

## **Los usuarios de las urgencias extrahospitalarias de Córdoba se muestran satisfechos con la atención recibida**

### **Según la encuesta realizada en los Dispositivos de Cuidados Críticos y Urgencias (DCCU), los usuarios puntúan los servicios de urgencias de la Avenida de América y Sector Sur con un notable alto**

Dentro del proceso constante de mejora de la calidad, el Dispositivo de Cuidados Críticos y Urgencias (DCCU) del Distrito Sanitario Córdoba ha puesto en marcha durante 2008 un proyecto de evaluación del funcionamiento del dispositivo, que en 2007 experimentó una ampliación de horario y servicios al ciudadano, con el objetivo de evaluar los resultados y obtener determinados datos acerca de la percepción de los ciudadanos. La información se ha solicitado entre los usuarios de este servicio para completar la que suministra la encuesta realizada por el IESA por encargo del Servicio Andaluz de Salud con carácter anual en centros de salud, hospitales y consultas externas.

Esta encuesta se ha realizado en los dos puntos de atención urgente del Distrito ubicados en Avenida de América y Sector Sur y con los siguientes objetivos: conocer el perfil de los ciudadanos que usan el DCCU; evaluar el grado de satisfacción tras la atención recibida y realizar propuestas de mejora en la gestión basado en los resultados de la encuesta

El cuestionario, basado en el Plan Andaluz de Urgencias y Emergencias, contiene 30 preguntas en las que se pregunta a los usuarios su opinión sobre recursos, instalaciones, accesibilidad, capacidad de reacción -que incluye los ítems relacionados con la seguridad del paciente-, efectividad, relaciones personales, información y satisfacción general.

El trabajo de campo se ha realizado entre los usuarios que han acudido a cada punto de urgencias entre el 1 y el 10 de mayo de este año, siendo encuestadas 180 personas (59% mujeres) con una media de edad de 38 años.

En cada pregunta se solicita al encuestado que puntúe, en escala de 1 a 5, su satisfacción siendo la puntuación 5 la manifestación de la plena satisfacción. Satisfacción general, calidad e información recibida sobre la asistencia prestada en estos servicios son las dimensiones mejor valoradas por los usuarios con un notable alto, en concreto un 4.5 sobre 5.

La pregunta mejor valorada ha sido "Me dieron un informe de alta al irme", con 4,9, lo que denota satisfacción con el modelo y contenido del mismo. De la misma forma, el trato dispensado por los profesionales durante la atención es, según esta encuesta, muy satisfactorio.

El Distrito Sanitario de Córdoba tiene previsto la realización anual de esta encuesta, con el objetivo de continuar conociendo la evolución en la opinión ciudadana sobre el funcionamiento de los servicios, realizar propuestas de mejora y evaluar el impacto de las medidas puestas en marcha.

Web SAS