



DE LA MESURA A L'ACCIÓ: MODEL ANALÍTIC DEL NET PROMOTER SCORE PER PRIORITZAR MILLORES EN L'EXPERIÈNCIA PACIENT AL SERVEI D'URGÈNCIES

Marcos Séneca García, Israel Montoya, Maria Dolores Ferrer, Ruben Hernández, Sandra Santure, Cristina Netto

Unitat d'Experiència Pacient i Servei d'Urgències. Hospital Universitari Parc Taulí. Sabadell.

Introducció

Als Serveis d'Urgències (SURG), disposar d'indicadors d'experiència pacient que permetin prioritzar accions de millora és clau per la gestió operativa. Malgrat l'ús creixent del Net Promoter Score (NPS), sovint s'analitza de manera descriptiva i costa traslladar-ne els resultats a decisions operatives.

Objectiu

Identificar els determinants associats a ser promotor (NPS 9?10) o detractor (NPS 0?6) per orientar la priorització de millores al SURG mitjançant NPS.

Metodologia

Estudi observacional prospectiu mitjançant enquestes NPS de pacients atesos al SURG (2/2025-1/2026). El qüestionari consta de la pregunta NPS i d'ítems d'experiència pacient (temps d'espera, informació, resolució, tracte, comoditat,...). Anàlisi bivariant entre variables d'experiència i la condició de promotor/detractor i model de regressió logística multivariant per identificar factors associats a ser promotor/detractor, ajustant per variables com l'àrea assistencial o MAT.

Resultats

Es van analitzar 5.918 enquestes, l'NPS global va ser +20. En l'anàlisi bivariant, les variables d'experiència pacient més associades a la condició promotor/detractor, van ser: resolució percebuda (V-Cramer=0,437), la informació clínica (V-Cramer=0,426) i el confort (V-Cramer=0,424), les variables estructurals MAT (V-Cramer=0,059) i àrea (V-Cramer=0,106) (totes $p < 0,001$).

En la regressió multivariant, la probabilitat de ser promotor es va associar a confort (OR 1,65; IC95%:1,50?1,81), neteja (OR 1,58; IC95%:1,38?1,81), informació (OR 1,57; IC95%:1,38?1,79) i gestió temps d'espera (OR 1,49; IC95%:1,39?1,59) (tots $p < 0,001$). La probabilitat de ser detractor es va associar amb informació (OR 0,54; IC95%:0,48?0,61), confort (OR 0,61; IC95%:0,55?0,68), temps d'espera (OR 0,64; IC95%:0,60?0,69), i resolució del problema (OR 0,74; IC95%:0,67?0,82) (tots $p < 0,001$).

Conclusions

Aquest model permet identificar palanques de millora específiques i orientar la presa de decisions. Els factors associats a generar promotors (entorn, informació i gestió del procés) no coincideixen necessàriament els determinants que redueixen detractors. Els factors relacionats amb l'entorn i la comunicació mostren un efecte superior als factors estructurals assistencials.