



REVISIÓN NARRATIVA

Modelos de evaluación de la calidad asistencial en Radiodiagnóstico. Revisión narrativa y propuesta de evaluación mediante cuestionario diseñado ad hoc

Díaz Prados, Sergio ^{1,*}

¹Servicio de Radiodiagnóstico del Hospital Universitario Virgen de las Nieves

*Autor de correspondencia: sdiprados@gmail.com

Fecha de recepción: 20/03/2024

Fecha de revisión: 25/03/2024

Fecha de aceptación: 22/04/2024

Resumen

La calidad asistencial en el ámbito del Radiodiagnóstico es un aspecto fundamental para garantizar una atención médica eficiente y segura para los pacientes. En este contexto, los modelos de evaluación de la calidad juegan un papel crucial al proporcionar marcos de referencia que permiten medir y mejorar los servicios de radiología. A medida que la tecnología avanza, y se incorporan nuevas técnicas y procedimientos de imagen, surge la necesidad de revisar y adaptar constantemente estos modelos para asegurar que reflejen adecuadamente las prácticas actuales y promuevan la excelencia en la atención al paciente. Sin embargo, identificar los criterios más efectivos para evaluar la calidad en Radiodiagnóstico centrado en el paciente representa un reto considerable debido a la diversidad de exámenes, la variabilidad en las interpretaciones y la rápida evolución tecnológica. Esta revisión narrativa se propone explorar los diferentes modelos de evaluación de la calidad asistencial en Radiodiagnóstico que se han desarrollado y en qué aspectos se han centrado. Todo ello con el objetivo de identificar las mejores prácticas, desafíos y oportunidades de mejora, contribuyendo así a optimizar la atención al paciente y a fortalecer la seguridad y eficacia de los servicios de Radiología. Finalmente, se proporciona un modelo de encuesta de satisfacción para pacientes atendidos en servicios de Radiodiagnóstico y que consideramos que recoge en gran medida los aspectos de más interés en este ámbito, basado en la información obtenida en los artículos científicos revisados en la literatura.

Palabras clave: Calidad asistencial, Modelo de evaluación asistencial, Radiodiagnóstico, Cuestionario, Telemedicina

Abstract

Quality of care in the field of Diagnostic Radiology is a fundamental aspect of ensuring efficient and safe medical care for patients. In this context, quality assessment models play a crucial role in providing frameworks for measuring and improving radiology services. As technology advances, and new imaging techniques and procedures are incorporated, the need arises to constantly review and adapt these models to ensure they adequately reflect current practices and promote excellence in patient care. Identifying and applying the most effective criteria for assessing quality in patient-centered Diagnostic Radiology represent considerable challenges due to the diversity of examinations, variability in interpretations, and rapid technological evolution. This narrative review aims to explore the various models of quality care assessment in Diagnostic Radiology that have been developed. Our purpose is to identify best practices, challenges, and opportunities for improvement, thus contributing to optimizing patient care and reinforcing the safety and efficiency of radiology services. Finally, we present a model satisfaction survey for patients utilizing Radiodiagnostic services, which is largely based on the information obtained from scientific articles reviewed in the literature, covering the aspects of greatest interest in this field.

Keywords: Quality of care, Care evaluation model, Radiodiagnosis, Questionnaire, Telemedicine

1. Introducción

Desde la década de los 90 se ha producido una revolución en medicina, en la que se ha desarrollado una nueva visión en torno a cómo debe producirse la asistencia médica; una medicina centrada en el paciente (1). La radiología con sus profundas transformaciones actuales, no ha querido dejar desatendido este aspecto y aunque los radiólogos no siempre interactúan directamente con los pacientes, se han propuesto diferentes enfoques centrados en el paciente a través de la comunicación, la toma de decisiones compartida y considerando las preferencias y resultados de los pacientes.

La necesidad de integrar a los radiólogos en el cuidado del paciente más allá de su rol consultivo, utilizando la informática para apoyar la toma de decisiones y el diagnóstico asistido por computación es una tendencia actual y sugiere que comunicar directamente los resultados de las imágenes a los pacientes puede mejorar la atención y reducir la ansiedad del paciente (1).

Además existen corrientes que promulgan por un papel del radiólogo que tenga más en cuenta el cuidado del paciente mediante el desarrollo de habilidades de comunicación efectiva. Todo ello para mejorar directamente la satisfacción y percepción del acto asistencial que tiene un paciente en torno al acto médico (2). De hecho, según varios autores, la comunicación compasiva, que va más allá de la simple transmisión de resultados, es fundamental para una experiencia positiva por parte del paciente. Seguidamente, destacaría la relevancia de las habilidades de gestión emocional del radiólogo para mejorar la interacción con el paciente, lo que puede tener un impacto significativo en la experiencia del acto radiológico (3).

Los profundos cambios que vienen aconteciendo en el ámbito asistencial del radiólogo motivan una acuciante necesidad de reevaluar los modelos de calidad con el fin de responder a diversas cuestiones: ¿Los pacientes conocen el rol que del radiólogo en el ámbito hospitalario? ¿Qué métodos son más idóneos para evaluar y monitorizar la calidad asistencial en radiología? Con este fundamento, esta revisión persigue esclarecer cómo se está evaluando la calidad asistencial de la radiología y los diferentes resultados obtenidos según la bibliografía existente.

2. Objetivos

El objetivo global de este trabajo será revisar y analizar los modelos de evaluación de la calidad asistencial en Radiodiagnóstico, con un enfoque en las prácticas innovadoras y la perspectiva del paciente. Los objetivos específicos son los siguientes:

1. Evaluar cuáles han sido las principales métricas

analizadas en los modelos de evaluación de calidad asistencial en los servicios de Radiodiagnóstico para conocer el grado de satisfacción de los pacientes.

2. Describir las metodologías utilizadas para el desarrollo de estos modelos de calidad asistencial.
3. Analizar el impacto de los diferentes modos asistenciales en la percepción, experiencia y satisfacción del paciente en departamentos de radiología.
4. Explorar el uso de tecnologías emergentes, como los quioscos electrónicos y consultas virtuales, en la recolección de datos sobre la experiencia del paciente y su impacto en la evaluación de la calidad asistencial.
5. Propuesta de un cuestionario para pacientes, que englobe las métricas que se han considerado más relevantes en los últimos años en el ámbito de la calidad asistencial en radiología, según la literatura científica reciente.

3. Material y métodos

La literatura científica que se ha revisado en este trabajo consta fundamentalmente de artículos y revisiones científicas principalmente escritas en inglés. Se realizó una búsqueda de documentación en PubMed. Los términos, junto con las posibles combinaciones mediante operadores booleanos, fueron principalmente los siguientes: “healthcare quality”, “patient”, “satisfaction”, “survey”, “radiology”. Finalmente, se seleccionaron los artículos más recientes y relevantes, con información más contrastada y de mayor calidad. Asimismo, se valoraron las bibliografías de dichos artículos, que dieron acceso a otras publicaciones relevantes.

4. Resultados

En esta sección se presentan los principales resultados obtenidos tras la búsqueda bibliográfica, organizados por secciones relativas a los objetivos específicos de la revisión. Estos resultados se resumen en el esquema de la Figura 1.

4.1. Principales variables analizadas en la evaluación de la calidad asistencial en Radiodiagnóstico

Debido a la diversidad actual en el trabajo desempeñado por el radiólogo, así como los diferentes modelos asistenciales desarrollados, tanto presenciales como en remoto, se han elaborado a lo largo de las últimas décadas diferentes estudios que miden la percepción de calidad y el grado de satisfacción de los pacientes, centrándose en aspectos muy diversos.

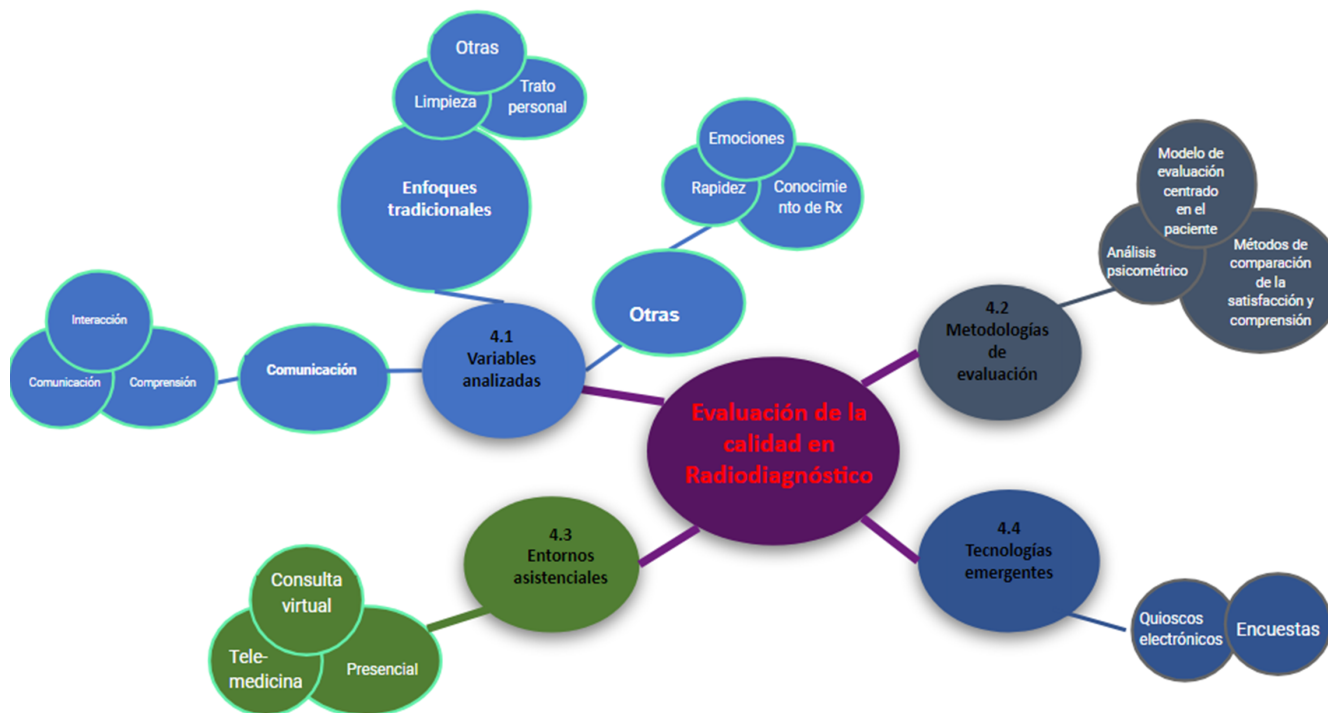


Figura 1. Esquema representativo de los puntos comentados en la discusión de nuestro trabajo y que han sido recogidos por la literatura científica reciente sobre la evaluación de la calidad asistencial en los servicios de Radiodiagnóstico.

De esta forma las variables analizadas varían desde la comprensión de un informe radiológico hasta la evaluación de la percepción de un procedimiento intervencionista (4). Además de lo expuesto anteriormente cabría destacar las diferencias en las variables analizadas según la prueba realizada, ya que por ejemplo, en estudios de RM la variable “ruido” es analizada constantemente mientras que en estudios ecográficos la métrica “dolor” suele estar presente (5). En cuenta a las variables relacionadas con la presencialidad de los profesionales, en Australia se realizó un estudio que evaluó principalmente el grado de satisfacción de los pacientes en un modelo asistencial en remoto. Para ello se tuvo en cuenta el modelo de evaluación remota de radiología de *BreastScreen Australia*. Los participantes valoraron positivamente las interacciones con el personal de la clínica y la eficiencia del proceso pero mostrando aceptación hacia la telemedicina como una alternativa viable para la prestación de servicios de salud en áreas remotas (3). Asimismo, en otro estudio realizado en 2020 se evaluaron la experiencia del paciente con la notificación de resultados de radiología, comparando la satisfacción y comprensión de los resultados entre aquellos que recibieron la comunicación directa de los proveedores y aquellos que utilizaron portales electrónicos de pacientes (6). En este caso, aunque se encontraron altos niveles de satisfacción con el tiempo de notificación en ambos métodos, se obtuvo una menor comprensión percibida de

los resultados en los pacientes que recibieron sus resultados a través del portal del paciente. Además, señalaron que los pacientes tenían menos probabilidades de reportar una comprensión clara para imágenes avanzadas (TC o RM) en comparación con ecografía o radiología simple (6).

Por otra parte, también se ha analizado la percepción de los pacientes en torno a la telemedicina desarrollada en consultas virtuales de radiología de atención primaria, en donde se dedicaba cierto tiempo de la consulta a ponerse en contacto con el radiólogo que había informado sus pruebas. Todo ello para poder ofrecer información directamente al paciente, con la creación de un espacio dedicado a ello (7).

Adicionalmente a los casos anteriores, las métricas a tener en cuenta de forma general en la mayoría de los estudios recogidos fueron: la satisfacción general del paciente, los comentarios negativos realizados, la limpieza del departamento, la cortesía de los recepcionistas, el tiempo de espera, la comunicación con el personal, el grado de satisfacción de los pacientes con el tiempo de espera para recibir los resultados de sus exámenes de radiología y su comprensión de estos resultados (utilizando para esto último tanto la comunicación directa de los proveedores como los portales electrónicos de pacientes). Encontraron una alta satisfacción general con el tiempo de notificación de los resultados, independientemente del método de comunicación utilizado (6).

En este apartado es importante destacar la evaluación del conocimiento de los pacientes sobre el papel del médico radiólogo y de cómo esto puede influir en la percepción de la asistencia. Algunos estudios se han centrado en esta métrica y han diseñado encuestas específicas. Dichos estudios apuntan a que solo un bajo porcentaje de los pacientes tiene conocimiento sobre el rol del radiólogo, y que además de esto, cuánto mayor es el conocimiento que tienen sobre su papel, mayor es el deseo de comunicarse directamente con el radiólogo que leyó su examen (8).

Asimismo, se ha abordado como esta relación paciente-radiólogo afecta a las emociones generadas durante el proceso diagnóstico, examinando escenarios emocionales específicos (9).

Por último, también resulta interesante abordar el cambio el enfoque sanitario del modelo de pago por servicio a uno que valora la experiencia del paciente y cómo dicho cambio afecta las formas de evaluar la satisfacción del paciente en radiología, destacando un incremento en la importancia de la interacción humana como factor crucial para una experiencia positiva, concluyendo además que para mejorar la satisfacción del paciente es esencial recoger y analizar la retroalimentación de manera efectiva, utilizando diversas metodologías de encuestas y asegurando una comunicación efectiva y empática (10,11).

4.2. Metodologías utilizadas en la elaboración de los modelos de evaluación de calidad y su impacto en la satisfacción del paciente

En el apartado anterior se comprueba cómo las métricas evaluadas para conocer la percepción de la calidad asistencial de los pacientes son variadas. En este caso, la metodología utilizada ha sido también diversa.

Destacó el modelo de evaluación centrado en el paciente para experiencias de cuidado radiológico, basado en teorías de utilidad multiatributo y psicometría. Este modelo incluye la comunicación de radiólogos y personal, competencia, control del dolor, costos, morbilidad procedimental, acceso a la atención, duración y programación de citas, limpieza de las instalaciones y coordinación con servicios clínicos (12). Por otra parte, en otros estudios también se evaluó la experiencia de los pacientes, comparando la satisfacción y comprensión de los resultados entre diferentes métodos de comunicación (6,13). En estos estudios, en general, las conclusiones obtenidas es que las métricas más valoradas en las encuestas de satisfacción tienen que ver con la empatía y la habilidad comunicativa.

También se encontraron métodos tradicionales de evaluación de la calidad, como el ofrecido en el trabajo de Kapoor et al. (2019) (2), donde implementaron un programa de mejora de la experiencia del paciente en un departamento de radiología en base a encuestas electrónicas

a gran escala.

Se realizaron análisis psicométricos de encuesta de satisfacción de pacientes específica para la radiología ambulatoria, identificando los principales constructos que determinan la experiencia del paciente y demostrando la utilidad de este enfoque para evaluar y mejorar la calidad asistencial en radiología (10, 14). Estos aspectos han sido discutidos reciente y ampliamente en los trabajos relativos a la calidad asistencial en radiología, por lo que merecen una especial atención.

La satisfacción de los pacientes con los servicios de Radiodiagnóstico basados en el uso de la telemedicina incluye actualmente trabajos con conclusiones contradictorias en relación con la satisfacción del paciente. Enfatizamos la eficiencia y la interacción positiva con el personal, destacando igualmente como los pacientes mostraron una aceptación significativa hacia la telemedicina, valorando especialmente la conveniencia y la rapidez de los servicios, lo que sugiere un impacto positivo de estos modos asistenciales en su experiencia y satisfacción (3). Por otra parte, tal y como se ha recogido en apartados previos, cuando se aportan alternativas de consultas de información radiológica a los pacientes (aunque sean virtuales), éstas son valoradas muy positivamente.

En el estudio de Kapoor et al. (2019) (2) se aportó otra perspectiva sobre la cuestión de si era posible un cambio en la experiencia del paciente mediante intervenciones multifacéticas, demostrando con su estudio, cómo las intervenciones enfocadas en la experiencia del paciente pueden conducir a una mejora significativa en la satisfacción. Utilizando encuestas electrónicas a gran escala, identificaron áreas clave de mejora evaluaron la efectividad de sus intervenciones, lo que resultó en una mejora en los rankings nacionales de satisfacción del paciente.

De forma general, en la mayoría de los casos puede resultar eficaz utilizar análisis retrospectivos que permitan extraer los aspectos mejor y peor valorados por parte de los pacientes. Todo esto, para desarrollar estrategias que produzcan un impacto positivo tanto en la experiencia como en la propia eficiencia del servicio de Radiodiagnóstico. Siguiendo este camino se han desarrollado estudios que analizando retrospectivamente la experiencia de los usuarios han permitido comprender lo importante del grado de satisfacción de los pacientes en el uso de unos u otros servicios radiológicos (15).

4.3. Uso de tecnologías emergentes en la recolección de los datos

Aunque ya se ha comentado previamente, resulta fundamental conocer cómo han cambiado los métodos para evaluar los servicios de Radiodiagnóstico. Al igual que

sucede en otros ámbitos, con la introducción de nuevos sistemas tecnológicos, se abre un abanico de oportunidades en la evaluación de la calidad.

En el estudio de Kapoor et al. (2019) (2) se explora cómo un programa de mejora de la experiencia del paciente puede influir en el ranking nacional de un departamento de radiología académico de gran tamaño. Para ellos implementaron una serie de mejoras basadas en una encuesta electrónica, demostrando así como una iniciativa de calidad multifacética puede llegar a mejorar la puntuación del servicio en el ranking nacional. En concreto, en este estudio se logró aumentar la puntuación global del departamento de 92.8 a 93.6 de 100 y mejorar su clasificación nacional del percentil 35 al 50. La conclusión destaca la viabilidad de utilizar encuestas electrónicas a gran escala para identificar oportunidades de mejora y mejorar significativamente la experiencia del paciente en radiología.

De forma similar, en otro estudio de 2017 (16) se analiza la satisfacción del paciente mediante encuestas realizadas en quioscos electrónicos en un departamento de radiología de un hospital de atención terciaria. Se encontró que los quioscos electrónicos generaron tasas de respuesta más altas que las encuestas en línea, y que la ubicación de los quioscos (especialmente al lado de los ascensores) influía en la tasa de finalización de las encuestas.

La conclusión de estos autores resalta la importancia de la ubicación de los quioscos y la inclusión de comentarios de texto libre para identificar áreas específicas de mejora.

5. Discusión

De los resultados anteriormente recogidos se derivan varias cuestiones relativas a los enfoques actuales para estudiar y mejorar la experiencia del paciente en el ámbito del Radiodiagnóstico. Parece ser posible aunar sistemas de implantación de teletrabajo, sobre todo si mejoran la eficiencia y se demuestra dicho incremento a los pacientes, con métodos de teleconsulta para la explicación de las imágenes y resultados de las pruebas más complejas, valorando muy positivamente los pacientes la implementación de estos métodos. Estos nuevos modelos pueden contribuir a mejorar el acceso y la calidad de los servicios de Radiodiagnóstico, alineándose con las necesidades y expectativas de los pacientes en términos de satisfacción y calidad asistencial. Por otra parte, como también se pone de manifiesto en estudios de principio de siglo XXI, se destaca la escasez de medidas desarrolladas específicamente para la radiología así como la limitada participación del paciente en la investigación de resultados. Para resolver este problema la implementación de métodos para mejorar la investigación en radiología debe pasar

por una mayor involucración de los pacientes sobre sus experiencias y percepciones, para de esta forma dirigir y adaptar la investigación a las nuevas tendencias y necesidades que se están produciendo (17).

Nos encontramos ante nuevos desafíos en el paradigma de la calidad asistencial pero existen interesantes vertientes en su estudio. Así por ejemplo, en el documento de Lang et al. (2013) (17), se destacan los desafíos únicos que presentan y la importancia de la satisfacción del paciente. En él se discuten estrategias para mejorar la satisfacción del paciente, incluido el entrenamiento en habilidades de comunicación. La conclusión subraya que pequeños cambios en el comportamiento y el lenguaje de los proveedores pueden tener un impacto significativo en la satisfacción del paciente, lo cual es crucial tanto para la calidad de la atención como para la viabilidad financiera de los hospitales.

Como se puede comprobar, se están incorporando nuevos modelos para que se produzca la adaptación de la radiología a la medicina centrada en el paciente y para permitir una mayor involucración en el proceso global diagnóstico y terapéutico, incluyendo un mayor conocimiento de todas las figuras médicas que intervienen. A pesar de ello parece necesario seguir haciendo un esfuerzo en esta dirección ya que tenemos estudios disponibles que demuestran que no es solo suficiente con una aportación descriptiva en los informes radiológicos del rol del médico radiólogo (8). Parece ser valorado positivamente la existencia de un mayor grado de interacción que permita ahondar a los pacientes en un mayor conocimiento sobre su patología y proceso diagnóstico.

Se necesitan esfuerzos adicionales para mejorar la comunicación entre pacientes y radiólogos y el entendimiento del papel de éstos últimos en el cuidado del paciente (8). A pesar del deseo de más interacción directa, se identifica una brecha entre este ideal y la realidad operativa debido a las cargas de trabajo y las limitaciones de tiempo (19). Este mismo estudio propone la importancia de utilizar las nuevas tecnologías de la información para crear y entregar informes que sean significativos para los pacientes, promoviendo un documento flexible que fortalezca la conexión entre radiólogo y paciente pero permitiendo y habilitando nuevos cauces de comunicación mediante el uso de plataformas digitales. Como motivación podemos tener como referente algunos estudios en los que el uso de cuestionarios y la evaluación de ciertas métricas han permitido desarrollar estrategias con resultados muy positivos, como por ejemplo el método de teach-back, en la explicación de la prueba de resonancia magnética a los pacientes (20).

Por otra parte, es conveniente mencionar, aunque sea brevemente, las limitaciones de este estudio. Además de

las propias de la naturaleza del estudio (revisión narrativa), se encuentra la heterogeneidad de los diferentes estudios revisados. Cada uno de ellos analiza unas cuestiones en concreto que dificultan extraer conclusiones definitivas ya que impiden realizar comparaciones entre ellos. Por otra parte, dentro de los mismos estudios, las conclusiones a las que se llegan se basan únicamente en la experiencia del centro donde se llevan a cabo. No obstante, con este estudio se pretende exponer el creciente interés de los servicios de Radiodiagnóstico por atender hacia la mejora en el modelo centrado en el paciente.

6. Propuesta de cuestionario para evaluar la calidad asistencial relativa al uso de la ecografía en Radiodiagnóstico

Por último, en base a los resultados obtenidos, se propone un sistema de evaluación comprensivo basado en un cuestionario, diseñado especialmente para estudios de ecografía. Se circunscribe únicamente a estudios ecográficos, porque se consideró que esta prueba permite analizar gran parte de las métricas discutidas en la literatura (información que desea el paciente, grado de afectación emocional...) Dicho cuestionario ha tenido en cuenta los aspectos anteriormente descritos, intentando resolver algunas de las cuestiones planteadas en la literatura en los últimos tiempos. Así por ejemplo, ha sido diseñado para conocer aspectos tradicionales en la evaluación de la calidad asistencial como son la limpieza, trato por parte del personal técnico... pero considerando también nuevos aspectos, como son el factor emocional de los pacientes en el transcurso del proceso diagnóstico, el nivel de información que desean o el conocimiento sobre el rol del radiólogo en la salud del paciente.

Declaraciones

Agradecimientos

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mis colegas del Servicio de Psiquiatría por su invaluable colaboración y apoyo en el desarrollo de este proyecto. Sus conocimientos, experiencia y dedicación han sido fundamentales para alcanzar los resultados presentados en este trabajo.

Conflictos de interés

Declaro que no tengo ningún conflicto de interés que pueda influir en los resultados o interpretaciones presentados en este artículo.

Financiación

Este trabajo fue realizado sin financiación externa.

En relación con lo expuesto anteriormente en la discusión cabe resaltar que este cuestionario ha sido desarrollado tanto mediante edición impresa como acceso mediante códigos QR correctamente posicionados a las entradas y salidas de las salas de espera y salas de realización de la prueba.

Para el desarrollo de la cuestión emocional se contó con el apoyo de la Unidad de Psiquiatría de nuestro centro, que ha diseñado las cuestiones relativas a dicho aspecto, recogidas en el apartado "Estado emocional".

La propuesta de cuestionario se muestra en la Figura 2.

7. Conclusiones

Existe una amplia diversidad de variables y metodologías relativas a la evaluación de la calidad en Radiodiagnóstico, que abarcan desde teorías de utilidad multiatributo hasta análisis directos de la satisfacción del paciente. Resaltamos la alta satisfacción con modelos remotos y de telemedicina en los servicios de Radiodiagnóstico, recibiendo una alta satisfacción por parte de los pacientes, sobre todo, cuando se les explica que este tipo de modelo de trabajo permite un aumento de la eficiencia y disponibilidad de interacción. No obstante, cuando están disponibles espacios para la comunicación directa con el paciente, éstos son valorados igualmente de forma muy satisfactoria.

Por último, merece la pena resaltar la importancia de la comunicación y el feedback del paciente, siendo una comunicación clara, especialmente en la entrega de resultados, y la recogida activa de la opinión del paciente, esenciales para mejorar continuamente la calidad asistencial. De hecho, parece ser interesante incluir algunas opciones adicionales de información virtual para ciertos entornos, sin ellos perjudicar en el teletrabajo.

Referencias

1. Carlos RC. Patient-centered Radiology: The Time is Now. *Acad Radiol.* 2009;16(5):515-516.
2. Kapoor N, Yan Z, Wang A, Wickner P, Kachalia A, Boland G, et al. Improving Patient Experience in Radiology: Impact of a Multifaceted Intervention on National Ranking. *Radiology.* 2019;291(1):102-109.
3. Smith D, Johnston K, Carlisle K, Evans R, Preston R, Beckett J, et al. Client perceptions of the BreastScreen Australia remote radiology assessment model. *BMC Women's Health.* 2021;21:30.
4. Roson N, Antolin A, Mast R, Sánchez-Tirado C, Griñón J, Andreu J, et al. Experience and results after the implementation of a radiology day unit in a reference hospital. *Insights Imaging.* 2022;13(1):109.

5. Pinto P, Valentin L, Borčinová M, Wiesnerová M, Filip F, Burgetova A, et al. Patient satisfaction with ultrasound, whole-body CT and whole-body diffusion weighted MRI for pre-operative ovarian cancer staging: a multicenter prospective cross sectional survey. *Int J Gynecol Cancer*. 2024.
6. Garry K, Blecker S, Saag H, Szerencsy A, Jones SA, Testa P, et al. Patient Experience With Notification of Radiology Results: A Comparison of Direct Communication and Patient Portal Use. *J Am Coll Radiol*. 2020;17(9):1130-1138.
7. Daye D, Joseph E, Flores E, Kambadakone A, Chinn G, Bennett S, et al. Point-of-Care Virtual Radiology Consultations in Primary Care: A Feasibility Study of a New Model for Patient-Centered Care in Radiology. *J Am Coll Radiol*. 2021;18(9):1239-1245.
8. Phillips AW, Landon RA, Stacy GS, Dixon L, Magee AL, Thomas SD, et al. Optimizing the Radiology Experience through Radiologist–Patient Interaction. *Cureus*. 2020;12(5): e8172.
9. Carrillo Colmenero AM, Vallejo Palomino T, Cantero Rodríguez MT, Galván Sánchez J. LA RELACIÓN MÉDICO-PACIENTE EN RADIODIAGNÓSTICO. *seram* [Internet]. 22 de noviembre de 2018 [citado 18 de abril de 2024]; Disponible en: <https://piper.espacio-seram.com/index.php/seram/article/view/825>
10. Brook OR, Siewert B, Weinstein J, Ahmed M, Kruskal J. Measuring and improving the patient experience in radiology. *Abdom Radiol*. 2016;42(4):1259-1267.
11. Ajam AA, Berkheimer C, Xing B, Umerani A, Rasheed S, Nguyen XV. Topics most predictive offavorable overall assessment in outpatient radiology. *PLoS One*. 2023;18(5):e0285288.
12. Swan JS, Pandharipande PV, Salazar GM. Developing a Patient-Centered Radiology Process Model. *J Am Coll Radiol*. 2016;13(5):510-516.
13. Kwee RM, Kwee TC. Communication and empathy skills: Essential requisites for patient centered radiology care. *Eur J Radiol*. 2021;140:109754.
14. Dibble EH, Baird GL, Swenson DW, Healey TT. Psychometric Analysis and Qualitative Review of an Outpatient Radiology-Specific Patient Satisfaction Survey: A Call for Collaboration in Validating a Survey Instrument. *J Am Coll Radiol*. 2017;14(10):1291-1297.
15. Ajam AA, Lang EV, Nguyen XV. Does Patient Satisfaction Drive Volumes in Outpatient Magnetic Resonance Imaging? *Curr Probl Diagn Radiol*. 2022;51(4):497-502.
16. Boos J, Fang J, Snell A, Hallett D, Siewert B, Eisenberg RL, et al. Electronic Kiosks for Patient Satisfaction Survey in Radiology. *AJR Am J Roentgenol*. 2017;208(3):577-584.
17. Mathers SA, Chesson RA, Proctor JM, McKenzie GA, Robertson E. The Use of Patient-Centered Outcome Measures in Radiology: A Systematic Review. *Acad Radiol*. 2006;13(11):1394-1404.
18. Lang EV, Yuh WTC, Kelly R, Macadam L, Potts R, Mayr NA. Understanding Patient Satisfaction Ratings for Radiology Services. *AJR Am J Roentgenol*. 2013;201(6):1190–1196.
19. Schreyer AG, Schneider K, Dendl LM, Jaehn P, Molwitz I, Westphalen K, et al. Patient Centered Radiology – An Introduction in Form of a Narrative Review. *Fortschr Röntgenstr*. 2022;194:873–881.
20. Jiang Y, Wu Y, Deng Q, Zhou R, Jin Q, Qian S, et al. Using teach-back in patient education to improve patient satisfaction and the clarity of magnetic resonance imaging. *Patient Educ Couns*. 2024;123:108195.

CUESTIONARIO ACERCA DEL SERVICIO DE RADIODIAGNÓSTICO

Apreciado usuario:

Nos gustaría conocer su opinión y valoración sobre nuestro servicio. Por tanto, le agradeceríamos que dedicase unos minutos a la cumplimentación de esta encuesta. Garantizamos para usted la confidencialidad y agradecemos de antemano su interés y colaboración

Datos de identificación

Edad de paciente:

- Menos de 25 años Entre 26-45 años Entre 46-65 años Más de 65 años

El cuestionario ha sido cumplimentado por:

- El /La paciente Acompañante Madre/Padre/tutor legal Otros...

¿Ha acudido otras veces al servicio de Radiodiagnóstico?

- No Una vez Dos veces o más

Indique la prueba

- Ecografía abdominal
 Ecografía mamaria

Accesibilidad

1. ¿Le resultó cómodo y fácil contactar con el Servicio de Radiología?

- Sí Algunas dificultades Muchas dificultades

2. ¿Han sido ustedes tratados con amabilidad por el personal administrativo y de recepción?

- Sí, siempre Sí, casi siempre Pocas veces Nunca

3. En las citas y visitas concertadas, ¿se han cumplido los horarios convenidos con la suficiente puntualidad?

- Sí, siempre Sí, casi siempre Pocas veces Nunca

4. A la hora de contactar con la Unidad (consulta, cambio de cita etc.), ¿ha tenido dificultades?

- Sí, siempre Sí, casi siempre Pocas veces Nunca

Figura 2.1. Cuestionario acerca del Servicio de Radiodiagnóstico

Conocimiento sobre el servicio de Radiodiagnóstico

1. ¿Sabía usted que Radiodiagnóstico es una especialidad médica como otras (ej.: cirugía, cardiología...)?

- Sí, lo sabía No

2. ¿Sabe Ud. quién es el profesional que diagnostica y realiza el informe sobre los resultados de las pruebas radiológicas?

- Médico Radiólogo
 Técnico de Rayos
 Médico que solicita la prueba
 Otros.....

3. ¿Sabe que todas las imágenes generadas en el servicio de Radiodiagnóstico, a diferencia de en otros servicios, van siempre a su historial médico?

- Sí, sabía que se registran en mi historial médico
 No, creía que solo era en algunas ocasiones
 No, no lo sabía

4. ¿Le gustaría recibir información directamente por el médico radiólogo?

- Si No Indiferente No sabe/no contesta

5. Según su opinión, ¿Cuál es el nivel de competencias de los profesionales que le han atendido?

	Muy buena	Buena	Normal	Mala	Muy mala
Radiólogos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal de enfermería	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Técnicos de Rayos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal administrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. ¿Recibió Usted información sobre la prueba radiológica solicitada?

- Sí, recibí información por el médico que la solicitó
 No recibí información del médico que la solicitó pero busqué información en otros medios (Internet, familiares...)
 No tuve interés en conocer el propósito de la ecografía

7. De 0 a 10, ¿qué puntuación otorgaría al grado de satisfacción en relación a la información recibida tras haberle realizado la prueba? (0= Muy malo 10= Excelente)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Figura 2.2. Cuestionario acerca del Servicio de Radiodiagnóstico

Estado emocional

Ante la petición de la prueba radiológica ¿Ha experimentado Vd., en algún momento algunos de los siguientes síntomas:

Nerviosismo

Sin cambios Algo peor de lo habitual Bastante peor de lo habitual

Preocupación

Sin cambios Algo peor de lo habitual Bastante peor de lo habitual

Dificultad para relajarse

Sin cambios Algo peor de lo habitual Bastante peor de lo habitual

Problemas de sueño

Sin cambios Algo peor de lo habitual Bastante peor de lo habitual

Otros síntomas. Describa...

¿Ha experimentado alguna vez preocupación o miedo al desconocer los resultados de los estudios de Radiodiagnóstico?

- Sí
 Algunas veces
 No

16. De 0 a 10, ¿Cómo de cómodo se sintió Vd durante la realización de la prueba? (0= Muy incómodo 10= Muy cómodo). Marque una cruz donde proceda

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Observaciones

¿Desea realizar algún comentario o proponer alguna medida de mejora que considere usted importante?

Figura 2.3. Cuestionario acerca del Servicio de Radiodiagnóstico