

CALIDAD ASISTENCIAL EN EL SERVICIO DE URGENCIAS

*Autor: María de los Ángeles Pedrosa Garriguet. Hospital Clínico San Carlos (Madrid).
Coautores: Juan José Abarca Anguita. Hospital Universitario de la Princesa (Madrid).*

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del paciente está basada en lo que espera y lo que percibe en cuanto a los cuidados recibidos.

La información, comunicación y trato prestado al paciente están considerados como objetivos para conseguir una asistencia sanitaria de calidad.



MÉTODO

Se realizaron búsquedas bibliográficas en Cuiden Plus, Scielo, Scopus y buscador Google Scholar. La búsqueda está comprendida de 2015 a 2016. De un total de 4 referencias encontradas, tras la búsqueda, fueron seleccionadas 2 para realizar un análisis en profundidad. Se excluyeron aquellos archivos que no forman parte del tema principal del trabajo o bien se salen de nuestros objetivos.

Palabras clave: satisfacción, urgencias, paciente, percepción.

OBJETIVO

Conocer la percepción del paciente respecto a la asistencia sanitaria en los Servicios de Urgencias.

RESULTADOS

Los estudios ponen de manifiesto un buen trato por parte de los trabajadores de los Servicios de Urgencias.

No obstante, un artículo menciona que la información y comunicación es mejorable.

Por otra parte, uno de los estudios señala que la elevada carga de trabajo del profesional sanitario repercute negativamente en la atención prestada al paciente.

CONCLUSIONES

La información, comunicación y buen trato, por parte del personal del Servicio de Urgencias, se consideran imprescindibles para alcanzar una relación adecuada con el paciente.

REFERENCIAS

1. García García A, Arévalo Velasco A, García Iglesias MA, et al. Información, Comunicación y trato en un servicio de urgencias: evaluación mediante una encuesta de opinión. Rev Calid Asist. 2015; 30 (4): 203 – 209.
2. Muñoz Cruz R, Rodríguez Mármol M, Bernabéu Cruz CM. Nivel de satisfacción de los usuarios con los cuidados enfermeros recibidos en urgencias. Revista Enfermería Integral. 2016 junio [citado 1 octubre 2019]; 112: [aprox. 4 pág.]. Disponible en: <https://www.enfervalencia.org/ei/112/ENF-INTEG-112.pdf>