

<sup>a</sup> *Unidad Docente de Medicina Preventiva y Salud Pública de Andalucía, Sevilla, España*

<sup>b</sup> *Secretaría General de Salud Pública y Participación, Consejería de Salud y Bienestar Social de la Junta de Andalucía, Sevilla, España*

\* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: [oscarboggio@yahoo.es](mailto:oscarboggio@yahoo.es) (Ó.R. Boggio Nieto).

<http://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2012.07.009>

## Satisfacción de los usuarios de las urgencias hospitalarias

### *User satisfaction with hospital emergency services*

Sra. directora:

El trabajo de Parra Hidalgo et al.<sup>1</sup> arroja interesantes resultados sobre el grado de satisfacción y los factores que condicionan la calidad percibida de los pacientes que acuden a los servicios de urgencias hospitalarios (SUH). La metodología empleada, de fácil reproducibilidad, permite conocer sus variaciones temporales<sup>1</sup>. Además, los trabajos sobre satisfacción y calidad que presentan en la bibliografía tienen una antigüedad de una década, lo que confiere más valor al estudio, pues los pocos recientes que hay sobre calidad en los SUH se centran en su mayoría en los aspectos de seguridad clínica<sup>2,3</sup>.

En cuanto a los parámetros de satisfacción de los usuarios de los SUH, éstos son superponibles a los del Barómetro Sanitario 2010 elaborado por el Ministerio de Sanidad, con una muestra de 7800 encuestas, sólo el doble de la serie de Parra Hidalgo et al., a pesar de incluir población de toda España. En él, además, el 30,1% de los encuestados manifestaron haber acudido en los últimos 12 meses a un servicio de urgencias de un centro sanitario público o privado. Para 8 de cada 10 de las personas atendidas en un servicio de urgencias de atención primaria o de un hospital (77,8%), la atención que recibieron fue muy buena o buena, y donde menos errores de asistencia percibió el ciudadano que se producían era precisamente en urgencias (8%). El 84,3% manifestó que tenían mucha o bastante confianza en la labor de los médicos, e idéntico nivel de confianza respecto a los profesionales de enfermería<sup>4</sup>.

Sin embargo, a pesar de su extensión y excelente metodología, echamos de menos un análisis pormenorizado del grado de satisfacción en función del nivel del hospital (comarcal o de referencia), del tipo de urgencias atendidas (pediátricas, adultas o ambas) y del número de urgencias de cada centro, parámetros que pueden modular la interpretación de los resultados, por ejemplo a la hora de valorar la relativa juventud de la muestra (38,96 años), lejos del creciente volumen de ancianos que utilizan los SUH y que originan parte de los problemas de saturación de éstos<sup>5</sup>.

En línea con los ajustes necesarios apuntados por los autores, la opinión de los usuarios debería compararse en futuros trabajos y encuestas con su forma de acceso (remisión desde atención primaria o acceso por propia iniciativa), nivel de prioridad inicial (triaje), destino del paciente (ingreso o alta) y revisita en los días posteriores, entre otros parámetros de calidad. Quizás con ello podría identificarse por qué se obtiene menos grado de satisfacción en los pacientes jóvenes y los de mayor nivel socioeconómico.

En cualquier caso, es importante recalcar la excelente valoración que, encuesta tras encuesta, tienen los ciudadanos de los SUH, a pesar de la falta de espacio, medios y personal, que en nuestra opinión secularmente padecemos. Sin duda, el trabajo en equipo de todos los profesionales implicados en la atención urgente contribuye a ello.

### Contribuciones de autoría

Todos los autores han contribuido de igual forma en la idea y la redacción del manuscrito.

### Financiación

Ninguna.

### Conflicto de intereses

Ninguno.

### Bibliografía

1. Parra Hidalgo P, Bermejo Alegría RM, Más Castillo A, et al. Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios. *Gac Sanit.* 2012;26:159–65.
2. Clemente Rodríguez C, Arabda Cárdenas D, Puiggali Ballart M, et al. Indicadores de calidad en urgencias. *Emergencias.* 2011;23:497–8.
3. Tomás S, Chanovas M, Roqueta F, et al. EVADUR: eventos adversos ligados a la asistencia en los servicios de urgencias de hospitales españoles. *Emergencias.* 2010;22:415–28.
4. Instituto de Información Sanitaria. Barómetro Sanitario, 2010. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. 2011. Disponible en: <http://www.mspsi.gob.es/estadEstudios/estadisticas/sisInfSanSNS/informeAnual.htm>
5. Letham K, Gray A. El objetivo de las 4 horas (*4-hour target*) en los servicios de urgencias del National Health Service: un comentario crítico. *Emergencias.* 2012;24:69–72.

Guillermo Burillo-Putze<sup>a,\*</sup>, Marcos Expósito-Rodríguez<sup>a</sup>, César Cinesi-Gómez<sup>a</sup> y Pascual Piñera-Salmerón<sup>b</sup>

<sup>a</sup> *Servicio de Urgencias, Hospital Universitario de Canarias, Tenerife, España*

<sup>b</sup> *Servicio de Urgencias, Hospital Universitario Reina Sofía, Murcia, España*

\* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: [gburillo@telefonica.net](mailto:gburillo@telefonica.net) (G. Burillo-Putze).

<http://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2012.06.004>