



Gastroenterología y Hepatología



<https://www.elsevier.es/gastroenterologia>

USO DE "PATIENT REPORTED EXPERIENCE MEASURES" PARA IDENTIFICAR ÁREAS DE MEJORA EN LA UNIDAD DE ENDOSCOPIAS DE UN HOSPITAL DE SEGUNDO NIVEL

M. Tejedor, D. Alcalde, R. Barranco, R. Briz, A. Calvache, L.A. Castillo, I. Chico, M.C. López- Martín, R. Marruffo, S. Monsalve, R. Rodríguez, P. Solís, M. Delgado y M. de Lucas

Aparato Digestivo, Hospital Infanta Elena, Valdemoro.

Resumen

Introducción: Los *patient reported experience measures* proporcionan información sobre la experiencia de los pacientes durante su proceso de atención sanitaria, permitiendo identificar áreas de mejora.

Métodos: Entre septiembre y febrero 2020, hemos usado el Gastrointestinal Endoscopy Satisfaction Questionnaire (GESQ) para evaluar la experiencia de los pacientes antes, durante y después de un procedimiento endoscópico. El GESQ se enviaba a las 24h del procedimiento a través de una plataforma web. El GESQ agrupa las preguntas en las áreas: 1) Habilidades del personal, 2) Dolor o molestias durante o después de la exploración, 3) Información recibida antes de la endoscopia, 4) Información recibida después de la endoscopia.

Resultados: Se han enviado 3.219 formularios. De ellos, 832 (26%) han sido cumplimentados. Área 1): Las habilidades de comunicación del personal se percibieron como buenas o excelentes en el 94,7% de los casos, normales en el 4,1% y pobres o muy pobres en el 1,2%. La habilidad técnica del endoscopista se percibió como buena o excelente en el 95,5% de los casos, normal en el 3,8% y pobre o muy pobre en el 0,7%. La comodidad del área de recuperación fue percibida como buena o excelente en el 52,3% de los casos, normal en el 39,1% y pobre o muy pobre en el 8,7%. El 96,8% de los encuestados se mostró satisfecho o muy satisfecho con su procedimiento y con el endoscopista, el 1,9% indiferente y el 1,3% poco o nada satisfecho. Área 2): el 70,2% de los encuestados refirió no haber presentado ni dolor ni molestias durante o después de la exploración, el 20,0% leves, el 7,5% moderadas y el 2,3% importantes o muy importantes. Área 3): la información y explicación recibida antes del procedimiento resultó fácil y útil al 74,7% de los pacientes, normal al 23,1% y difícil o inútil al 2,2%. El 24,1% de los encuestados no tuvo ninguna oportunidad de resolver sus dudas. Área 4): el 85,8% de los pacientes recibió una explicación del endoscopista que había practicado la exploración. El 7,3% consideró la información recibida insuficiente. El 64,7% consideró la explicación fácil y útil, el 30,6% normal, y el 4,6% difícil o inútil. El 29,4% de los pacientes no tuvo oportunidad de resolver sus dudas.

Conclusiones: En nuestro caso, la comodidad del área de recuperación, la claridad en las explicaciones de los resultados endoscópicos y la oportunidad de que los pacientes resuelvan sus

dudas, antes y después del procedimiento, son los aspectos a mejorar.