

#	Cadena booleana	Título	Autores	Resumen	Tipo de estudio	Año	Revista/Fuente	DOI/URL	Coincide con tema (Sí/No)	Criterios inclusión	Dimensiones medidas (separar con ;)	Instrumento (exp/sat)	Métricas principales
1	("satisfacción paciente" AND "hospital público")	Patient Safety and Quality of Care: An International Perspective	OMS	Relaciona experiencia del paciente con calidad/seguridad; enfatiza medición sistemática y mejora continua.	Informe	2020	WHO	—	Sí	I_marco	Seguridad; Calidad; Satisfacción	—	—
2	("satisfacción paciente" AND "hospital público")	Atención de alta complejidad en hospitales públicos: desafíos y oportunidades	OPS	Analiza brechas de accesibilidad y calidad en hospitales públicos; oportunidad y capacidad instalada condicionan experiencia y satisfacción	Informe	2019	OPS	—	Sí	I_hospital público	Calidad; Accesibilidad	—	—
3	("urgencias" AND "calidad atención")	Evaluación de la calidad en los servicios de urgencias hospitalarios	Pérez; Ramírez	Evalúa comunicación, trato y tiempos en urgencias y su vínculo con satisfacción global de usuarios.	Artículo	2021	Rev. Colomb. Salud Pública	—	Sí	I_urgencias; I_calidad	Comunicación; Trato; Oportunidad	—	—
4	("urgencias" AND "calidad atención")	Saturación en los servicios de urgencias: análisis de cuatro hospitales de Medellín y simulación de estrategias	Restrepo-Zea; et al.	Documenta congestión y simula estrategias (p. ej., refuerzos de triage) que reducen tiempos de espera y mejoran oportunidad percibida (SciELO Colombia)	Artículo	2018	Rev. Fac. Na. Salud Pública / SciELO	https://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-7072201800010	Sí	I_urgencias	Oportunidad; Acceso	No aplica (operativo)	Tiempos de espera; ocupación
5	("urgencias" AND "calidad atención")	Saturación del servicio de urgencias en Bogotá: comprensión sistémica	Piñero; Díaz; Martínez-Vela	Enfoque sistémico que identifica cuellos de botella y su efecto en acceso y oportunidad percibidos en urgencias de Bogotá. (SciELO Brasil)	Artículo	2021	Ciência & Saúde Coletiva	—	Sí	I_urgencias	Oportunidad; Acceso	—	Cualitativas/ sistémicas
6	("urgencias" AND "calidad atención")	Continuidad en la atención del servicio de urgencias: caso Chinácota	Jiménez-Barbosa; et al.	Estudia continuidad asistencial tras urgencias y su relación con percepción de calidad y satisfacción. (Redalyc)	Artículo	2020	Rev. Gerencia y Políticas de Salud	https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerep	Sí	I_urgencias; I_continuidad	Continuidad; Satisfacción	—	—
7	("urgencias" AND "calidad atención")	Estrategias para fortalecer la humanización en urgencias	Pabón-Ortiz; Mora-Fernández	Sistematiza intervenciones de trato humanizado y comunicación; reporta mejoras percibidas en respeto y experiencia. (Revistas IJEP)	Artículo	2021	Revista Ciencia y Cuidado Rev. Esp.	https://revistas.ujcv.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1442	Sí	I_humanización; I_urgencias	Trato; Comunicación	Encuesta (institucional)	% de cumplimiento/likert
8	("experiencia del paciente" AND satisfacción)	La influencia de la consideración social... (cliente-proveedor)	z Subióte; Román; Martín-Wolf;	Examina "consideración social" en servicios y su impacto en satisfacción; fundamentos transferibles a interacciones paciente-proveedor	Artículo (marketing)	2013	Invest. Marketing FSIC	https://doi.org/10.1016/S1138-1442(14)60018-8	Sí	I_experiencia_cliente	Relación; Satisfacción	—	—
9	("experiencia del paciente" AND satisfacción)	Defining Patient Experience	Niederhauer; Marshhur Yélamos;	Define "experiencia del paciente", la diferencia de satisfacción y propone un marco para operacionalizar dimensiones.	Artículo conceptual	2014	Patient Experience Journal	10.35680/2372-0247.1004	Sí	I_definición_experiencia	Marco conceptual	—	—
10	("experiencia del paciente" AND oncología)	Experiencia del paciente en oncología	Sanz; Marín; Martínez-	Revisa factores de experiencia en oncología; destaca rol de comunicación clínico-paciente y trato en satisfacción.	Artículo	2018	Psicooncología	https://doi.org/10.5209/PSIC.59184	Sí	I_experiencia	Comunicación; Trato	—	—
11	("experiencia del paciente" AND satisfacción)	Customer Experience [Video]	Fernandez Paredes	Contenido introductorio de CX orientado a empresas; útil como ejemplo, no cumple criterios académicos.	Video (no académico)	2022	YouTube	https://youtu.be/V5b4UwFgE	No	—	—	—	—
12	("experiencia del paciente" AND satisfacción)	Consumer perspectives on patient experience 2024	The Beryl Institute	Encuesta internacional de consumidores sobre expectativas/experiencia; aporta indicadores y prioridades actuales.	Informe	2024	The Beryl Institute	(PDF)	Sí	I_experiencia_consumidor	Expectativas; Satisfacción	Encuesta (consumidores)	% de respuestas
13	("experiencia del paciente" AND seguridad)	Links between patient experience and clinical safety/effectiveness	Doyle; Lennox; Bell	Revisión de 55 estudios: asociaciones positivas consistentes entre buena experiencia y seguridad/efectividad clínicas (mortalidad adherencia estancia) (BMJ)	Revisión sistemática	2013	BMJ Open	10.1136/bmjopen-2012-001570	Sí	I_evidencia_safety	Seguridad; Efectividad; Satisfacción	No aplica (revisión)	r, OR, diferencias de medias según

42	emergency department AND satisfaction waiting time AND emergency department AND estimated waiting time" AND emergency satisfaction older patients AND emergency department AND experience survey	Efficiency measures of emergency departments: an Italian six sigma study	Di Laura D et al.	Se relaciona la reducción de LOS con mayor satisfacción; usa Lean Six Sigma para optimizar flujo.	Mejora de procesos	2021	BMJ Open Quality	https://bmjopen.quality.bmj.com/content/10/3/e01058	Sí	Pacientes ED; indicadores de flujo	Tiempos; Flujo; Satisfacción	Encuestas de satisfacción; LOS	LOS; satisfacción
43	emergency department AND estimated waiting time" AND emergency satisfaction older patients AND emergency department AND experience survey	Use of a semiautomatic text message system to improve waiting time perception	Ehrler F et al.	Mensajería SMS para gestionar expectativas sobre espera; mejora la percepción de tiempos aceptables en urgencias.	Intervención digital	2022	JMIR Medical Informatics	https://medinform.jmir.org/2022/9/e34488/	Sí	Pacientes ED; intervención informativa	Información; Tiempos; Satisfacción	Encuesta post-intervención	de espera; satisfacción reportada
44	emergency department AND experience survey	Effect of displaying estimated waiting time on patient satisfaction	Almulthim KN et al.	Mostrar el tiempo estimado de espera se asocia a mayor satisfacción con la atención de urgencias.	Cuasi-experimental	2025	Services Research (PMC)	https://pubs.nlm.nih.gov/articless/PMC11864359/	Sí	Pacientes ED; señalización de tiempos	Tiempos; Información; Satisfacción	Encuesta de satisfacción	satisfacción antes/después
45	emergency department AND experience survey	The wisdom of elders: a new patient experience survey for older ED patients	Weber EJ et al.	Presenta un nuevo cuestionario para mayores en el ED, respondiendo a necesidades específicas de este grupo.	Desarrollo de encuesta	2024	Emergency Medicine Journal	https://emj.bmj.com/content/41/11/644	Sí	Pacientes ≥65 años; ED	Comunicación; Dignidad; Seguridad	para mayores (PREM)	dominios propuestos
46	"PREM-ED 65" AND protocol predictors AND patient satisfaction AND emergency care centre	The PREM-ED 65 study	Graham B et al.	Protocolo para desarrollar/validar un PREM específico de experiencia para personas ≥65 años en ED.	Protocolo de estudio	2024	Emergency Medicine Journal	https://emj.bmj.com/content/41/11/645	Sí	Pacientes mayores; ED	Comunicación; Movilidad; Continuidad	PREM-ED 65	Fases de validación; dominios
47	emergency department AND patient experience pamphlet AND emergency patient experience	Predictors of patient satisfaction in an emergency care centre	Abolfotouh MA et al.	Asocia características sociodemográficas y de atención con satisfacción; destaca tiempos, atención y trato del personal.	Transversal	2017	Emergency Medicine Journal	https://emj.bmj.com/content/34/1/27	Sí	Usuarios de ECC/ED	Tiempos; Trato; Comunicación	Cuestionario local	Satisfacción global; predictores
48	emergency department AND patient experience pamphlet AND emergency patient experience	Online Ratings of the Patient Experience: EDs vs Urgent Care	Agarwal AK et al.	Compara reseñas públicas en línea de ED y centros de atención urgente, destacando diferencias de experiencia percibida.	Observacional	2019	Annals of Emergency Medicine	https://pubs.nlm.nih.gov/articless/S0196-0644(18)31322-0	Sí	Reseñas públicas; servicios ED/urgent care	Satisfacción; Comunicación; Espera	Ratings en línea (experiencia)	de calificación; temas
49	emergency department AND patient experience	Improving ED Patient Experience with an Informational Pamphlet	Sangal RB et al.	Pamflete informativo para pacientes de ED que mejora la experiencia reportada durante la espera y atención.	Intervención antes-después	2019	Patient Experience (PMC)	https://pubs.nlm.nih.gov/articless/PMC7427355/	Sí	Pacientes ED adultos	Información; Tiempos; Satisfacción	Encuesta de experiencia	Variación de puntajes PX pre/post
50	"regional models" AND urgent care AND patient experience	Patient experience of different regional models of urgent and emergency care	Foley C et al.	Compara experiencia del paciente entre modelos regionales de atención urgente/emergencias en Reino Unido.	Encuesta comparativa	2017	BMJ Open	https://bmjopen.bmj.com/content/7/3/e013339	Sí	servicios urgentes/emergencia	Acceso; Coordinación; Satisfacción	Encuesta PREM	Comparación de puntajes por región
51	"HCAHPS" AND inpatient experience AND survey	Adult Hospital CAHPS (HCAHPS) overview	AHRQ/CMS	comunicación, trato y disposición a recomendar.	Guía/Instrumento	2022	AHRQ/CMS (sitio oficial)	https://www.aahrq.gov/cahps/surveys-guidance/hospital	Sí	Adultos hospitalizados	Comunicación; Entorno; Egreso	HCAHPS (experiencia)	Puntajes de dominios; rating global
52	"PREMs" AND qualitative review AND clinical practice	Patient and healthcare provider perceptions on using PREMs in clinical practice	Sundaram C et al.	Revisión cualitativa sobre cómo se usan los PREMs en la práctica y barreras para su adopción.	Revisión cualitativa	2022	Patient-Reported Outcomes	https://pubs.nlm.nih.gov/articless/10.1186/s41687-022-00524-1	Sí	Estudios sobre uso de PREMs	Implementación; Comunicación; Calidad	PREMs (experiencia)	Síntesis de barreras/facilitadores
53	"PROs" AND PREM implementation	How patient-reported outcomes and experience measures are used in practice	Lowry V et al.	Explora usos reales de PROMs y PREMs y la necesidad de cuestionarios validados frente a instrumentos caseros.	Cualitativo/mixto	2024	Journal of Patient-Reported Outcomes	https://pubs.nlm.nih.gov/articless/10.1186/s41687-024-00795-1	Sí	Profesionales de salud; uso de PROs/PREMs	Calidad; Implementación	PROMs/PREMs	cualitativos; prácticas reportadas
54	"virtual care" AND patient-reported experiences AND integrated people-centred health services AND framework 2024	Patient-reported experiences and outcomes of virtual care during COVID-19	Bajgain B et al.	Revisión sobre experiencias en atención virtual; útil para EDs con teletriage y teleconsulta en picos de demanda.	Revisión	2023	Journal of Patient-Reported Outcomes	https://pubs.nlm.nih.gov/articless/10.1186/s41687-023-00659-1	Sí	Estudios de experiencia en tele-salud	Acceso; Comunicación; Usabilidad	PREMs varios	Temas; síntesis de dominios
55	framework 2024	Strengthening integrated, people-centred health services	Organización	Actualiza el marco de la OMS. Estrategias para sistemas centrados en las personas; alineable con mejoras de experiencia en urgencias.	Marco/Política	2024	OMS (documento WHA77)	https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA77/A77_32-en.pdf	Sí	servicios centrados en personas	Participación; Coordinación; Calidad	—	Estrategias/indicadores propuestos

[illegible]