Gac Sanit. 2025;39(S2):768

Gaceta Sanitaria

https://www.gacetasanitaria.org

840 - IMPACTO DE LA EXPERIENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO

M. Comas, M. García-Suárez, C. Amat, M. Ferrer, C. Siles, M. Hurtado, L. Domingo, M. Sala, X. Castells

Servei d'Epidemiologia i Avaluació, Hospital del Mar; UD MPySP, Hospital del Mar-UPF-ASPB; Hospital del Mar Research Institute; Servei de Control de Gestió, Hospital del Mar; Servei d'Atenció a la Ciutadania, Hospital del Mar.

Resumen

Antecedentes/Objetivos: La experiencia autopercibida complejiza la dimensión de la satisfacción, indicador que ha sido utilizado en la evaluación de los servicios sanitarios. El impacto de la experiencia es variable en función de los problemas que se exploren. El objetivo de este estudio es identificar áreas de mejora asociadas a la respuesta a PREM, analizando el impacto que la experiencia puede tener en el nivel de satisfacción.

Métodos: Se recoge información desde el 10/05/23 al 04/03/2025 de todos los pacientes > 16 años ingresados en unidades de hospitalización de agudos del Hospital del Mar. Se calcula un valor global del instrumento Picker Patient Experience (PPE-15) (0-100 puntos) y satisfacción global (0-10). Se calcula el porcentaje de respuestas con problemas derivados de cada dimensión del PPE-15 y el nivel de satisfacción según si presentan o no problemas en cada pregunta y se calcula el coeficiente de correlación de Pearson.

Resultados: Se dispone de 7.375 respuestas correspondientes a 29.371 altas tras ingreso (tasa de respuesta del 25,1%), con PPE-15 media de 26,7 y satisfacción global media de 8,4. Las áreas en las que se reportan más problemas son la falta de información sobre posibles efectos secundarios de los fármacos (53%), la participación compartida en las decisiones de salud (47%), la comunicación sobre preocupaciones y miedos (38%) y los signos de alarma para identificar complicaciones tras ingreso (36%). La correlación entre el PPE-15 y la satisfacción fue moderadamente fuerte (-0,65). La mayor diferencia de las puntuaciones medias de satisfacción entre las personas que reportan algún problema y las que no reportan ninguno se asocia a ser tratado con respeto y dignidad durante el ingreso (5,7 vs. 8,7) y percibir que se ha hecho todo lo posible para ayudarle en el control del dolor (6,5 vs. 8,7), así como percibir capacidad en los profesionales sanitarios de dar apoyo emocional (6,9 vs. 8,9) y de comunicarse con respuestas comprensibles (6,9 vs. 8,8).

Conclusiones/Recomendaciones: La atención basada en el valor está intrínsecamente relacionada con las experiencias referidas por los pacientes (PREM). La aproximación a los problemas a través de diversas perspectivas permite identificar áreas de mejora emergentes, con el objetivo de la mejora de calidad asistencial de los servicios sanitarios.

0213-9111 © 2025 SESPAS. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados