

# Satisfacción del Paciente en el Servicio de Emergencia

## Patient Satisfaction in the Emergency Service

Juan Luis Pinedo-Portilla<sup>1,a</sup>

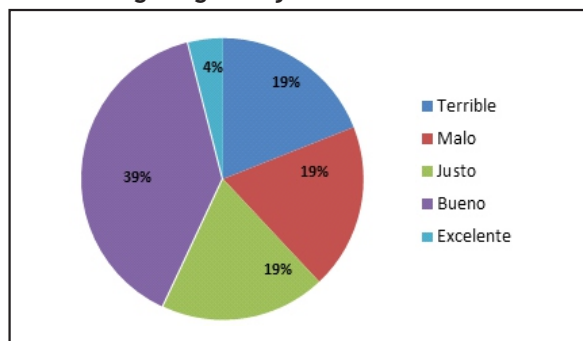
### Señor Editor

La palabra “satisfacción” según La Real Academia de la Lengua Española se define como “el cumplimiento del deseo o del gusto” y esta es una valoración subjetiva ya que no todos sentirán la misma satisfacción ante iguales resultados; a esto llamamos “grado de satisfacción”<sup>(1)</sup>. El tener un alto grado de satisfacción del cliente es un objetivo muy importante para una empresa que se dedica a la venta de un servicio y es en este contexto que los hospitales se ven involucrados, pues al igual que las demás empresas brindan un servicio de cuidado, el cuidado de la salud. En este mismo contexto los Servicios de Emergencias también están involucrados en el proceso de obtener el máximo grado de satisfacción, para esto se debe conocer las expectativas de los usuarios o en que se basan las mismas pues esto permitirá una alta satisfacción y al mismo tiempo obtener mejores resultados. Muntlin y colaboradores mencionan que la expectativa de los pacientes que acuden a los servicios de emergencia se basa en: competencia técnica, actitud positiva por parte del personal de salud, adecuada información, salas de espera confortables, privacidad y confidencialidad<sup>(2)</sup>.

Boudreaux y colaboradores en una revisión sobre la satisfacción del paciente en el departamento de emergencia encontraron que los predictores fuertes de un grado alto de satisfacción son el grado de satisfacción que tenga el paciente en su relación interpersonal con el médico y la enfermera de emergencia. Otro predictor fue la percepción que tenga el paciente de las habilidades del personal de salud que lo atiende como también los tiempos de espera para ser atendidos<sup>(3)</sup>. En este último punto sobre los tiempos de espera las investigaciones recientes revelan que, contrariamente a la creencia popular, los tiempos de espera reales y la duración de la estancia en emergencia no son muy importantes para determinar la satisfacción lo que parece ser importante, sin embargo,

es la experiencia subjetiva del paciente del tiempo de espera<sup>(4)</sup>. Una encuesta realizada sobre satisfacción en el servicio de emergencia de un hospital del Seguro Social de salud - EsSalud - a 26 pacientes ubicados en los pasadizos arrojó los siguientes resultados: A la pregunta ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio brindado en la emergencia? El 04% respondieron EXCELENTE; 39% respondieron que la atención brindada en el servicio fue BUENA, 19% dijeron fue JUSTA; 19% dijeron MALA y otro 19% dijeron TERRIBLE. A la pregunta ¿Ha estado en emergencia anteriormente? El 88% de los encuestados ya tenía una experiencia previa en emergencia y un 12% era su primera experiencia.

Figura N°1: Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la emergencia del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.



Estos resultados muestran un gran porcentaje de satisfacción (4% excelente, 39% buena y 19% justa) el cual demuestra que a pesar de las diferentes limitaciones - universalmente conocidas - el servicio de emergencia mantiene un grado de satisfacción alto. Por otro lado no hay que olvidar que la expectativa también se basa en la experiencia previa que haya tenido el paciente, por lo cual se hace necesario poder implementar nuevas encuestas que permitan determinar el grado exacto de satisfacción y así poder implementar medidas que mejoren la calidad de la atención y por consiguiente mejorar el nivel de satisfacción del usuario que acude a estos servicios.

1. Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo EsSalud, Chiclayo-Perú.  
a. Médico Jefe de Servicio de Emergencia.

**Conflictos de interés:** El autor, niega conflictos de interés.

**Financiamiento:** Autofinanciado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Boudreaux, E. D., & O'Hea, E. L. (2004). Patient satisfaction in the Emergency Department: A review of the literature and implications for practice. *Journal of Emergency Medicine*, 26(1), 13-26.  
<https://doi.org/10.1016/j.jemermed.2003.04.003>
2. Muntlin, Å., Gunningberg, L., & Carlsson, M. (2006). Patients' perceptions of quality of care at an emergency department and identification of areas for quality improvement. *Journal of Clinical Nursing*, 15(8), 1045-1056.  
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2006.01368.x>
3. Shearer, F. M., Bailey, P. M., Hicks, B. L., Harvey, B. V., Monterosso, L., Ross-Adjie, G., & Rogers, I. R.

- (2015). Why do patients choose to attend a private emergency department? *EMA - Emergency Medicine Australasia*, 27(1), 62-65.  
<https://doi.org/10.1111/1742-6723.12330>
4. Weinick, R. M., Becker, K., Parast, L., Stucky, B. D., Elliott, M. N., Mathews, M., ... Kotzias, V. I. (2014). Emergency Department Patient Experience of Care Survey: Development and Field Test. RAND Corporation. Retrieved from [http://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/research\\_reports/RR700/RR761/RAND\\_RR761.pdf](http://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/research_reports/RR700/RR761/RAND_RR761.pdf)

### Correspondencia

Juan Luis Pinedo Portilla

Correo: [juanluispinedo@hotmail.com](mailto:juanluispinedo@hotmail.com)

Dirección: Residencial Augusto B. Leguía Edificio 24 Dpto. 204

Teléfono: 620057 Cel. 956191325

### Revisión de pares

Recibido: 20/05/2017

Aceptado: 30/05/2017