



Cirugía Española



www.elsevier.es/cirugia

P-021 - EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE COLECISTECTOMÍA LAPAROSCÓPICA EN RÉGIMEN CMA A TRAVÉS DEL NET PROMOTER SCORE

Molera Espelt, Antoni¹; Ye Zhou, Jinghuang²; Gonzalo Prats, Berta²; Sala Vilaplana, Laia¹; Norte García, Andrea¹; Homs Samsó, Roger¹; Lupu, Ion²; Sánchez Cabús, Santiago¹

¹Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, Barcelona; ²Hospital Dos de Maig - Consorci Sanitari Integral, Barcelona.

Resumen

Objetivos: Las intervenciones quirúrgicas en régimen de cirugía mayor ambulatoria (CMA) tratan de ofrecer un servicio con la misma efectividad y seguridad que una cirugía con ingreso aportando un abaratamiento de costes para el sistema sanitario y una teórica mayor confortabilidad para los pacientes al evitar una mayor interrupción de su día a día. No obstante, la percepción que tienen los pacientes de la cirugía puede quedar en un segundo plano al hablar de eficiencia para el sistema sanitario. El objetivo de este estudio es evaluar la percepción de los pacientes intervenidos de colecistectomía laparoscópica en régimen CMA mediante el Net Promoter Score (NPS).

Métodos: Se han recogido prospectivamente los pacientes intervenidos de colecistectomía laparoscopia en régimen de CMA en el Hospital Dos de Maig, Barcelona, iniciando en septiembre de 2020 hasta diciembre de 2021, y se les ha preguntado sobre su percepción del proceso quirúrgico a través del NPS. El NPS es un instrumento relativamente nuevo para valorar la percepción de servicios sanitarios. Se trata de una medida única que cuantifica la respuesta, de forma numérica del 0 al 10, a una pregunta directa: “Recomendaría este tipo de servicio a un próximo?”. Al contestar a esta pregunta son identificados tres categorías de respondientes: “promotores” (puntuación 9-10), “pasivos” (7-8) y “detractores” (0-6). El resultado final se calcula como la diferencia entre el% de promotores y % de detractores. Los valores pueden variar de -100 a 100. Habitualmente se considera positivo un resultado superior a 0 y muy satisfactorio si supera los 50 puntos.

Resultados: Se han recogido un total de 84 pacientes operados de colecistectomía laparoscópica en régimen de CMA, de los cuales un 81% han respondido al NPS. El 72,1% de los pacientes respondientes se han mostrado promotores para la actividad, el 19,12% de los pacientes se han clasificado como pasivos y solo el 8,8% de los pacientes se han definido como detractores. El resultado del test NPS, que se consigue restando el porcentaje de detractores al porcentaje de promotores, es de 63,2. Este resultado positivo es similar y comparable a otros estudios publicados en la literatura que valoran el grado de satisfacción de los pacientes en la cirugía sin ingreso.

Conclusiones: Los pacientes intervenidos de colecistectomía laparoscópica en régimen de CMA en el Hospital Dos de Maig perciben muy satisfactoriamente todo el proceso quirúrgico según el NPS.