

Rafael Muñoz Cruz<sup>1</sup>  
 María Rodríguez Mármol<sup>2</sup>  
 Nuria Romero Iglesias<sup>3</sup>

1. Enfermero. Máster en Investigación e Innovación en Salud, Cuidados y Calidad de Vida. Hospital Ramón y Cajal. Madrid.
2. Enfermera. Máster en Gerontología Social: Longevidad, Salud y Calidad de Vida. Hospital Comarcal de Alcañiz. Teruel.
3. Enfermera. Complejo Hospitalario de Jaén. Jaén.

**Correspondencia:**

Rafael Muñoz Cruz  
 c/ La Cerradura, 10  
 23160 Los Villares (Jaén)  
 Tel.: 680 17 41 87

## Nivel de satisfacción de un grupo de ancianos de Madrid con los cuidados enfermeros recibidos en urgencias

### *Level of satisfaction of a group of elderly people from Madrid with the nursing care received at the emergency centre*

#### RESUMEN

La población actual está envejeciendo debido a que las personas cada vez son más longevas. Este hecho, unido a las pluripatologías de los ancianos y a los frecuentes casos de polimedición, hace de este grupo de edad un grupo con características especiales. El objetivo de este artículo es conocer el nivel de satisfacción que los ancianos tienen sobre los cuidados enfermeros recibidos en un servicio de urgencias. Se trata de un estudio descriptivo transversal sobre 200 personas mayores de 65 años que acudieron al servicio de urgencias de un hospital público, mediante un cuestionario validado al español y ya utilizado en estudios previos. La media de edad fue de 77,5 años; la valoración media de los hombres fue de 56,42 sobre 75 puntos, mientras que la de las mujeres fue de 54,9. Los ítems mejor valorados fueron los referidos a la comprensión y al conocimiento de la enfermedad por parte de la enfermera. Se puede afirmar que existen factores muy positivamente valorados, como el conocimiento de la enfermedad por parte de los profesionales y el nivel de comprensión; sin embargo, aspectos como la atención personal o el tiempo dedicado a los pacientes son aspectos que, según los ancianos, pueden ser mejorables para que el nivel de satisfacción de este tipo de pacientes sea mayor.

**PALABRAS CLAVE:** anciano, urgencias médicas, satisfacción del paciente, atención de enfermería.

#### ABSTRACT

The current population is aging because people are increasingly living longer. This fact, coupled with multiple pathologies of the elderly and the frequent occurrence of polypharmacy, makes this age group a group with special characteristics. That is why the aim of this article is to know the level of satisfaction that the elderly have about nursing care received in an emergency. It is a cross-sectional study on 200 people over 65 who came to the emergency department of a public hospital, using a validated Spanish and already used in previous studies questionnaire. The mean age was 77.5 years; the average score of males was 56.42 on 75 points, while that of women was 54.9. The most valued items were those related to the understanding and awareness of the disease by the nurse. We can say that there are factors positively valued as knowledge of the disease by professionals and the level of understanding; However, aspects such as personal attention and time spent on patients are issues that, according to the elderly, can be upgradable to the level of satisfaction of these patients is greater.

**KEYWORDS:** aged, emergencies, patient satisfaction, nursing care.

#### ■ INTRODUCCIÓN

Debido al aumento de la esperanza de vida, cada vez existe un mayor interés en el cuidado hacia las personas mayores<sup>1,2</sup>. Los pacientes mayores de 65 años son susceptibles a las enfermedades asociadas, la automedicación, los complejos regímenes terapéuticos, pluripatologías crónicas y descompensaciones agudas<sup>3-5</sup>. A esto se le suma que aproximadamente una tercera parte de los ancianos que ingresan en los hospitales de agudos tienen algún tipo de afectación cognitiva<sup>6</sup>.

En las residencias geriátricas suele haber ausencia de actuaciones protocolizadas sobre las situaciones urgentes, lo que produce desorientación del personal sin experiencia<sup>7</sup>. Para prevenir las situaciones de urgencia

es conveniente realizar una valoración geriátrica global adecuada, que según la Sociedad Americana de Geriátrica debe ser estructurada y multidisciplinaria<sup>4</sup>. La detección precoz del paciente anciano de alto riesgo tiene gran importancia a la hora de evitar urgencias, nuevos ingresos y en la mejora de la función física y cognitiva de este grupo de personas<sup>8</sup>.

Los ancianos son un grupo que consume una gran cantidad de medicamentos en relación con el resto de la población, por lo que los efectos adversos de los medicamentos son más frecuentes<sup>9</sup>. En urgencias suelen necesitar una mayor dedicación de tiempo y de exploraciones<sup>5,10</sup>. Además, hay que tener en cuenta la posibilidad de que exista un enfermo terminal, factor que implica diversas cuestiones de carácter ético y personal para los profesionales<sup>2</sup>.

Algunas de las causas por las que los ancianos van a urgencias son: las reacciones adversas a medicamentos; las infecciones; las enfermedades tienen una presentación atípica; a la patología se le suma el deterioro cognitivo del paciente<sup>2,3,9,11</sup>. También es de destacar la insuficiencia cardíaca, que se muestra como uno de los problemas más frecuentes de las personas mayores de 65 años<sup>12</sup>. En el mismo sentido, algunos de los factores que se relacionan con los bajos niveles de satisfacción de estos pacientes son los tiempos de espera muy grandes, el bajo nivel de información, percepción de la calidad científico-técnica y aspectos estructurales del centro<sup>13</sup>.

El hecho de que las enfermeras presentes en urgencias tengan una formación específica sobre geriatría está relacionado con una mayor satisfacción del paciente<sup>14</sup>. Todas las intervenciones encaminadas a la intervención geriátrica en urgencias han dado como resultado un aumento de la satisfacción de los ancianos y buenos resultados en lo que se refiere a consumo sanitario, reingresos o efectos secundarios del tratamiento<sup>15</sup>.

Todo lo anteriormente expuesto justifica el objetivo del presente estudio, que no es otro que el de conocer las características de la atención de enfermería a los pacientes ancianos de urgencias y su influencia en el nivel de satisfacción de los ancianos, para así conocer los aspectos que valoran mejor y peor este grupo de personas.

## ■ OBJETIVOS

Conocer el nivel de satisfacción que un grupo de ancianos estudiados tienen sobre los cuidados recibidos en un servicio de urgencias por parte del personal de enfermería de dicho servicio.

## ■ MATERIAL Y MÉTODO

Se llevó a cabo un estudio descriptivo transversal en el que se encuestó a 200 personas mayores de 65 años que acudieron al servicio de urgencias de un hospital público de la ciudad de Madrid. La muestra fue seleccionada mediante muestreo no probabilístico de conveniencia durante los meses de enero a mayo de 2015.

Los datos fueron recogidos mediante la escala de satisfacción de los pacientes con los cuidados enfermeros en urgencias (CECSS)<sup>16</sup>, validado al español y con un coeficiente  $\alpha$  de Cronbach de 0,81<sup>17</sup>. Se trata de una escala autoadministrada que consta de 19 ítems, los cuales analizan dos dimensiones: la competencia profesional (ítems 1, 2, 3, 8, 10-13, 15, 16, 18 y 19) y la información sobre autocuidados que la enfermera recomienda al alta (ítems 4, 6 y 7). También incluye 4 ítems de control y de carácter negativo cuya puntuación no es valorada en el análisis global (ítems 5, 9, 14 y 17). Cada ítem se valora a través de una escala tipo Likert con 5 opciones de respuesta, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo. El total de la escala tiene una puntuación de 15 a 75; se considera satisfacción a partir de 45. En algunos casos se ayudó al sujeto a rellenar la escala por escaso nivel cultural. Previo a la recogida de los datos se informó a cada participante del fin del estudio y se solicitó el consentimiento firmado por los sujetos.

Una vez recogidos los datos se procesaron con el paquete estadístico SPSS v.15, y se realizó un análisis descriptivo (medidas de tendencia central y de dispersión) y un análisis bivalente para evaluar si existían diferencias estadísticamente significativas. Para ello se utilizó la prueba *t* de Student, y en aquellos casos donde el test de Levene no fue significativo, se utilizó la prueba U de Mann-Whitney.

## ■ RESULTADOS

La muestra estudiada fue de 200 pacientes que acudieron al servicio de urgencias, de los cuales el 43,2% (n = 83) fueron hombres y el 56,8% (n = 113) fueron mujeres. La media de edad de la muestra fue de 77,55 años, con una DE = 7,880 (tabla 1).

La puntuación media del cuestionario para toda la muestra fue de 55,56 puntos, con una DE = 4,233; rango de 43 a 66. Al analizar estos datos en función del sexo se obtuvieron los resultados expuestos en la tabla 2.

Tabla 1. Media de edad de la muestra estudiada

	N	Media de edad	DE
Hombres	83	77,12	8,589
Mujeres	113	77,88	7,317
Total	200	77,55	7,880

Tabla 2. Media de puntuación según el sexo

	N	Media	DE
Hombres	83	56,42	3,778
Mujeres	113	54,90	4,454

Si consideramos el conjunto de la muestras, observamos que el 2% no se encuentra satisfecho con la atención recibida en el servicio, y al analizar cada ítem se obtuvieron las modas representadas en la figura 1.

Al realizar el análisis bivalente en función del sexo del participante se obtuvieron diferencias estadísticamente significativas para el ítem “La enfermera tomó el tiempo necesario para atenderme”, y al comparar en función de si están satisfechos o no, se encontraron diferencias estadísticamente significativas para los ítems de “Dio instrucciones”, “Preocupada por mi dolor” y “Cómo me sentía” (tabla 3).

## ■ DISCUSIÓN

La media de edad de la población estudiada fue aproximadamente de 78 años.

La puntuación máxima que se podía obtener en el cuestionario fue de 75 puntos, y la que se obtuvo fue de algo más de 55 puntos y medio, ligeramente superior en mujeres que en hombres. Esta valoración media corresponde a algo menos de 7 puntos y medio sobre 10, una valoración ligeramente inferior a la obtenida en los resultados de Parra y cols. en 2012<sup>13</sup>, donde la valoración media fue de 8 puntos sobre 10, aunque al igual que en el presente estudio, el nivel de satisfacción es ligeramente superior en mujeres que en hombres.

Los resultados arrojados muestran que las características mejor valoradas por los ancianos fueron las referidas a la comprensión del profesional de enfermería y al conocimiento acerca de la enfermedad. Estos resultados difieren de los obtenidos por Vidal y cols.<sup>10</sup>, donde los factores que más influyen en la satisfacción del paciente anciano son la espera durante un tiempo justo y la información proporcionada por los sanitarios, aunque en el mismo artículo se concluye con la

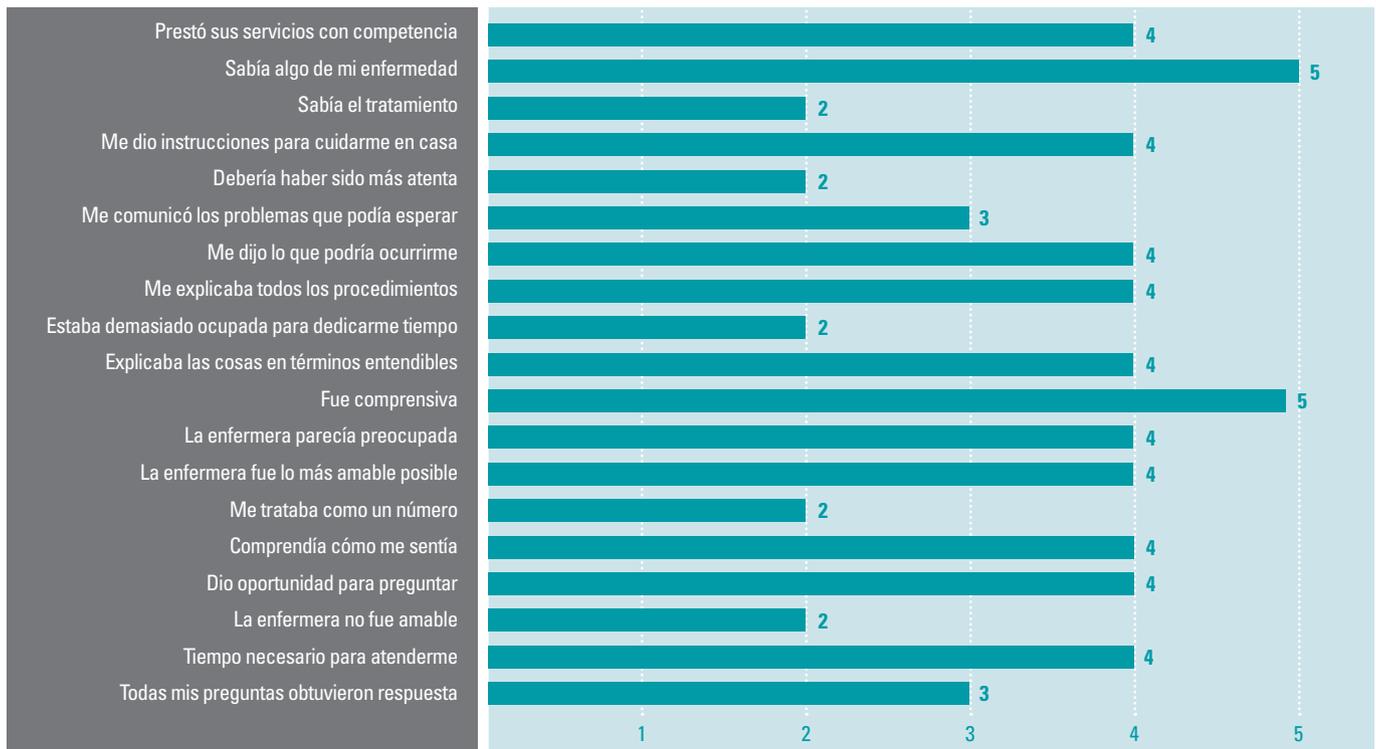


Figura 1. Moda de cada ítem.

Tabla 3. Moda de cada ítem en función del sexo

	Hombres	Mujeres
Prestó sus servicios con competencia	4	4
Sabía algo de mi enfermedad	5	4
Sabía el tratamiento	2	2
Me dio instrucciones para cuidarme en casa <sup>b</sup>	4	4
Debería haber sido más atenta	2	2
Me comunicó los problemas que podía esperar	2	3
Me dijo lo que podría ocurrirme	4	5
Me explicaba todos los procedimientos	4	4
Estaba demasiado ocupada para dedicarme tiempo	2	2
Explicaba las cosas en términos entendibles	4	4
Fue comprensiva	5	5
La enfermera parecía preocupada <sup>b</sup>	4	4
La enfermera fue lo más amable posible	4	4
Me trataba como un número	2	2
Comprendía cómo me sentía <sup>b</sup>	4	4
Dio oportunidad para preguntar	4	4
La enfermera no fue amable	2	2
Tiempo necesario para atenderme <sup>a</sup>	4	3
Todas mis preguntas obtuvieron respuesta	4	3

<sup>a</sup> Diferencias estadísticamente significativas ( $p \leq 0,05$ ) en función del sexo.

<sup>b</sup> Diferencias estadísticamente significativas ( $p \leq 0,05$ ) en función de si están satisfechos o no.

importancia que tiene explicar los distintos resultados, hecho que, de algún modo, está en relación con el conocimiento de los profesionales acerca de su enfermedad.

A la hora de diferenciar por sexos, los hombres valoraron muy positivamente el conocimiento de la enfermera sobre su enfermedad y el nivel de comprensión del equipo sanitario, factor que es de gran relevancia si se tienen en cuenta las conclusiones del estudio de Ocampo y cols.<sup>9</sup>, ya que el número de enfermedades de los ancianos que van a urgencias son un factor de riesgo de las reacciones alérgicas a medicamentos. Por otro lado, lo que las mujeres valoraron mejor fue la comprensión por parte de la enfermera y que esta informase al paciente de lo que podía ocurrirle. Respecto a los ítems peor valorados, hombres y mujeres coincidieron prácticamente en todos los casos con los obtenidos por la muestra total.

Respecto al ítem referido al conocimiento por parte de la enfermera de la patología del anciano, es de destacar el estudio de Miró y cols.<sup>12</sup>, donde se determina la gran importancia de conocer la situación del paciente anciano para determinar las decisiones más oportunas. En el mismo sentido, y al observar la valoración obtenida en el ítem referido a las respuestas obtenidas para todas las preguntas de los ancianos, en el que la puntuación media es de un 3, se podría valorar la posibilidad de que la valoración geriátrica fuese llevada a cabo por personal de enfermería experto en geriatría, ya que tal y como afirma el estudio de Martín-Sánchez, Fernández y Gil<sup>14</sup>, va a favorecer el aumento de la satisfacción del paciente anciano, sobre todo si, como afirma Pareja<sup>15</sup>, se presta especial atención a su situación cognitiva.

A diferencia de los resultados obtenidos por Blanco-Abril y cols.<sup>16</sup>, donde el ítem peor valorado por los ancianos es la información al alta, en el presente artículo se valora con un 4 sobre 5 la información que se le da al paciente sobre los cuidados en casa.

Al igual que en el estudio de Bermejo y cols. en 2010<sup>1</sup>, una limitación del estudio es que no se dispone de los diagnósticos finales ni de los informes de los especialistas que han tratado a los pacientes.

Como propuesta de estudio para el futuro resultaría interesante conocer cómo influyen determinados factores personales del anciano en la satisfacción general del mismo, como es el caso del nivel de estudios o la presencia del anciano acompañado mientras está en urgencias, así como conocer las características estructurales del centro que afectan a la baja satisfacción del paciente anciano.

## ■ CONCLUSIONES

La satisfacción general de los ancianos que acuden a urgencias es buena, aunque existen determinados aspectos que pueden ser mejorables, como es el caso de la amabilidad del personal de enfermería, el conocimiento del tratamiento, el tratar a los pacientes como números y la posibilidad de tener más tiempo para dedicar a cada paciente.

Como aspectos muy positivamente valorados destaca la comprensión de los profesionales y el conocimiento sobre la enfermedad que padece el paciente.

## ■ BIBLIOGRAFÍA

- Bermejo JC, Carabias R, Díaz-Albo E, Muñoz C, Villaceros M. Derivaciones al Servicio de Urgencias del hospital en una población de ancianos residentes: Estudio retrospectivo sobre sus causas y adecuación. *Gerokomos*. 2010;21(3):114-7.
- Moya MS. Urgencias en ancianos. *Emergencias*. 1999;11:265-6.
- Martín-Sánchez FJ, Martínez M, Fernández C, González J, González JJ. Eventos adversos relacionados con la medicación en los ancianos atendidos en urgencias. *Gac Sanit*. 2012;26(6):585.
- Fernández J, Pardavila MI, Vivar C. Valoración geriátrica global del anciano por los servicios de urgencias extrahospitalarias: Caso clínico. *Gerokomos*. 2012;23(4):162-8.
- Jiménez O, Conde A, Marchena J, Pavón J, Dávila C, Barber P. Factores predictores del tiempo de estancia de los ancianos en un servicio de urgencias hospitalario. *Emergencias*. 2000;12:174-82.
- Rodríguez-Molinero A, López-Diéguez M, Pérez I, Tabuenca AI, de la Cruz JJ, Banegas JR. Evaluación cognitiva de los pacientes ancianos en el servicio de urgencias: Comparación entre instrumentos estándar, historia clínica y la percepción de los médicos. *Rev Esp Geriatr Gerontol*. 2010;45(4):183-8.
- Delgado M. Aproximación a las urgencias en el anciano institucionalizado: de la teoría a la realidad. Trabajo de Grado. Universidad de Salamanca 2010. Disponible en: [http://gedos.usal.es/jspui/bitstream/10366/75725/1/TG\\_Delgado-Centeno\\_Marta\\_AproximacionUrgenciasAncianoInstitucionalizado.pdf](http://gedos.usal.es/jspui/bitstream/10366/75725/1/TG_Delgado-Centeno_Marta_AproximacionUrgenciasAncianoInstitucionalizado.pdf)
- Martín-Sánchez FJ, Fernández C, Merino C. El paciente geriátrico en urgencias. *An Sist Sanit Navar*. 2010;33(Supl. 1):163-72.
- Ocampo JM, Chacón JA, Gómez JF, Curcio CL, Tamayo FJ. Reacciones y eventos adversos por medicamentos en ancianos que consultan un servicio de urgencias. *Colomb Med*. 2008;39(2):135-46.
- Vidal O, Romero JM, Ginestà C, Badiella L, Valentini M, Espert JJ, et al. Factores asociados con la satisfacción en el cuidado y la asistencia en el departamento de cirugía de urgencias de los pacientes mayores de 65 años. *Cir Esp*. 2008;83(5):260-5.
- Almela A, Millán J, Sorando R, Cano MJ, Llorens P, Beltrán A. Proyecto PIPA: Consenso de recomendaciones y propuestas de mejora para el manejo del paciente anciano con sospecha de infección en los Servicios de Urgencias de la Comunidad Valenciana. *Emergencias*. 2015;27:82-9.
- Miró O, Llorens P, Martín-Sánchez FJ, Herrero P, Pavón J, Pérez-Durá MJ, et al. Factores pronósticos a corto plazo en los ancianos atendidos en urgencias por insuficiencia cardiaca aguda. *Rev Esp Cardiol*. 2009;62(7):757-64.
- Parra P, Bermejo RM, Más A, Hidalgo MD, Gomis R, Calle JE. Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios. *Gac Sanit*. 2012;26(2):159-65.
- Martín-Sánchez FJ, Fernández C, Gil P. Puntos clave en la asistencia al anciano frágil en Urgencias. *Med Clin*. 2013;140(1):24-9.
- Pareja T. Atención al anciano en urgencias y valoración de su situación cognitiva y funcional: dos conceptos inseparables. *Rev Esp Geriatr Gerontol*. 2010;45(4):181-2.
- Blanco-Abril S, Sánchez-Vicario F, Chinchilla-Nevado MA, Cobrero-Jiménez EM, Mediavilla-Durango M, Rodríguez-Gonzalo A, et al. Satisfacción de los pacientes de urgencias con los cuidados enfermeros. *Enferm Clin*. 2010;20(1):23-31.
- Cuñado A, Bernardo C, Rial C, Marco A, García F. Validación de la traducción al español de una escala de medida de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en urgencias (CECSS). *Enferm Clin*. 2002;12(6):273-80.