

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO

Según la **OMS** la enfermedad de la (**COVID-19**) fue notificado por primera vez en Wuhan (China) el 31 de diciembre de 2019.

Los coronavirus (CoV) son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el que ocasiona el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS-CoV).

Esas infecciones suelen cursar con fiebre y síntomas respiratorios (tos y disnea o dificultad para respirar). En los casos más graves, pueden causar neumonía, síndrome respiratorio agudo severo, insuficiencia renal e, incluso, la muerte.

Motivos por los cuales la atención en los **Servicios de Urgencias (SU)** Médicas en la mayoría de los Hospitales públicos de nuestro país, con gran frecuencia están sobrecargados, y que ésta sobrecarga afecta a la **calidad asistencial**.

OBJETIVO:

❑ **Valorar** la calidad en la atención percibida por el usuario en el SU del Hospital Universitario Poniente (HUP)

PALABRA CLAVE: Satisfacción paciente, covid-19, urgencias, calidad recibida

MATERIAL Y MÉTODOS

Diseño: **Estudio transversal y descriptivo**

Trabajo de campo y análisis: La fuente de información es primaria, ya que la obtendremos directamente del **paciente** mediante la **encuesta**. A través de un cuestionario de Satisfacción Validado:

Es el **modelo SERVQUAL** que mide la calidad percibida de un servicio como la diferencia entre la percepción y la expectativa.. El cuestionario está compuesto de 44 ítems, divididos en 2 escalas (expectativas y percepciones) de 22 ítems cada una, diseñadas para medir la calidad a través de 5 dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los ítems se recogen mediante una escala Likert de satisfacción del 1 al 7 siendo 7 el mayor grado de satisfacción

Durante el periodo comprendido de **6 meses**, para la recogida de información y 2 meses para el análisis de los datos

Participantes: Todos los pacientes con covid-19 que acudan al servicio de urgencia durante el periodo de estudio de 6 meses y que en la entrevista de triaje enfermero sean identificados como posibles pacientes con covid o que acudan con diagnóstico previo. Se les invitará a participar ofreciendo la información relevante del proyecto de investigación.

CONCLUSIONES

Los principales resultados de este estudio muestran que los pacientes, atendidos en el Servicio de Urgencias, presentan un grado de satisfacción aceptable con respecto a la atención que pensaban que iban a recibir y la que finalmente recibieron. En todos los ítems la percepción media es mayor que la expectativa de los pacientes.

BIBLIOGRAFÍA

1. J.J. López-Picazo Ferrer, I. Vidal-Abarca Gutiérrez, D. Beteta Fernández et al. Influencia del periodo de alarma por la pandemia covid-19 en la calidad percibida de la atención en urgencias hospitalarias. Journal of Healthcare Quality Reseach 36. 2021: 19-26
2. McMullan C, BrownGD, O'SullivanD. Preparing to respond: Irish nurses' perceptions of preparedness for an influenza pandemic. Int Emerg Nurs. 2016;26:3-7
3. Ministerio de Sanidad. Enfermedad por nuevo corona virus COVID-19. Información oficial del Ministerio de Sanidad dirigida a los profesionales sanitarios y a la ciudadanía en relación a recomendaciones sanitarias y de salud pública de interés general. Madrid: Ministerio de Sanidad; 2020. Disponible en: <https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/home.htm>.
4. Doyle C, Lennox L, Bell D. A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. BMJ Open. 2013;3: e001570.
5. Servicio Murciano de Salud. Programa EMCA :calidad percibida. Murcia:Servicio Murciano de Salud; 2020. Disponible en: <https://sms.carm.es/somosmas/web/programaemca/calidad-percibida>.

RESULTADOS

Finalmente participaron en el estudio 68 pacientes, de los cuales el 60,3% fueron hombres. La edad media de los participantes fue de 54,78 ± 15,98 años, siendo el 78% de nacionalidad española. En todas las dimensiones del cuestionario, de manera parcial o total, se observan diferencias estadísticamente significativas entre las expectativas iniciales y la percepción tras la consulta.

Dimensiones:

- 1) Fiabilidad: ítem 3- La atención en urgencias estuvo a cargo del médico (p=0.008).
- 2) Capacidad de respuesta: ítems 7- La atención desarrollada en el laboratorio de urgencias fue rápida (p=0.008); 8- La atención recibida en el servicio de radiodiagnóstico fue rápida (p=0.017); 9- La atención recibida por el servicio de farmacia de urgencias fue rápida (p=0.005).
- 3) Seguridad: ítems 10- El médico que lo atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud (p=0.022); 11- En el servicio de Urgencias se respetó su privacidad (p=0.042); 12- El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido (p=0.002); 13- El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado (p=0.013).
- 4) Empatía: ítems 17- El médico le explicó a usted y/o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaron (p=0.041); y 18- El médico le explicó a usted y/o a sus familiares el tratamiento que recibió (tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos) (p=0.009).
- 5) Elementos Tangibles: ítems 20- El servicio de urgencias contó con personal para informar y orientar a los pacientes (p=0.006); 21- El Servicio de Urgencias cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención (p=0.023); y 22- El espacio del Servicio de Urgencias está limpio y es cómodo (p=0.035).

