



## PROYECTO "SU VOZ". IDENTIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE URGENCIAS

Marta Blázquez Andión, Marta Blázquez; Miriam Mateo; Boukra Atthou; Marco Bustamante; Mar Pina; Mireia Puig

*Urgencias HSCSP*

### INTRODUCCIÓN

Se recomienda adaptar cuidados y espacios en los SU para los pacientes frágiles. En nuestro SU el dispositivo atención a la fragilidad\_DAFSU, ha mostrado ventajas en gestión y en calidad. Nuestro interés futuro radica en captar la Experiencia del Paciente para mejorar el proceso.

Se entiende por Experiencia del Paciente (The Beryl Institute): la suma de todas las interacciones modelada por la cultura de una organización, que influyen en la percepción del paciente durante el continuum asistencial.

### OBJETIVOS

Analizar la calidad de la Experiencia del Paciente anciano que ingresa en DAFSU

### METODOLOGIA

Metodología creativa de resolución de problemas Design Thinking. Consta de 4 fases: Mapear, Explorar (ideación), Construir (co-creación) y Testear. Intervienen profesionales del SU, pacientes/cuidadores.

Pacientes ingresados en DAFSU durante noviembre 2018.

### RESULTADOS

Los pacientes/cuidadores identificaron su experiencia como de alta calidad. Se detectó 1) en algunos casos falta de conocimiento sobre las características diferenciales de la Unidad y 2) la solicitud de los familiares de poder participar en los cuidados durante la estancia. En el taller de co-creación se impulsaron dos prototipos: 1) Compromiso\_DAFSU (tríptico informativo que enfermería compartirá al ingreso con el familiar de referencia. Incluye información y recogida de detalles específicos sobre las preferencias del paciente. Acuerdo de horarios y pequeños cuidados que el familiar puede realizar y que el equipo 'reserva' para los mismos) y 2) Onboarding\_DAFSU (pizarra en cada box, recoge información relevante sobre el paciente y su proceso)

### CONCLUSIONES

- La Experiencia del Paciente es una dimensión de calidad añadida a la calidad suministrada y registrada en los sistemas habituales
- Incorporar la experiencia del paciente al análisis de resultados de la unidad permite introducir mejoras
- La metodología Design Thinking es un sistema sencillo, económico y útil en este proceso