

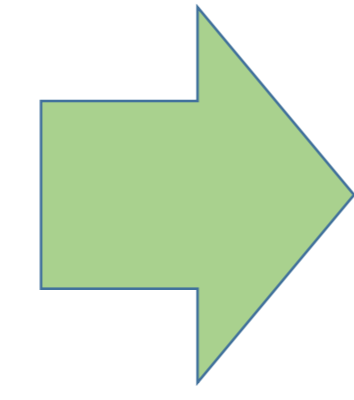
VALIDACIÓN DE LA PRIMERA CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA DE PACIENTE PARA HOSPITALES Y CLÍNICAS

AUTORES: Bezos Daleske, C.¹; Salazar de la Guerra, R.²; Caballero Nahum, M.²; Pavón P.¹; Cano, E.¹.
¹ Instituto para la Experiencia del Paciente; ² Hospital de Guadarrama

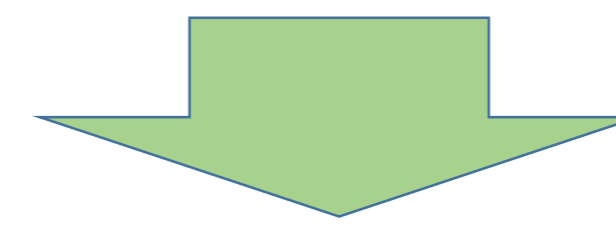
INTRODUCCIÓN

Beneficios de las Políticas de Experiencia del Paciente según la literatura

1. Impacto Clínico
2. Impacto en Bienestar
3. Impacto en costes/ingresos



No existía ninguna herramienta para acreditar que hospitales y clínicas están centrados en paciente



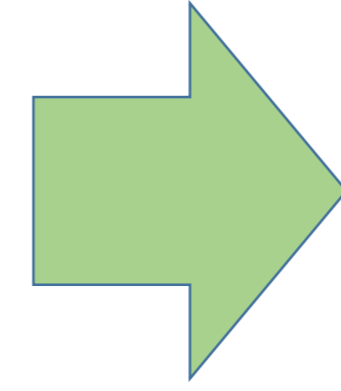
Desarrollo de la Certificación PATIENTS FIRST

1. Estructurada en 8 dimensiones clave de la experiencia de paciente
2. En forma de proceso
3. Con validación por pacientes



Es importante acreditar que los hospitales siguen políticas de experiencia de paciente

1. En forma de proceso reproducible
2. Con involucración de pacientes
3. Asegurando medición de impactos 1., 2. y 3.



OBJETIVO: Validar la Certificación PATIENTS FIRST en entorno real como método para asegurar el cumplimiento de los estándares adecuados de experiencia del paciente en un hospital

MÉTODOS

Enfoque europeo experiencia de paciente (basado en necesidades y contexto del paciente, más que en enfoque estadounidense (basado en "touchpoints", NPS y satisfacción)

Análisis de 8 dimensiones

- *Comunicación: Información de calidad y adecuada; comprensible por el paciente*
- *Comprensión profunda y análisis de la experiencia de paciente: herramientas y metodologías de captura y análisis de la experiencia del paciente*
- *Mejoras en dicha experiencia: equipos, proyectos y métricas para la mejora de la experiencia*
- *Servicios centrados en las necesidades del paciente: servicios co-creados con pacientes*
- *Involucración y apoyo a los profesionales: empoderamiento de profesionales.*
- *Empoderamiento y autogestión de pacientes*
- *Ética: representación de pacientes*
- *Investigación: estándares de investigación centrada en paciente.*

Parametrización de las dimensiones evaluadas a la naturaleza del Hospital.

Triple validación: documental, observación participante, workshops con pacientes.

Involucración de plantilla del Hospital a través de equipo de proyecto y workshop con profesionales



RESULTADOS

El Hospital de Guadarrama obtuvo una puntuación muy alta (8,11 puntos) porque lleva a cabo políticas de humanización y centradas en paciente. No obstante la certificación permitió ...

MEJORAS INMEDIATAS

- Señalización acceso ambulancias
- Chequeo señalización del hospital por pacientes (co-diseño indirecto)
- Formación plantilla elaboración mapas de experiencia pacientes
- Involucración de pacientes en el "Procedimiento de valoración y registro de la documentación dirigida a pacientes".

MEJORAS A LARGO PLAZO

- Actualización de procedimientos susceptibles de contar con participación de pacientes
- Introducción de nuevas formas de evaluación de información a pacientes (lenguaje universal de pacientes, inflesz, etc.)
- Decisiones compartidas
- Autocuidado profesionales sanitarios
- Involucración de asociaciones de familiares y pacientes

CONCLUSIONES

1. La Certificación PATIENTS FIRST como específica para evaluar si un hospital está centrado en paciente parece ser sólida desde el punto de vista conceptual y operativo.
2. La metodología ha demostrado utilidad para mejorar prácticas existentes y para poner en marcha nuevas líneas de acción en experiencia de paciente, significativas desde el punto de vista cuantitativo y cualitativo.
3. La validación ha mostrado la posibilidad de mejoras en el modelo de acreditación PATIENTS FIRST, que se ha actualizado incluyendo en su nueva versión:
 - la involucración de la voz del paciente en su diseño
 - una dimensión nueva: el apoyo emocional
 - Métricas PROMS, PREMS y Value Based Management