

## Utilidad de la experiencia del paciente en la mejora continua de los programas de cirugía bariátrica

Jerónimo Riquelme-Gaona<sup>1</sup>, Antonio Morandeira-Rivas<sup>1</sup>, Gabriela Rojas-De la Serna, Raquel Romero-Arias<sup>1</sup>, Juan Bautista Muñoz de la Espada-Merlo Córdoba<sup>1</sup>, Anselmo Martínez-Blázquez<sup>2</sup>, Javier Cuevas-Toledano<sup>1</sup>, Carlos Moreno-Sanz<sup>1</sup>

(1) Servicio de Cirugía General y del Aparato Digestivo. (2) Servicio de Anestesiología y Reanimación. Hospital General La Mancha Centro (Alcázar de San Juan, Ciudad Real, España).

E-mail: jeron.1992@gmail.com

DOI: <https://www.doi.org/10.53435/funj.00908>

Recepción (primera versión): 27-Mayo-2022

Aceptación: Octubre-2022

Publicación online: Octubre-2022

### Resumen:

**Objetivos:** Presentamos un análisis de la experiencia de los pacientes en el programa de cirugía bariátrica de nuestro centro, evaluado mediante una encuesta realizada en la primera semana y al año tras la intervención quirúrgica.

**Material y métodos:** Se analizaron aspectos como la satisfacción con la información recibida en las consultas y durante el ingreso hospitalario, la facilidad de contacto para resolver dudas con los diferentes servicios implicados, el tiempo transcurrido desde la entrada en el programa hasta la intervención, la satisfacción global con el programa de cirugía bariátrica del centro, así como comentarios y observaciones libres.

**Resultados:** Las respuestas obtenidas resultaron en general muy positivas en todos los aspectos evaluados tanto a la semana como al año de la intervención, con un alto grado de

satisfacción con el programa en la mayoría de los pacientes. El punto más débil detectado fue el tiempo transcurrido hasta la intervención quirúrgica. A raíz de estos resultados se llevaron a cabo modificaciones en el protocolo del centro para mejorar la atención a estos pacientes.

**Conclusiones:** La integración de la experiencia del paciente en la evaluación de la calidad de los programas de cirugía bariátrica facilita la mejora continua de los mismos.

### Palabras clave:

- Obesidad
- Cirugía Bariátrica
- Satisfacción
- PREMS

## Usefulness of patient experience in the continuous improvement of bariatric surgery programs

### Abstract:

**Objectives:** We present an analysis of the experience of patients in the bariatric surgery program of our center, evaluated by means of a survey carried out in the first week and one year after the surgical intervention.

**Material and methods**

Aspects such as satisfaction with the information received in consultations and during hospital admission, the ease of contact to resolve doubts with the different services involved, the time elapsed from entering the program until the intervention, overall satisfaction with the center's bariatric surgery program, as well as free comments and observations.

**Results:** The responses obtained were generally very positive in all the aspects evaluated both one week and one year after

the intervention, with a high degree of satisfaction with the program in most patients. The weakest point detected was the time elapsed until the surgical intervention. As a result of these results, modifications were made to the center's protocol to improve care for these patients.

**Conclusions:** The integration of the patient's experience in the evaluation of the quality of bariatric surgery programs facilitates their continuous improvement.

### Keywords:

- Obesity
- Bariatric surgery
- Satisfaction
- PREMS

## Introducción

La obesidad es considerada como una pandemia en el siglo XXI. El exceso de peso y sus comorbilidades asociadas generan problemas tanto a nivel individual como colectivo pudiendo llegar a ocasionar costes que afectan al conjunto de la sociedad. Los cambios en los hábitos de vida son importantes, pero la cirugía bariátrica juega un papel fundamental para su manejo en el caso de la obesidad mórbida.

Los programas de cirugía bariátrica están conformados por equipos multidisciplinares con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los pacientes. Estos programas están altamente estructurados y sujetos a planes de mejora continua de la calidad. En los últimos años, además de la evaluación de los resultados obtenidos, tanto los objetivables por los clínicos como los percibidos por los pacientes, se da cada vez más importancia a la experiencia del paciente durante el proceso asistencial, a través de los conocidos como *Patient Reported Experience Measures (PREMs)*.

Este tipo de herramientas han sido utilizadas con éxito en la implantación de programas de cirugía bariátrica en algunos centros, en la evaluación de la calidad de programas de cirugía bariátrica ya establecidos, así como en otros ámbitos como la cirugía oncológica robótica o la cirugía maxilofacial (1-4).

Nuestro objetivo fue analizar la experiencia de los pacientes intervenidos dentro del programa de cirugía bariátrica de nuestro centro y las implicaciones de esos resultados en la mejora de la calidad del mismo.

## Material y Métodos

Se realizó un estudio observacional prospectivo utilizando una encuesta anónima, diseñada *ad hoc*, para conocer la experiencia de los pacientes a lo largo del programa de cirugía bariátrica. Las encuestas fueron cumplimentadas por los pacientes en la primera semana y al año tras la intervención quirúrgica.

El primer cuestionario recogió la experiencia del paciente desde el inicio del programa hasta la primera visita de revisión tras la operación. Se puntuaron del 1 (muy mal) al 5 (muy bien) los siguientes aspectos: satisfacción con la información (verbal y escrita) recibida en las consultas preoperatorias, facilidad de contacto para resolver dudas con los diferentes servicios que participan en el programa (endocrinología, salud mental, cirugía general, rehabilitación, anestesiología y neumología), tiempo transcurrido desde la entrada en el programa (primera visita en consulta de endocrinología)

hasta la intervención, satisfacción con la información recibida durante el ingreso hospitalario, satisfacción global con el programa de cirugía bariátrica del centro, y comentarios y observaciones.

En relación con la encuesta realizada un año tras la intervención, se evaluaron del 1 (muy mal) al 5 (muy bien) los siguientes ítems: facilidad de contacto para resolver dudas con los diferentes servicios que participan en el programa, valoración de las consultas y satisfacción global con el programa, así como otros comentarios relevantes.

## Resultados

Se recogieron un total de 59 encuestas válidas cumplimentadas por los pacientes en la semana posterior a la intervención y 73 tras el primer año.

En la evaluación semanal (Figura 1), la gran mayoría de los pacientes (92-100%) otorgaron una puntuación buena o muy buena a la información recibida en las consultas de los servicios participantes. El 95% se mostraron satisfechos con la información recibida durante la hospitalización y la facilidad para la resolución de dudas. El punto más débil fue el tiempo transcurrido desde el comienzo del programa hasta la intervención quirúrgica, siendo este además uno de los aspectos más frecuentemente registrados en la sección de comentarios. Finalmente, el 98% de los pacientes mostraron estar muy satisfecho de forma global con el programa de cirugía bariátrica.

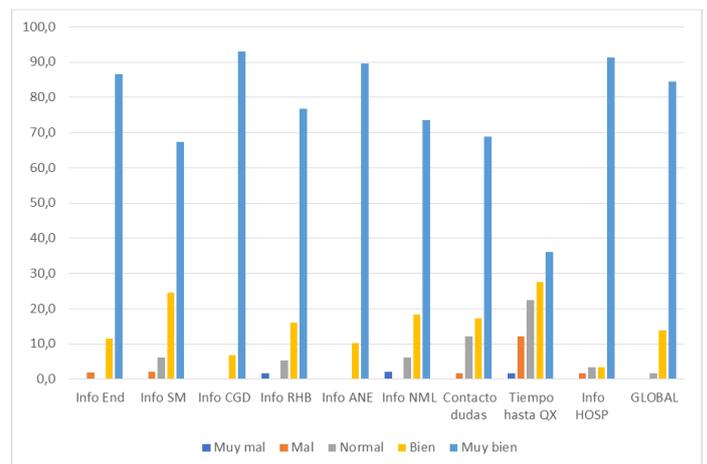


Figura 1. Experiencia del paciente en la encuesta realizada una semana tras la intervención. Acrónimos: END (Endocrinología), SM (Salud Mental), CGD (Cirugía General y del Aparato Digestivo), RHB (Rehabilitación), ANE (Anestesiología y Reanimación), NML (Neumología), QX (Intervención quirúrgica), HOSP (Hospitalización).

En relación con la encuesta tras el primer año (Figura 2), la mayoría de los pacientes dieron buena puntuación (4-5 puntos) a la facilidad de contacto con los servicios implicados para resolver dudas (83.5%), al seguimiento en consultas (90%), y el 97% manifestaron un alto grado de satisfacción con el programa.

Entre los comentarios libres, además del agradecimiento de muchos pacientes, se encontraron referencias al precio de los suplementos perioperatorios y a la cirugía de modificación de contorno corporal tras consolidar la pérdida de peso.

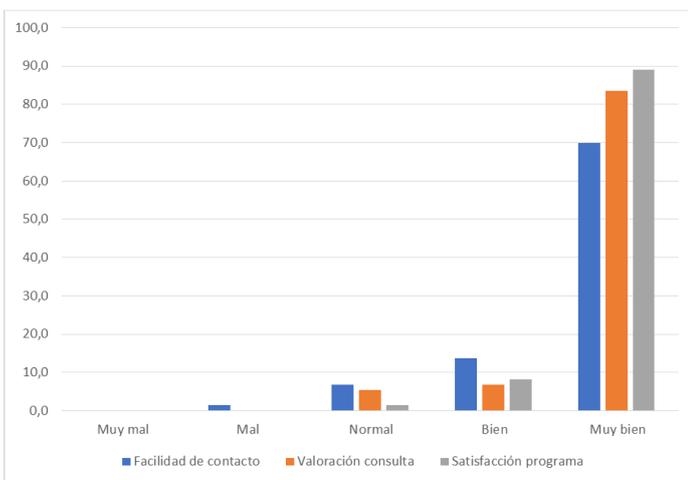


Figura 2. Experiencia del paciente en la encuesta realizada un año tras la intervención.

## Discusión

La integración de la experiencia del paciente en la evaluación de la calidad de los programas de cirugía bariátrica puede contribuir a la mejora continua de los mismos, como muestran estudios en otros campos como la cirugía maxilofacial o robótica oncológica (3-4).

Desde el año 2019, siguiendo las recomendaciones de la vía clínica de cirugía bariátrica de la Sociedad Española de Cirugía de la Obesidad (SECO) y la Asociación Española de Cirujanos (AEC) (5), estamos recogiendo mediante encuestas la opinión de los participantes en el programa de cirugía bariátrica de nuestro centro, con vistas a lograr una asistencia con la mayor calidad científica y humana, y la mejor adaptación a las ideas y vivencias de los pacientes. La encuesta que empleamos se inspira en la descrita en la vía clínica anteriormente mencionada, simplificando los aspectos referentes a la hospitalización, pero ampliando los

relacionados con el preoperatorio y el seguimiento, para obtener una visión más completa de todo el proceso.

Los resultados obtenidos son muy positivos en la mayoría de los componentes abordados. Sin embargo, no podríamos concluir si aquellas respuestas negativas obtenidas han podido ser influidas por las complicaciones padecidas, debido al carácter anónimo del cuestionario. En cuanto a los aspectos menos valorados destaca el tiempo en lista de espera para la intervención, un problema frecuente y de complejo manejo. El incremento exponencial en el número de pacientes candidatos a cirugía bariátrica, y otras circunstancias más recientes como la pandemia por SARS-COV-2, dificultan aun más la solución de este problema.

Queremos destacar la excelente valoración recibida en la valoración del seguimiento durante el postoperatorio. Tras la cirugía bariátrica, el paciente sufre muchos cambios tanto en su composición corporal como en sus hábitos de vida. Esto se traduce en un primer periodo de pérdida rápida de peso, que puede verse truncada si no se realiza un seguimiento estrecho y se da solución a las dudas que puedan surgir en esos momentos (6-8).

Dentro de los comentarios libres algunos de los más habituales se referían a la cirugía de remodelación de contorno corporal tras la intervención, un aspecto muy importante para la autoimagen del paciente y que puede condicionar a la larga el resultado percibido por el paciente. Otra inquietud frecuente fue la falta de financiación de los suplementos empleados en el periodo perioperatorio, algo que influye en la adherencia al acondicionamiento antes de la intervención.

Tras el análisis de las respuestas recogidas, se llevaron a cabo diferentes acciones de mejora que incluyeron, entre otras, la revisión y unificación de la información entregada a los pacientes, con el objetivo de aclarar desde el inicio del programa aspectos como el coste de los suplementos y sus alternativas, así como las expectativas de remodelación del contorno corporal en caso de ser necesarias. Además, se implementaron medidas para la toma de decisiones de priorización de los pacientes en lista de espera.

Las principales limitaciones de este trabajo son el número reducido de pacientes encuestados, la ausencia de datos más allá del primer año de la intervención, y la imposibilidad de estudiar la correlación de estos resultados con los resultados clínicos del paciente.

---

## Conclusión

La integración de la experiencia de los pacientes puede contribuir de manera importante en el proceso de mejora continua de la calidad de los programas multidisciplinares de cirugía bariátrica.

---

## Bibliografía

1. Gil-Ribeiro C, Lima-Da Silva C, Alvarez C, Teixeira N. Primeros 50 pacientes sometidos a cirugía bariátrica en el centro hospitalar do Tâmega e Sousa. Calidad de vida y grado de satisfacción. *Bariátrica y Metabólica Iberoamericana*, 2022; 12(1): 3307-3309.
2. Alás-Brun A, Echávarri-Echániz M, García-Hualde M, Martín-Gómez E. Evaluación de la satisfacción hospitalaria en pacientes sometidos a cirugía bariátrica. *Bariátrica y Metabólica Iberoamericana*, 2022; 12(1): 3320-3323.
3. Lungu DA, Pennucci F, De Rosis S, Romano G, Melfi F. Implementing successful systematic Patient Reported Outcome and Experience Measures (PROMs and PREMs) in robotic oncological surgery—The role of physicians. *Int J Health Plann Mgmt*, 2020; 35:773–787.
4. Gerrard G, Jones R, Hierons RJ. How did we do? An investigation into the suitability of patient questionnaires (PREMs and PROMs) in three primary care oral surgery practices. *British Dental Journal*, 2017; 223 (1):27-32.
5. Martín, E., Ruiz-Tovar, J., & Sánchez, R. *Vía clínica de cirugía bariátrica 2017*. Im3media Comunicación: Albacete, Spain, 2017; 43.
6. Lundin-Kvalem I, Gabrielsen L, Eribe I, Kristinsson JA, Mala T. Predicting satisfaction with outcome and follow-up care 5 years after bariatric surgery: A prospective evaluation. *Obesity Science and Practice*, 2022; 1–8.
7. Vidal P, Ramón JM, Goday A, Parri A, Crous X, Trillo L, Pera M, Grande L. Lack of adherence to follow-up visits after bariatric surgery: reasons and outcome. *Obes Surg*, 2014 Feb;24(2):179-83.
8. Jacobs A, Martinez P, Morrow E, Ibele A. The impact of patient-reported outcomes on loss to follow-up care after bariatric surgery. *Surg Endosc*, 2022 Feb;36(2):936-940.

©2022 seco-seedo. Publicado por bmi-journal.  
Todos los derechos reservados.

