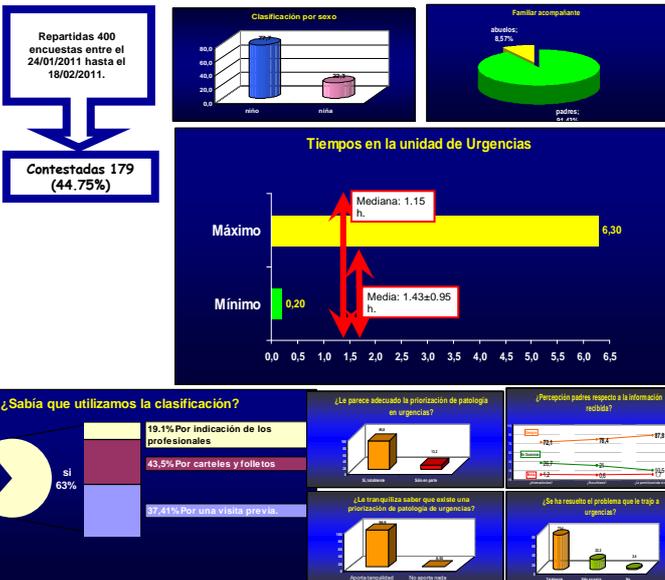
Estudio descriptivo transversal de pacientes que han acudido a la Urgencia de Pediatría durante 30 días entre Enero y Febrero del 2011. Análisis estadístico por SPSS v. 15. Se utilizó una encuesta cerrada de 58 ítems en el que se valoran: datos sociodemográficos, información y aceptación del Sistema de Clasificación, percepción sobre la actitud de los profesionales y solución de los problemas, características en importancia de las instalaciones, valoración global de la Unidad de Urgencias.

## RESULTADOS

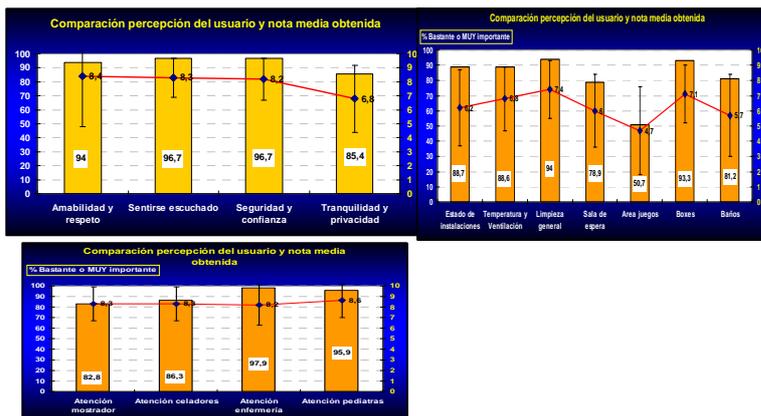
### 1. Descripción del Protocolo de Clasificación:



### 2. Nivel Satisfacción de los usuarios:



### 2.1. Análisis comparativo de la percepción del usuario y nota media obtenida



## CONCLUSIONES

- 1.- Ha existido una adecuada aceptación del sistema de clasificación por parte del usuario de la unidad de urgencia, garantizando tranquilidad y atención preferente al paciente grave.
- 2.- Los familiares creen que reciben de forma adecuada la información por parte de los profesionales y es suficiente para el control de los pacientes en su domicilio.
- 3.- Los ítems considerados más importantes (>95%) y que reciben una nota media superior a 8 son: Amabilidad y respeto. Seguridad y confianza. Atención enfermería. Atención Pediatras Atención mostrador y celadores.
- 4.- La existencia de una adecuada coordinación entre el equipo de enfermería dedicada a clasificación y el equipo médico de urgencias garantiza un correcto desarrollo.