



# 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.