



# Medicina de Familia. SEMERGEN



<http://www.elsevier.es/semergen>

## 347/1668 - SATISFACCIÓN DE PACIENTES DEL SERVICIO DE URGENCIAS DE UN CENTRO DE SALUD

E. de la Torre Lozano<sup>a</sup>, M. Ruiz Muñoz<sup>a</sup>, C. Avón Gómez<sup>a</sup>, M. Carrasco Serrano<sup>a</sup>, D. Saghin Saghin<sup>a</sup>, A. Merlo Ormeño<sup>b</sup>, A. Casado González<sup>c</sup>, E. Fúnez Ruiz del Valle<sup>b</sup>, R. Rodrigo García<sup>b</sup> y C. Hernández de Castro<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Médico de Familia. Centro de Salud de Miguelturna. Ciudad Real. <sup>b</sup>Enfermera. Centro de Salud de Miguelturna. Ciudad Real. <sup>c</sup>Enfermera. Centro de Salud de Santa Cruz de Mudela. Ciudad Real.

### Resumen

**Objetivos:** Se pretende obtener mediante análisis de la opinión de los pacientes atendidos en el servicio de urgencias la percepción de la calidad de la atención, y la confianza y satisfacción de los mismos con respecto a este servicio. Y realizar mejoras en la atención en aquellas áreas que sean susceptibles de ello. Además este estudio nos permite conocer variables sociodemográficas de nuestros pacientes.

**Metodología:** Estudio descriptivo transversal, con pacientes atendidos por el servicio de urgencias del centro de salud de Miguelturna y consultorio de Pozuelo de Calatrava, tanto en el centro como en domicilios, por parte del personal médico y/o enfermería, durante los meses de julio a diciembre de 2017. El tamaño de muestra ha sido de 760 pacientes. En la investigación se ha usado un cuestionario basado en los modelos SERVQUAL y SERVQUOS, validados y utilizados en los servicios hospitalarios. Los cuestionarios cumplimentados se han recogido de un buzón en la sala de espera del centro y otro en el vehículo de domicilios. Los datos se han recogido en una base de datos Excel y posteriormente se han volcado en SPSS donde se ha realizado el análisis. La realización de este estudio ha contado con el permiso de los pacientes y la Gerencia Integrada de Ciudad Real.

**Resultados:** El cuestionario ha sido rellenado por 774 pacientes. El 42,3% tiene entre 40 y 65 años y el 63,8% fueron mujeres. El 52,8% estaba trabajando y estaban casados el 54,5%. Los ítems más valorados fueron: la capacitación del personal sanitario (89%), la amabilidad (88%), trato personalizado (87%), la confianza del personal (87%) y la disposición de ayuda (87%). De forma general el 49,8% se encuentran muy satisfechos. Llama la atención que sólo el 58,9% conozcan el nombre del médico y el 42,6% el de la enfermera.

**Conclusiones:** El servicio de urgencias del Centro de salud de Miguelturna cumple expectativas y atención adecuada, como se demuestra en la opinión reflejada por los pacientes atendidos con un grado de satisfacción global del 88,7%.

**Palabras clave:** Satisfacción. Calidad. Urgencias.