

Desarrollo y validación preliminar de un cuestionario para evaluar la calidad asistencial de los servicios de urgencias hospitalarios (365-382)

Rosa M. Bermejo¹, M^a Dolores Hidalgo¹, Adelia Mas², Pedro Parra² y Rafael Gomis²
Universidad de Murcia; Consejería de Sanidad y Consumo de Murcia (España)

Este trabajo presenta la validación de un cuestionario para evaluar la percepción de los usuarios de los Servicios de Urgencias Hospitalarios junto con el estudio de variables sociales no modificables, para valorar si la percepción de la calidad se ve afectada por ellas. La muestra estuvo compuesta por 860 usuarios de Urgencias del Servicio Murciano de Salud durante los años 2008 y 2009. El análisis factorial exploratorio revela tres factores: Competencia profesional ($\alpha= 0,92$), Organización ($\alpha= 0,60$) e Infraestructura ($\alpha= 0,63$). Las puntuaciones obtenidas en estos factores correlacionaron positivamente con la puntuación en satisfacción global de los pacientes, corroborándose el peso de los tres factores mediante un análisis de regresión lineal. El estudio de la influencia de sexo y el nivel de estudios no es relevante para el factor de Competencia profesional, mientras que la valoración de la Infraestructura varía por sexo y en la evaluación de la Organización influyen ambas variables. El cuestionario ha mostrado su utilidad para detectar áreas de mejora y planificar estrategias de intervención en las áreas de Organización e Infraestructura.