



EXPERIENCIA DEL PACIENTE, UN PILAR ESENCIAL DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS

Lara Guillén; Francisco José Chamorro; Irene Feliu; Silvia Millat; Marco Cordero; Pierre Malchair.

Hospital Universitario de Bellvitge; servicio de urgencias

Introducción:

La experiencia del paciente se considera uno de los pilares fundamentales de la calidad asistencial. Esta puede definirse como la suma de todas las interacciones que influyen en las percepciones del paciente, a lo largo de la continuidad del cuidado.

Un modo de evaluar dicha experiencia es a través del análisis del Patient Journey Map (PMJ), que genera de manera visual un viaje integral del paciente mediante una línea temporal, desde que toma contacto con el sistema sanitario hasta que sale de él. Existen diversos indicadores (Patient reported experience measures, PREMS), encuestas (encuesta Picker, PLAENSA) y métodos, que permiten evaluarla, medirla e identificar posibles puntos de mejora de la calidad asistencial que ofrecemos en nuestros servicios.

Objetivo:

Evaluar la experiencia de nuestros pacientes en el servicio de urgencias a través del análisis del Journey Map, identificar los ?puntos de dolor? e identificar ?puntos de mejora?.

Metodología:

Se creó un grupo de trabajo multidisciplinar con formación en metodología Design Thinking y en experiencia del paciente. Se desarrolló un PJM y se realizaron 12 entrevistas telefónicas a dos grupos de pacientes frecuentemente visitados en urgencias. Las encuestas constaban de 39 preguntas preestablecidas y de respuesta abierta, basadas en el PJM. Posteriormente se realizaron grupos focales de co-creación incluyendo a 8 pacientes y familiares para trabajar conjuntamente proyectos de mejora.

Resultados y conclusiones:

La participación de los pacientes en este proyecto realizado en el servicio de urgencias ha permitido descubrir que los ?puntos de dolor? y ?áreas de mejora? considerados como prioritarios por los profesionales no correspondían a los considerados como esenciales por los pacientes (como por ejemplo, mejorar el cuidado de los acompañantes o cambiar nuestras políticas de ?ayuno para todos?). Incluir la voz del paciente en los procesos de mejora asistencial parece indispensable para enfocar correctamente nuestras intervenciones.