



Horizonte sanitario

ISSN (en línea): 2007-7459

Satisfacción, trato digno del usuario de los servicios de salud en un hospital de México

Satisfaction, dignified treatment of the user of health services in a hospital in Mexico

Artículo Original DOI: 10.19136/hs.a24.2.5910

Liliana Mendoza Pérez ¹



Elizabeth Llana Olmos ²



Francisco Chavarría Acevedo ³



Ramón Valero Salazar ⁴



Itzamani García Ruíz ⁵



Hadassa Yuef Martínez Padrón ⁶



Correspondencia: Hadassa Yuef Martínez Padrón. Dirección postal: Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria "Bicentenario 2010". Libramiento Guadalupe Victoria S/N. Área de Pajaritos. C.P. 87087. Ciudad Victoria, Tamaulipas. México.
Correo electrónico: hadassayuef@gmail.com.



Licencia CC-BY-NC-ND



¹ Especialista en Medicina Nuclear. Departamento de Medicina Nuclear. Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria "Bicentenario 2010". Ciudad Victoria, Tamaulipas, México.

² Departamento de Calidad. Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria "Bicentenario 2010". Ciudad Victoria, Tamaulipas, México.

³ Licenciado en Enfermería. Departamento de Calidad. Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria "Bicentenario 2010". Ciudad Victoria, Tamaulipas, México.

⁴ Técnico en Medicina Nuclear. Departamento de Medicina Nuclear Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria "Bicentenario 2010". Ciudad Victoria, Tamaulipas, México.

⁵ Médico Pasante en Servicio Social. Universidad La Salle. Ciudad Victoria, Tamaulipas, México.

⁶ Doctora en Ciencias. SNI Nivel I. Investigadora en Ciencias Médicas B. Subdirección de Enseñanza e Investigación del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria "Bicentenario 2010". Ciudad Victoria, Tamaulipas, México.



Resumen

Objetivo: Determinar la satisfacción y el trato digno de la atención médica en el usuario de un hospital del noreste de México.

Materiales y métodos: Se realizó un estudio observacional, descriptivo, longitudinal y retrospectivo. Se incluyó a los usuarios que solicitaron atención médica entre septiembre del 2023 y junio del 2024.

Resultados: En el componente de Trato Digno, se observó una percepción positiva del 99.4 % de los usuarios consideró que la atención recibida fue con respeto, mientras que el 0.6% no lo consideró así. Respecto al tiempo de consulta, el 98.5% de los usuarios percibió que el médico dedicó tiempo suficiente a su visita, mientras que el 1.5% opinó lo contrario. En cuanto a la calidad percibida general la satisfacción fue predominante, el 92.5% de los usuarios se declaró satisfecho, el 7.36% como regularmente satisfecho y solo el 0.1% manifestó estar nada satisfecho.

Conclusiones: El estudio realizado en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria “Bicentenario 2010” muestra una alta satisfacción de los usuarios respecto a la atención médica recibida. La mayoría de los pacientes destacó una comunicación efectiva con el médico, claridad en las explicaciones del tratamiento y un trato respetuoso por parte del personal de salud. Estos resultados reflejan la calidad humana y profesional del equipo médico, así como el cumplimiento de los principios de atención centrada en el paciente.

Palabras Claves: Satisfacción del usuario; Calidad; Servicios de salud.

Abstract

Objective: Determine the satisfaction and dignified treatment of medical care in the user user of a hospital in northeastern Mexico.

Materials and methods: An observational, descriptive, longitudinal, and retrospective study was conducted. Users who sought medical care between September 2023 and June 2024 were included.

Results: Regarding the Dignified Treatment component, a positive perception was observed: 99.4% of users considered the care received respectful, while 0.6% did not. Regarding consultation time, 98.5% of users perceived that the doctor dedicated sufficient time to their visit, while 1.5% felt the opposite. Regarding overall perceived quality, satisfaction predominated: 92.5% of users declared themselves satisfied, 7.36% declared themselves fairly satisfied, and only 0.1% declared themselves not at all satisfied.

Conclusions: The study conducted at the Regional High Specialty Hospital of Ciudad Victoria “Bicentenario 2010” shows a high level of user satisfaction regarding the medical care received. Most patients highlighted effective communication with the physician, clarity in treatment explanations, and respectful behavior from the healthcare staff. These results reflect the human and professional quality of the medical team, as well as adherence to the principles of patient-centered care.

Keywords: User satisfaction; Quality; Health services.

• Fecha de recibido: 04 de abril de 2025 • Fecha de aceptado: 08 de agosto de 2025
• Fecha de publicación: 14 de octubre de 2025

Introducción

La calidad de la atención médica es fundamental en el sistema de salud. La Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como el grado en que los servicios sanitarios incrementan la probabilidad de alcanzar los resultados deseados¹. La satisfacción del paciente ha emergido como un indicador y un componente básico para medir la calidad integral de los servicios prestados.

La evaluación de la satisfacción contribuye al monitoreo continuo de la calidad que ofrecen las instituciones sanitarias². Además de ser un indicador de desempeño, la satisfacción coadyuva directamente al restablecimiento del paciente, dado que los usuarios satisfechos son más propensos a seguir las indicaciones médicas y a mantener la adherencia al tratamiento^{2,3}.

La calidad total en salud está basada en la mejora continua, involucrando a la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios mediante la utilización eficiente de los recursos⁴. Entonces la satisfacción del usuario se ha convertido en una métrica de rendimiento esencial que refleja la eficacia de los procesos. Un alto grado de satisfacción se relaciona con la calidad percibida y la lealtad del paciente, incluso en el ámbito hospitalario⁵.

Los factores que influyen en esta percepción son diversos, pero consistentemente se destaca el trato digno y la comunicación efectiva. Estudios recientes han confirmado que las conductas de comunicación de los médicos tienen un impacto significativo en la satisfacción de los pacientes en entornos de atención primaria^{6,7}. De igual manera, la percepción de la calidad de la atención de enfermería en áreas críticas, como las emergencias, es un factor determinante en la satisfacción del paciente⁸.

En el contexto actual, el Sistema Nacional de Salud (SNS) en México enfrenta el desafío de lograr el acceso y la cobertura universal de servicios con criterios de gratuidad⁹. Esta presión aumenta la necesidad de evaluar y garantizar la calidad percibida en la primera línea de atención.

La necesidad de evaluar la percepción de la calidad es crucial en servicios de alta demanda. La presente investigación se justifica en la necesidad de monitorear el estado actual de la calidad y el trato digno en servicios críticos (hospitalización, consulta externa y urgencias). Además, la literatura internacional muestra la creciente relevancia de profesionales de apoyo como los Asistentes Médicos (PAS) y Enfermeras Prácticas (NPS), y la satisfacción que generan en la atención se estudia activamente en diferentes sistemas de salud^{10,11}. La evaluación de los servicios de salud es, por consenso, un proceso esencial de mejora^{12,13}.



Materiales y Métodos

Se llevó a cabo un estudio observacional, descriptivo, longitudinal y retrospectivo en el cual se incluyó a los usuarios que entre septiembre de 2023 y junio del 2024 acudieron a solicitar atención médica a los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias. Pertenecientes al Hospital Regional de Alta Especialidad de ciudad Victoria “Bicentenario 2010” adscrito a los servicios de salud del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS-Bienestar). Para determinar la satisfacción y trato digno de la atención del usuario de esto mismos. El universo de estudio fue todo usuario hospitalizado, que acudió a consulta externa, urgencias y a los usuarios indirectos externos que estaban con sus enfermos y aceptaron contestar la encuesta. La muestra fue de usuarios hospitalizados 243, usuarios de consulta externa 479 y usuarios de urgencias 11, lo que hizo un total de 733 encuestas.

El método utilizado como instrumento fue un cuestionario estructurado, elaborado y validado específicamente por la Secretaría de Salud y la dirección general de calidad y educación en salud a través del Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD). Este consta de 14 ítems con preguntas cerradas, diseñadas para evaluar la percepción de los usuarios sobre la atención recibida. Los ítems del cuestionario evalúan aspectos claves como: Respeto en la atención, tiempo de espera, comunicación con el médico, comprensión del tratamiento, consideración del tratamiento, barreras económicas, disponibilidad de medicamentos, manejo del dolor y la satisfacción general. Se cumplieron los requisitos de confidencialidad, autonomía, privacidad y fidelidad con respecto a lo expuesto en la encuesta.

Se utilizó estadística descriptiva para los datos sociodemográficos y clínicos de la población en estudio. Se empleó el porcentaje como medida de proporción, la media como la medida de tendencia central y la desviación estándar como medida de dispersión.

Resultados

Se llevó a cabo un estudio transversal, descriptivo a 733 usuarios del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria “Bicentenario 2010” adscrito a los servicios de salud del IMSS-Bienestar que se encontraban en los servicios de hospitalización, consulta externa y de urgencias; el 65.35% eran pacientes que asistieron a su consulta entre septiembre del 2023 y junio del 2024, el 33.15% fueron pacientes hospitalizados y el 1.5 % pacientes de urgencias, el 29% de toda la muestra fueron del sexo masculino y el 71 del femenino. La edad más frecuente de los encuestados fue entre los 25 y 44 años (Tabla 1).

Tabla 1. Distribución por edad de los usuarios encuestados

Edad (años)	N
16-24	74
25-44	273
45-64	240
65	113

Fuente: Elaboración propia

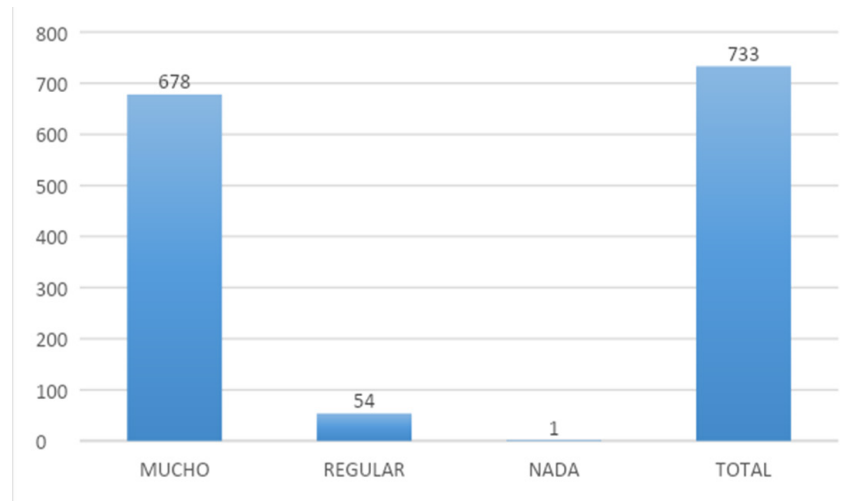
El análisis de la encuesta abarca puntos importantes como la atención, el tiempo de espera, la comunicación médico paciente, comprensión, consideración del tratamiento, las barreras económicas y la satisfacción general. Los resultados mostraron un alto nivel de conformidad por parte de los usuarios. En cuanto al tiempo de espera, el 85% de los encuestados mencionaron que el tiempo para conseguir una cita no fue de 4 semanas o más.

La comunicación y comprensión del tratamiento fueron de cifras positivas. El 98% de los usuarios (719) indicó que el médico le dio oportunidad de hacer preguntas o comentar preocupaciones durante la consulta, frente a sólo un 1.5% (14) que no lo consideró así. Respecto a la claridad el 95% respondió que el médico proporcionó explicaciones fáciles de entender. En consecuencia, la comprensión de las indicaciones fue alta: 85% entendió cómo deberá tomar sus medicamentos y el 82% entendió los cuidados a seguir en casa. Además, el 90% de los pacientes considera que el médico tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones al elegir el tratamiento.

Una pregunta importante de señalar es sobre si el paciente dejó de asistir a consulta por no poder pagarla, lo cual no aplica. Esto se debe a la implementación del IMSS- Bienestar, el Hospital Regional de Alta Especialidad Ciudad Victoria (HRAEV) ofrece atención gratuita que incluye consultas, hospitalización, cirugías, estudios, rehabilitación y medicamentos, eliminando la barrera económica para la atención.

Por otra parte, la figura 1 muestra el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención recibida en el servicio evaluado. De un total de 733 encuestados, la gran mayoría (678 personas, 92.5%) manifestó estar muy satisfecha con la atención. En contraste, 54 usuarios (7.4%) calificaron su experiencia como regular, y solo 1 persona (0.1%) indicó no estar nada satisfecha. Estos resultados reflejan una alta percepción positiva del servicio, con una proporción mínima de usuarios que reportaron insatisfacción, lo cual sugiere una eficiente calidad en la atención brindada y una adecuada respuesta a las expectativas del paciente o usuario.

Figura 1. Satisfacción con la atención recibida en los servicios de hospitalización, consulta externa y urgencias de un hospital de tercer nivel



Fuente: Elaboración propia

Discusión

La presente investigación involucró a 733 usuarios, ofreciendo una perspectiva integral de la experiencia de los pacientes en los servicios de hospitalización, consulta externa y urgencias. Los resultados destacan varios aspectos relevantes sobre la percepción del trato y la calidad de atención médica recibida. En cuanto a la distribución de la muestra, la mayoría de los encuestados (65.35%) acudieron a consultas externas, reflejando la importancia de este servicio dentro del hospital¹⁴. Esta distribución es congruente con otras investigaciones que señalan a la consulta externa como la vía dominante para la atención ambulatoria, y estudios recientes siguen explorando activamente la calidad de atención ambulatoria como un eje central para mejorar la experiencia del paciente^{15,16}. El análisis de la edad de los encuestados revela que el grupo más representativo fue el de 25 a 44 años, lo cual es consistente con la pirámide poblacional general, donde las personas en este rango de edad tienden a utilizar más los servicios de salud debido a la prevalencia de enfermedades crónicas y necesidades de atención preventiva, como lo menciona la Organización Mundial de Salud¹⁷.

Un hallazgo destacado es la percepción sobre el trato digno recibido. El 99.4% de los usuarios indicaron haber sido tratados con respeto, lo que subraya el compromiso ético del personal de salud. Estudios previos refuerzan el respeto, la comunicación y la empatía son pilares fundamentales que impactan en la satisfacción y la confianza en el sistema¹⁸. Respecto al tiempo dedicado por los médicos durante la consulta, el 98.5% de los usuarios lo consideró adecuado. Este resultado es crucial, dado que el tiempo percibido se relaciona con la calidad de atención. Lo que subraya la importancia de la interacción y el tiempo dedicado en la consulta para satisfacción del paciente¹⁹.

Finalmente, la satisfacción general con la calidad de la atención médica fue alta, con un 92.5% de usuarios satisfechos. Estos resultados son indicativos de una percepción positiva de los servicios prestados, lo cual es fundamental para la sostenibilidad del sistema de salud, este hallazgo es semejante a lo reportado por investigadores mexicanos, al evaluar la calidad de atención y encontraron altos niveles de satisfacción en la atención hospitalaria²⁰. De manera más amplia, mientras la investigación de Solarte y colaboradores en el 2023 sobre la valoración de la satisfacción de usuarios en sistemas de información de costos indican que múltiples factores influyen en la percepción global de la calidad²¹.

No obstante, es relevante prestar atención al 7.36% de usuarios que reportaron estar solo regularmente satisfechos y al 0.1% que no estuvieron satisfechos en absoluto, lo cual sugiere áreas de oportunidad específicas para mejorar. La retroalimentación positiva se centró en el personal, en particular en su atención y profesionalidad²². Esta información proviene de la medida de experiencia reportada por el paciente (PREMs), es vital. Por otra parte, otro estudio enfatiza que los hallazgos de los PREMs deben utilizarse para impulsar la mejora de la calidad local dentro de los hospitales. Sin embargo, es importante recordar que la retroalimentación positiva es abundante, a menudo suele ser muy general y no siempre es la más útil para identificar acciones de mejora concretas²³. Por ello, es necesario profundizar en el porcentaje de la insatisfacción, transformando la retroalimentación cualitativa en planes de acción específicos, una tendencia clave en la implementación de vías de atención digital personalizadas^{25,25}.

Conclusiones

El estudio realizado en el HRAEV muestra una alta satisfacción de los usuarios respecto a la atención médica recibida. La mayoría de los pacientes destacó una comunicación efectiva con el médico, claridad en las explicaciones del tratamiento y un trato respetuoso por parte del personal de salud. Estos resultados reflejan la calidad humana y profesional del equipo médico, así como el cumplimiento de los principios de atención centrada en el paciente.

Asimismo, la gratuidad de los servicios ofrecidos por el modelo IMSS-Bienestar elimina las barreras económicas y garantiza el acceso equitativo a la atención médica. En conjunto, los hallazgos evidencian que el hospital mantiene altos estándares de calidad y compromiso con la salud y bienestar de la población tamaulipeca.

Conflicto de interés

Los autores declaran no tener conflicto de intereses alguno.



Consideraciones éticas

Este estudio no representa ningún riesgo para la salud, al tratarse de un estudio retrospectivo. Por esto, no es necesario la obtención de consentimiento informado, como establece la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud, Título Segundo, Capítulo I, Artículo 17, Categoría III. La base de datos que concentra la información personal de los pacientes, así como su información de contacto, existe en una única copia resguardada por el investigador principal y es manejada con estricta confidencialidad. De la misma forma, ningún producto de la investigación expone la identidad de los individuos partícipes y estos solo son utilizados para fines académicos y de investigación, en concordancia con lo establecido por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. La investigación fue evaluada y aprobada por el comité de ética local: PI-CEI_007-2005.

Uso de inteligencia artificial

Los autores declaran que no han utilizado ninguna aplicación, software, páginas web de inteligencia artificial generativa en la redacción del manuscrito, en el diseño de tablas y figuras, ni en el análisis e interpretación de los datos.

Contribución de los autores

Conceptualización: L.M.P., E.L.L.O.; Curación de datos: F.CH.A., R.V.S.; Análisis formal: I.G.R.; E.L.L.O.; Adquisición de fondos: L.M.P., E.L.L.O., F.CH.A., R.V.S., I.G.R.; H.Y.M.P.; Investigación: L.M.P., E.L.L.O.; Metodología: F.CH.A., R.V.S.; Administración de proyecto: H.Y.M.P.; Recursos: L.M.P.; Software: E.L.L.O.; Supervisión: H.Y.M.P.; Validación: F.CH.A.; Visualización: I.G.R.; Redacción – Borrador original: H.Y.M.P., I.G.R.; Redacción: revisión y edición: I.G.R., H.Y.M.P.

Financiamiento

Los autores declaran no haber recibido financiamiento externo para el desarrollo de la investigación.

Referencias

1. World Health Organization. World health organisation 2024. Disponible en: https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
2. Sinyiza FW, Kaseka PU, Chisale MR, Kapito A, Nkhana-Salimu S, Kafulafula UG. Patient satisfaction with healthcare in a tertiary hospital in northern Malawi: findings from a triangulated cross-sectional study. BMC Health Serv Res. 2022;22:695. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08087-y>.
3. Vera Carrasco O. USO RACIONAL DE MEDICAMENTOS Y NORMAS PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PRESCRIPCIÓN. Rev. Méd. La Paz. 2020;26(2):78-93. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/351480315_USO_RACIONAL_DE_MEDICAMENTOS_Y_NORMAS_PARA_LAS_BUENAS_PRACTICAS_DE_PRESCRIPCION#fullTextFileContent
4. Vizcaíno, AD-J., Vizcaíno-Marín. VD-P., & Fregoso-Jasso, GS (2018). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Rev. Horiz. Sanitario, 18(1) Disponible en: <https://doi.org/10.19136/hs.a18n1.2103>
5. Garza-Carranza MT de la, Calderón-Pérez A, Reyes-Berlanga ML, García-Torres MA. Calidad en el servicio mediante la metodología Servqual y satisfacción en pacientes hospitalizados. Horiz. sanitario. 2024;23(1):73-81. Disponible en: <https://doi.org/10.19136/hs.a23n1.5697>
6. Zakaria M, Mazumder S, Faisal HM, Rahman MA, Hasan Z, Arafat SMY, et al. Conductas de comunicación de los médicos en la satisfacción de los pacientes en entornos médicos de atención primaria en Bangladesh. J Prim Care Community Health. 2024;15 Disponible en: <https://doi.org/10.1177/21501319241277396>
7. Domínguez-Samamés R, Romero-Albino Z, Cuba-Fuentes MS. Comunicación médico-paciente y satisfacción del usuario en un centro de primer nivel de atención de Lima Metropolitana, Perú. Rev Méd Hered. 2022;33(1):35-40. Disponible en: <https://doi.org/10.20453/rmh.v33i1.4166>
8. León Dionicio LY, Arévalo Marcos RA. Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima: Quality of nurse care and patient satisfaction in the emergency Department in a hospital in Lima. LATAM. 2023;4(5):620–33. Disponible en: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1343>
9. Hooker, RS, Moloney-Johns, AJ y McFarland, MM Satisfacción del paciente con la atención de los asistentes médicos o los auxiliares: una revisión internacional. Hum Resour Health . 2019;17,104 disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12960-019-0428-7>



10. van den Brink GT, Kouwen AJ, Hooker RS, Vermeulen H, Laurant MG. PA and NP general practice employment in the Netherlands. JAAPA. 2023;36(12):30-6. Disponible en: <https://doi.org/10.1097/01.JAA.0000991348.71693.1c>.
11. Peters MDJ, Marnie C, Tricco AC, Pollock D, Munn Z, Alexander L, et al. Updated methodological guidance for the conduct of scoping reviews. JBI Evid Synth. 2020;18(10):2119-26. Disponible en: <https://doi.org/10.11124/JBIES-20-00167>.
12. Vera Carrasco Oscar. USO RACIONAL DE MEDICAMENTOS Y NORMAS PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PRESCRIPCIÓN. Rev. Méd. La Paz 2020; 26(2):78-93. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582020000200011&lng=es
13. Zakaria M, Mazumder S, Faisal HM, et al. Conductas de comunicación de los médicos en la satisfacción de los pacientes en entornos médicos de atención primaria en Bangladesh. Journal of Primary Care & Community Health . 2024;15. doi: 10.1177/21501319241277396 Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/21501319241277396?icid=int.sj-abstract.similar-articles.3>
14. Choueiry G, Henaine A, Darwish R, Salameh P. Quality of Outpatient care in Lebanon: A cross-sectional survey. Patient Experience Journal. 2024;11(3):175-184 Doi: 10.35680/2372-0247.1958 Disponible en: <https://pxjournal.org/journal/vol11/iss3/20/>
15. World Health Organization. (2019). World Health Statistics 2019: Monitoring Health for the SDGs. Geneva: World Health Organization. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241565707>
16. Kalaja R, Krasniqi M. Patient satisfaction with quality of care in public hospitals in Albania. Front Public Health. 2022 Dec 22;10:925681. DOI: 10.3389/fpubh.2022.925681
17. Koopman M, Willemsen R, Doggen C, Kietselaer B, van Ooijen P, Gratama JW, Braam R, Dinant GJ, van Bruggen R, van der Harst P, Vliegenthart R. Primary care patients' perspectives on CT coronary calcium scoring and exercise electrocardiography. Eur J Gen Pract. 2025 Dec;31(1):2545304. doi: 10.1080/13814788.2025.2545304. Epub 2025 Aug 27. PMID: 40864665; PMCID: PMC12392426.
18. Martínez Ruiz MG, López Pérez I, Medina Hernández O, Ruiz Carlo JR, Moreno Contreras MV, Gama Martínez C del R, et al. Percepción sobre la satisfacción y calidad de la atención médica en medicina familiar. JC. 2 de octubre de 2023;22:1-8. Disponible en: <https://www.jovenesenla-ciencia.ugto.mx/index.php/jovenesenla-ciencia/article/view/4175>
19. Solarte, W.Y., Rincón Soto, C.A., Molina Mora, F.R. Modelo de valoración de la satisfacción de los usuarios del sistema de información de costos. Rev. CEA 2023;9(19), e2257 Doi: 10.22430/24223182.2257 Disponible en: <https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/2257>

20. Mona Abdalgadir Ahmed Abuagla (2024). Evaluating patient satisfaction with food services provided in Khartoum teaching hospitals; IJB, V24, N2, February, P32-39. DOI: <http://dx.doi.org/10.12692/ijb/24.2.32-39>
21. Rapo S, Mattson Sydner Y, Kautto E, Hörnell A. Exploring patient satisfaction with hospital foodservice: A Swedish study using the Acute Care Hospital Foodservice Patient Satisfaction Questionnaire. *Nutr Diet*. 2021 Nov;78(5):487-495. Doi: 10.1111/1747-0080.12665. Epub 2021 Mar 10. PMID: 33691342.
22. Engstrom T, Petrie C, Pinzon Perez W, Sullivan C, Pole JD. One Size Fits None. How can we do better? using patient reported experience measure findings to drive local quality improvement across wards in a large Australian metropolitan hospital. *Int J Med Inform*. 2025 Dec;204:106078. doi: 10.1016/j.ijmedinf.2025.106078. Epub 2025 Aug 8. PMID: 40811898.
23. Heijsters FACJ, Cornelissen EC, de Bruijne MC, Bouman M, Mullender MG, van Nassau F. Process evaluation of the implementation of a personalized digital care pathway tool using the RE-AIM framework. *Int J Med Inform*. 2025 Dec;204:106032. doi: 10.1016/j.ijmedinf.2025.106032. Epub 2025 Jul 3. PMID: 40700973.

