



## 775 - PROYECTO ESCUCHARTE

A.L. Rubio Matos, C. Ruiz Huerta García de Viedma, Y. Martínez Cervantes, J.M. Román Belmonte, L. Serrano Molina, A. Socorro García, Y. Aranda Rubio, I. Piñuel González, L. Reguero Rodríguez de Liébana

Hospital Central de la Cruz Roja.

### Resumen

**Antecedentes/Objetivos:** Enmarcado en las estrategias de humanización promovidas por el Sistema Nacional de Salud se diseñó e implementa en nuestro centro el proyecto piloto EscuchARTE cuyo objetivo es recoger de manera estructurada y respetuosa la experiencia del paciente durante su hospitalización.

**Métodos:** Estudio descriptivo de calidad percibida a los usuarios hospitalizados en 2025 mediante entrevistas semiestructuradas. Se incluyeron 8 categorías de análisis: acogida, información, autonomía, integración del acompañante, manejo de dolor, aspectos emocionales, de confort y evaluación global de calidad percibida. Se formó un equipo entrevistador incluyendo personal de Dirección, Comisión de Humanización y el Comité de Calidad Percibida. Análisis basado en la transcripción, codificación y categorización de temas emergentes.

**Resultados:** Se realizaron entrevistas a cuatro pacientes de diferentes unidades de hospitalización. Se llevaron a cabo de forma presencial, favoreciendo un clima de confianza y escucha activa. Los pacientes refieren una experiencia global positiva, trato humano cercano, adecuada información y un alto grado de confianza en los profesionales. Adecuado control del dolor, respuesta rápida del personal y especial valoración del servicio de fisioterapia. Reflejan un buen nivel de descanso, ruido e iluminación adecuados y disponibilidad de mantas y almohadas cuando se requieren. Los cuidadores principales se sienten escuchados e integrados en los cuidados del proceso asistencial. Expresan que existe respeto a la autonomía del paciente y confianza en el equipo asistencial.

**Conclusiones/Recomendaciones:** En el estudio piloto destaca que existe alto grado de satisfacción y valoración muy positiva de la calidad humana en la asistencia, evidenciándose un alto cumplimiento de los objetivos de humanización, destacando la atención centrada en la persona. Basados en el convencimiento de que la percepción del paciente es una fuente clave de mejora asistencial, para identificar fortalezas, buenas prácticas y oportunidades de mejora en la calidad percibida, EscuchARTE será implementado en nuestro centro.