

Oportunidades de Mejora seleccionadas por los pacientes de los Servicios de Urgencias Hospitalarios del Servicio Murciano de Salud

Más A, Parra P, Gomis R, Calle JE, Ramón T, Nieto P

“Quien encuentra un defecto tiene un tesoro”

Objetivo

Identificar las oportunidades de mejora manifestadas por los pacientes tras la atención recibida en los Servicios de Urgencias Hospitalarios del Servicio Murciano de Salud.

Si tuviera que elegir una sola cosa que el hospital debiera mejorar

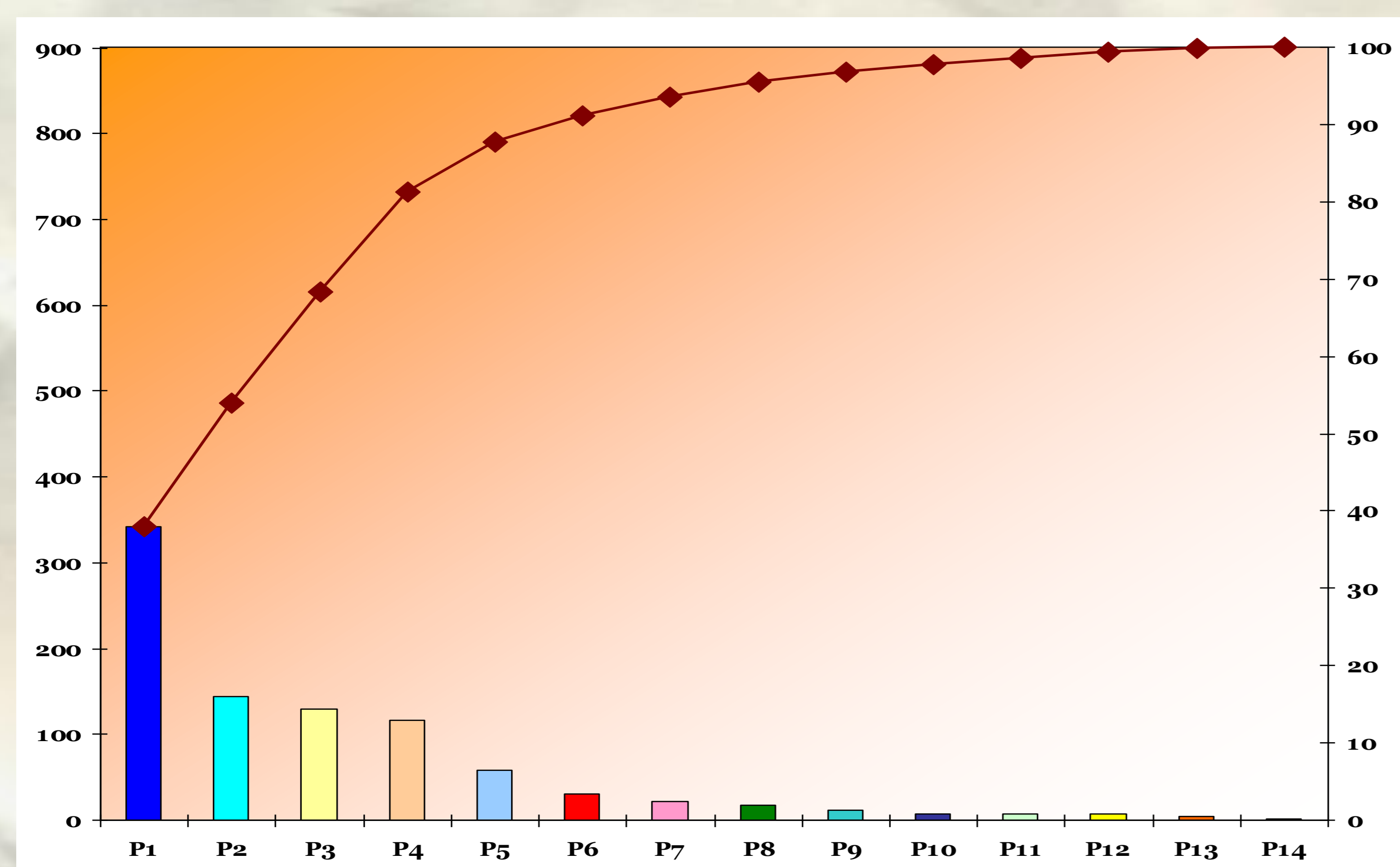
¿qué escogería?

Metodología

Análisis descriptivo de las respuestas a la pregunta abierta del cuestionario EMCA, administrado mediante entrevista telefónica asistida por ordenador (CATI), a una muestra de 1.800 (200 por hospital) usuarios del total que fueron atendidos en los Servicios de Urgencias, los días 24, 25, 27, 29 y 30 de mayo y 2, 4 de junio de 2008.

Resultados

Los 1.418 pacientes que opinan, aportan **901 oportunidades de mejora.**



- Disminución del tiempo de espera
- Mejorar la atención, el trato al paciente
- Más personal
- Mejorar infraestructuras
- Mejorar la profesionalidad del personal
- Más información al paciente, a los familiares
- Más limpieza
- Mejorar la organización
- Priorizar según gravedad
- Dejar pasar a un acompañante

Las mejoras solicitadas se concentran en **acortar tiempos de espera**. Si bien hay problemas estructurales y de masificación difíciles de abordar, más información, mejorar la organización, dejar pasar al acompañante y que la priorización de casos graves sea sentida, son aspectos que inciden en que la demora sea mejor tolerada.