

Fes sempre 3 preguntes

Laura Garcia Gimeno¹; Angélica Pocino Campayo¹

¹Hospital Germans Trias i Pujol

Temàtica: 1. Experiència de pacient

Paraules clau: experiència pacient, apoderament pacients, comunicació

Introducció i objectius: La campanya Fes sempre 3 preguntes ve impulsada per la Xarxa Catalana d'Hospitals i Centres promotors de la salut i basada en la campanya *Ask me 3*, implementada als sistemes de salut d'Estats Units, Regne Unit i Irlanda.

El seu objectiu és millorar la comunicació entre professionals i pacients i/o familiars, apoderant els pacients i famílies perquè es preparin les visites mèdiques de consultes externes d'un hospital universitari.

Per tal de dur a terme la campanya hem realitzat una prova pilot a les consultes externes del servei de neurologia per a després replicar-ho a altres especialitats de l'hospital.

Material i mètode: El material de la campanya consta d'uns pòsters en els que s'hi explica de forma detallada quines són les tres preguntes que qualsevol pacient hauria fer durant la visita per comprendre millor la seva salut: Què tinc?, Què he de fer? i Perquè ho he de fer?.

També s'han dissenyat unes fitxes amb un espai per a poder escriure tots els dubtes que el pacient tingui prèviament a la visita o bé per anotar la informació rebuda pels professionals.

El mètode que hem seguit per a fer la prova pilot d'aquesta campanya és:

- Comunicar internament al servei el desenvolupament de la campanya.
- Realitzar enquestes pre-campanya amb un mostreig aleatori (n74) per conèixer quina és la situació de comprensió de les explicacions que els pacients reben.
- Fer difusió dels pòsters i les fitxes a la sala d'espera de la consulta externa.
- Realitzar enquestes post campanya amb un mostreig aleatori (n74) per conèixer si ha sigut efectiva la campanya als pacients i/o familiars.

Resultats: Els resultats de les enquestes postcampanya són els següents:

- Més d'un 40% de pacients considera que els professionals els escolten amb prou atenció i interès, i els hi expliquen les coses de forma entenedora.
- Un 13% no entén gaire bé o gens el seu problema de salut.
- A més d'un 65% li agradaria rebre informació escrita sobre la seva malaltia, prova i/o intervenció.
- Més d'un 50% busca o buscarà informació sobre la seva malaltia
- Només un 11% havia vist el cartell i ningú havia fet servir la fitxa
- La satisfacció amb l'assistència rebuda ha sigut:
 - o 43% puntuació 8/10
 - o 24% puntuació 9/10
 - o 28% puntuació 10/10

Conclusions: Com a conclusions podem extreure que:

- La campanya s'ha fet en un context de pandèmia amb limitacions d'accessibilitat i els pacients no estaven receptius amb aquesta iniciativa
 - o La difusió realitzada per aquesta campanya no ha estat satisfactòria i haurem de trobar altres canals de difusió per arribar als pacients i apoderar-los
 - o Seria necessari conèixer el grau d'implicació dels professionals respecte la campanya
- En general la satisfacció amb l'assistència rebuda ha sigut molt bona