

Calidad percibida y experiencia del paciente

El Kit de Herramientas del Gestor de Calidad

Docente:

Vivian Castañeda Solano

Materia: Gestión de la Calidad en Salud II

Maestría en Gestión de la Calidad en Salud y Seguridad del Paciente

Pontificia Universidad Católica del Ecuador - PUCE

Calidad percibida y experiencia del paciente

Actualización 2026: El puente con el Módulo 4 (ISO 7101)

- ¿Por qué empezamos aquí?

En el Módulo 4 estudiamos la cláusula 8.10 de ISO 7101:2023 sobre atención centrada en la persona (person-centered care). Esa cláusula establece el requisito normativo.

- **Lo que veremos hoy responde a una pregunta distinta:**

¿Cómo se mide, en la práctica, si ese requisito se está cumpliendo desde la perspectiva del paciente?

- Las herramientas de este módulo (Hulka, Feletti, NPS, Mapa de Empatía) son, en ese sentido, instrumentos de verificación de la cláusula 8.10 — el mismo tipo de evidencia objetiva que un auditor ISO 19011 (Módulo 3) exigiría para cerrar un hallazgo.

Calidad percibida y experiencia del paciente

Metodologías de Medición de Satisfacción: Enfoque Cuantitativo

Cuestionario de Hulka: Scale for Measuring Consumer Satisfaction with Medical Care

- Es una de las escalas más clásicas para medir la satisfacción del paciente específicamente con la **atención médica**.
- Dimensiones: Competencia técnica, Cualidades personales (amabilidad) y Eficacia/Costo.
- Desarrollada por Barbara Hulka en la década de los 70 (University of North Carolina).
- **Uso:** Ideal para evaluar la relación médico-paciente en entornos ambulatorios

Calidad percibida y experiencia del paciente

Metodologías de Medición de Satisfacción: Enfoque Cuantitativo

Cuestionario de Feletti: Satisfacción en Atención Primaria

- Un instrumento diseñado para evaluar la satisfacción de los usuarios específicamente en los servicios de **Atención Primaria**. Se enfoca mucho en la accesibilidad, el trato del personal administrativo y el tiempo de espera
- Desarrollado por Feletti y otros investigadores para contextos de salud pública
- **Uso:** Centros de salud y policlínicos donde el flujo de pacientes es masivo

Calidad percibida y experiencia del paciente

Actualización del Enfoque Cuantitativo: PROMs, PREMs y CAHPS

- **Del instrumento clásico al estándar internacional actual:** Hulka y Feletti siguen siendo referencias históricas válidas, pero la práctica internacional de 2026 se organiza alrededor de dos familias de instrumentos:
- **PROMs (Patient-Reported Outcome Measures) – Medidas de Resultados Reportados por Pacientes:** Miden el resultado clínico percibido por el paciente (dolor, funcionalidad, calidad de vida), no solo el trato recibido.
- **PREMs (Patient-Reported Experience Measures) – Medidas de Experiencia Reportada por los Pacientes:** Miden la experiencia del proceso asistencial: comunicación, tiempos, coordinación — son el sucesor conceptual directo de Hulka y Feletti.
- **Referencia obligada:** El CAHPS (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems) de la AHRQ es hoy el marco más citado a nivel hospitalario, y su equivalente en el NHS británico usa PREMs de forma sistemática en la acreditación.

Calidad percibida y experiencia del paciente

Metodologías de Medición de Satisfacción: Enfoque Cuantitativo

Encuestas Net Promoter Score (NPS) en Salud

- El NPS es una métrica de gestión que mide la **fidelidad de los pacientes** basándose en una sola pregunta clave: *"En una escala del 0 al 10, ¿qué tan probable es que recomiende este hospital a un amigo o familiar?"*
- A diferencia de otras encuestas de satisfacción que miden el "momento", el NPS mide la **lealtad a largo plazo**. Los pacientes se clasifican en tres categorías según su respuesta:

Promotores (9-10): Pacientes entusiastas que tuvieron una experiencia excepcional. No solo volverán, sino que actuarán como embajadores de la marca.

Pasivos (7-8): Pacientes satisfechos pero no entusiastas. Son vulnerables a las ofertas de la competencia y no recomiendan activamente.

Detractores (0-6): Pacientes insatisfechos que pueden dañar la reputación del hospital mediante el boca a boca negativo

El índice se obtiene restando el porcentaje de detractores al porcentaje de promotores. El resultado es un número entre **-100 y 100**

NPS = % Promotores - % Detractores

Calidad percibida y experiencia del paciente

Metodologías de Medición de Satisfacción: Enfoque Cuantitativo

Encuestas Net Promoter Score (NPS) en Salud

USO:

- **Benchmarking Competitivo:** Comparar la reputación del hospital frente a otros centros de salud de la región o del país
- **Identificación de "Puntos de Dolor":** Al incluir una pregunta abierta (¿Por qué nos dio esa nota?), el hospital identifica fallos específicos en enfermería, limpieza, tiempos de espera o facturación
- **Recuperación de Pacientes:** Permite que el equipo de atención al cliente contacte de inmediato a los **Detractores** para resolver sus quejas antes de que publiquen una reseña negativa en Google o redes sociales
- **Cultura Organizacional:** Motivar al personal compartiendo los comentarios positivos de los **Promotores**, reforzando las buenas prácticas de humanización de la salud

Calidad percibida y experiencia del paciente

Mirada Crítica: Límites del NPS en Salud

- **El NPS es útil, pero no suficiente**

Su ventaja es la simplicidad: una sola pregunta, fácil de aplicar y de comparar. Por eso se volvió popular en salud.

- **Su limitación clínica:**

Un paciente puede recomendar el hospital por la amabilidad del personal y, al mismo tiempo, haber recibido información deficiente sobre su diagnóstico o tratamiento. El NPS no distingue estas dos dimensiones.

- **Regla de uso para gestores de calidad:**

El NPS funciona como termómetro rápido de tendencia, nunca como única fuente para decisiones de mejora de la seguridad del paciente. Debe combinarse siempre con un instrumento de experiencia (PREM) o cualitativo.

Calidad percibida y experiencia del paciente

Metodologías de Análisis de Experiencia: Enfoque Cualitativo

Entrevista Abierta o Etnográfica

- Técnica de investigación donde el docente/investigador conversa con el paciente en su entorno natural, permitiendo que el paciente cuente su historia sin interrupciones. El objetivo es descubrir "necesidades no satisfechas
- Desarrollado en Antropología aplicada a la salud (Arthur Kleinman es un referente en este enfoque).
- **Uso:** Para entender por qué ciertos grupos culturales no se adhieren a los tratamientos

Calidad percibida y experiencia del paciente

Metodologías de Análisis de Experiencia: Enfoque Cualitativo

Grupos de Discusión (Focus Groups)

- Reuniones de 6 a 10 pacientes moderadas por un facilitador. La interacción entre los pacientes genera hallazgos que una encuesta individual no detectaría
- Fuente: Metodologías de investigación cualitativa estándar
- **Uso:** Diseñar nuevas salas de espera o nuevos servicios de hospitalización

Calidad percibida y experiencia del paciente

Metodología de Innovación: Design Thinking

Une la teoría con la Tarea

- Es un método centrado en el ser humano para resolver problemas.
- Su premisa es: "**No diseñes para el paciente, diseña con el paciente**"
- Fuente: Popularizado por la Universidad de Stanford (d.school)
- **Aplicación en Salud:** Se utiliza para rediseñar la "Jornada del Paciente" (Patient Journey)

Calidad percibida y experiencia del paciente

Metodología de Innovación: Design Thinking

Une la teoría con la Tarea

- **Empatizar:** Entender profundamente al usuario (aquí usan el **Mapa de Empatía**)
- **Definir:** Identificar el problema real (ej. "el problema no es la espera, es la incertidumbre de la espera")
- **Idear:** Crear soluciones creativas (lluvia de ideas)
- **Prototipar:** Hacer algo tangible (ej. un nuevo folleto, un nuevo protocolo de saludo)
- **Testear:** Probarlo con el paciente y ajustar

Calidad percibida y experiencia del paciente

- La caja de **Satisfacción**: Hulka, Feletti
- La caja de **Experiencia**: Design Thinking, Etnografía
- Para saber si cumplieron como Institución
- Para saber cómo mejorar.

Si un paciente se queja de que el médico no lo mira a la cara.

¿Qué herramienta de estas usarían para investigar qué está pasando?

Calidad percibida y experiencia del paciente

Herramienta	¿Para qué sirve?	Valor en Seguridad del Paciente
Mapa de Empatía	Entender qué siente, ve y oye el paciente.	Identifica barreras culturales y miedos que causan falta de adherencia.
Patient Journey Map	Graficar todo el camino del paciente desde que llega hasta que sale.	Permite ver los "puntos de fricción" donde ocurren la mayoría de errores de comunicación.
Blueprint del Servicio	Dibujar lo que el paciente ve y lo que el hospital hace "detrás de cámaras".	Conecta la experiencia del paciente con los procesos internos de calidad (ISO/JCI).

Calidad percibida y experiencia del paciente

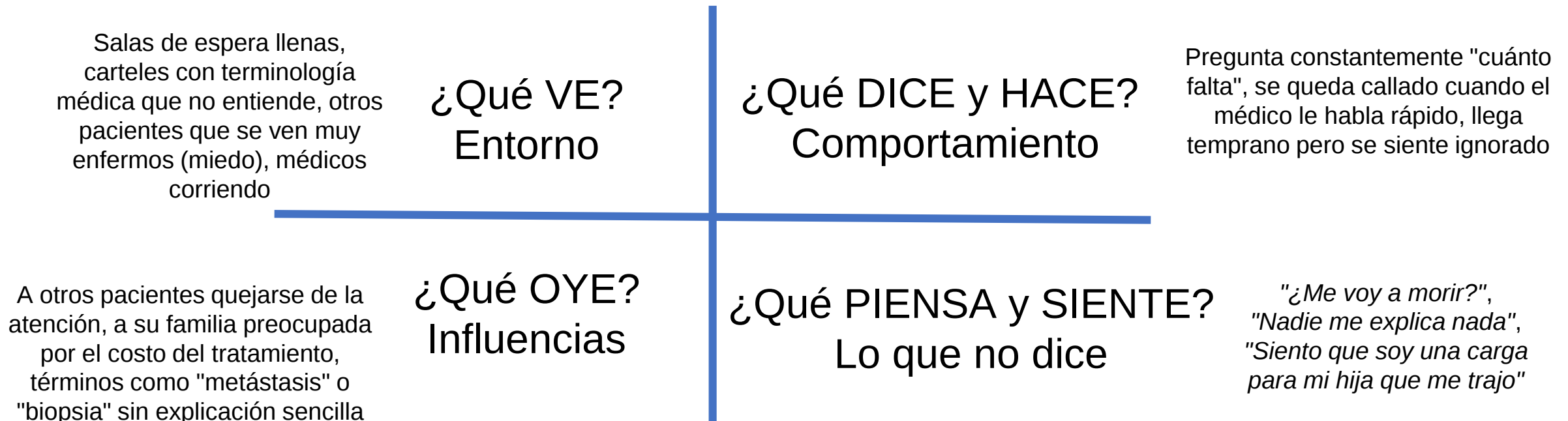
El Mapa de la Empatía

- Es una herramienta visual que permite "evacuar" el cerebro del paciente hacia un papel, dividiendo su experiencia en lo que: **Oye, Ve, Dice/Hace, Piensa/Siente.**
- **Propósito:** Ir más allá de la queja superficial para encontrar la raíz del miedo o la insatisfacción

Calidad percibida y experiencia del paciente

El Mapa de la Empatía

- **CASO PRÁCTICO:** Paciente de 65 años, área rural, diagnóstico reciente de cáncer de colon, se encuentra en la sala de espera de oncología. Ha esperado 3 horas. No entiende por qué le piden tantos exámenes antes de la quimioterapia



Calidad percibida y experiencia del paciente

El Mapa de la Empatía

- **CASO PRÁCTICO:** Paciente de 65 años, área rural, diagnóstico reciente de cáncer de colon, se encuentra en la sala de espera de oncología. Ha esperado 3 horas. No entiende por qué le piden tantos exámenes antes de la quimioterapia

Si este paciente **piensa** que no le están explicando nada y **siente** miedo,

¿Qué probabilidad hay de que firme un consentimiento informado sin entenderlo?

¿O de que no siga el tratamiento en casa por falta de confianza?

Eso es un fallo de seguridad del paciente, no solo de amabilidad.

Calidad percibida y experiencia del paciente

Pensando en el Taller práctico

- **CASO PRÁCTICO:** Paciente de 65 años, área rural, diagnóstico reciente de cáncer de colon, se encuentra en la sala de espera de oncología. Ha esperado 3 horas. No entiende por qué le piden tantos exámenes antes de la quimioterapia
1. **Elegir el proceso:** (Ej. Admisión en Urgencias, Entrega de turno, Alta hospitalaria).
 2. **La Reunión (Evidencia Crítica):** Deben reunirse con pacientes reales o familiares (documentado con una foto o captura de pantalla)
 3. **Resultados:** No basta decir "la reunión fue buena". Deben decir: *"Descubrimos que el 80% de los pacientes no entiende las instrucciones de egreso"*
 4. **Plan de Mejora:** Debe ser concreto. (Ej. *"Diseñar una tarjeta de cuidados post-quirúrgicos con pictogramas para pacientes con baja alfabetización"*)

Calidad percibida y experiencia del paciente

Pensando en el Taller práctico

- **CASO PRÁCTICO:** Paciente de 65 años, área rural, diagnóstico reciente de cáncer de colon, se encuentra en la sala de espera de oncología. Ha esperado 3 horas. No entiende por qué le piden tantos exámenes antes de la quimioterapia

Escriban en el chat una sola palabra que defina la diferencia entre:

Satisfacción y Experiencia

Calidad percibida y experiencia del paciente

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

- Es una **medida subjetiva** ligada a las expectativas previas del paciente
- **Definición:** Es la brecha entre la expectativa del paciente y su percepción del servicio recibido
- **Enfoque:** ¿Le gustó la comida? ¿Fue amable la recepcionista? ¿El tiempo de espera fue el que esperaba?

EXPERIENCIA DEL PACIENTE

- Se centra en los **hechos objetivos** y las interacciones del paciente con el sistema de salud.
- **Definición:** La suma de todas las interacciones, moldeadas por la cultura de una organización, que influyen en las percepciones del paciente a lo largo del continuo de la atención (The Beryl Institute)
- **Enfoque:** ¿Recibió información clara sobre sus medicamentos? ¿El médico escuchó sus preocupaciones? ¿Hubo coordinación entre especialistas?

Un paciente puede estar muy "satisfecho" porque le dieron un antibiótico que no necesitaba (trato amable y cumplimiento de deseo), pero tener una "mala experiencia" clínica si no se siguieron los protocolos de seguridad.

Calidad percibida y experiencia del paciente

Las Instituciones de Salud: Clínicas, Hospitales, Centros de Atención

Pasan de medir solo
satisfacción
(encuestas de
caritas felices)

A medir experiencia
(encuestas de
cumplimiento de
procesos)

La **Experiencia** tiene un impacto directo en los
resultados de salud: menos reingresos, mejor
adherencia al tratamiento.

Calidad percibida y experiencia del paciente

Si un paciente recibe el tratamiento correcto pero nadie le explicó los efectos secundarios

¿Está satisfecho?

¿Es su experiencia positiva?”

Calidad percibida y experiencia del paciente

Como gestores de Calidad y Seguridad del Paciente

No podemos controlar las expectativas de cada persona:
Satisfacción

Sí podemos garantizar que el 100% de los pacientes
reciba información clara sobre su diagnóstico;
Experiencia