



XVIII Jornadas de Gestión y Evaluación EN SALUD

Decisiones que transforman el sistema

Santander · 3-5 junio 2026



MODELO REPLICABLE DE GESTIÓN SANITARIA BASADA EN VALOR DESDE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE

José María Raya Sánchez, María Beatriz Martín Hernández, Jacobo Javier Villacampa Jiménez, José Miguel Salamanca Hernández, José María Raya Sánchez, Felicitas Díaz-Flores Estévez, José Antonio García Dopico

Complejo Hospitalario Universitario de Canarias

Introducción / Justificación La experiencia del paciente es un pilar de la calidad asistencial y su medición sistemática permite integrar su voz en la toma de decisiones y avanzar hacia modelos basados en valor. En el Complejo Hospitalario Universitario de Canarias, el proyecto en la Consulta de Consejo Genético No Oncológico se configura como experiencia piloto en un proceso de alta complejidad clínica, ética y emocional, donde la calidad de la información, la toma de decisiones compartida y el impacto familiar resultan determinantes. Los resultados han permitido fundamentar la extensión del modelo al Servicio de Urgencias, reforzando su papel como herramienta de transformación organizativa, en coherencia con la estrategia de humanización del sistema sanitario.

Objetivos

Integrar la experiencia del paciente como indicador estructural de gestión. Evaluar de forma sistemática la vivencia del paciente en un proceso asistencial complejo. Identificar puntos críticos y oportunidades de mejora en los distintos ámbitos de la experiencia. Diseñar un modelo replicable y escalable, con aplicación en el Servicio de Urgencias.

Material y método

Se realizó un estudio observacional con enfoque mixto orientado a la mejora continua. Se emplearon herramientas validadas para la medición de la experiencia del paciente, incluyendo cuestionarios estructurados, entrevistas y observación directa mediante recorridos en el entorno asistencial. Se propusieron talleres de cocreación con pacientes y profesionales para elaborar el mapa de experiencia, identificando puntos críticos y momentos de valor. El modelo integra el análisis de la experiencia en todas sus dimensiones, estableciendo indicadores para su seguimiento continuo y su transferencia a otros procesos asistenciales.

Resultados

Se identificaron fortalezas en la calidad del trato y la comunicación clínica, así como áreas de mejora relacionadas con la claridad de la información, los tiempos de espera y la validación emocional. La medición estructurada permitió transformar la experiencia subjetiva en información útil para la toma de decisiones, facilitando la priorización de acciones de mejora y la construcción de un modelo transferible.

Conclusiones

La medición sistemática de la experiencia del paciente es viable y aporta valor clínico, organizativo y humano. El modelo desarrollado ha demostrado su capacidad para estructurar la mejora asistencial y se encuentra en fase de despliegue en el servicio de urgencias, donde permitirá abordar un entorno de alta complejidad desde una perspectiva centrada en la persona, favoreciendo la mejora de la calidad, la seguridad y la eficiencia del sistema sanitario.

sostenibilidad a través de la innovación en el modelo de gobernanza