

Anàlisi de l'experiència dels professionals sanitaris diagnosticats de càncer de pulmó

Marta Aguayo-Álvarez¹; Karla Salas-Gama¹; Enriqueta Felip²; Alberto Jáuregui³; Mario Culebras⁴; Maria Soledad Romea-Lecumberri¹

¹Direcció Qualitat, Processos i Innovació, Hospital Universitari Vall d'Hebron; ²Hospital Universitari Vall d'Hebron, Vall d'Hebron Institut d'Oncologia (VHIO); ³Cirurgia Toràctica, Hospital Universitari Vall d'Hebron; ⁴Servei de Pneumologia, Hospital Universitari Vall d'Hebron

Temàtica: 1. Experiència de pacient

Paraules clau: Experiència del pacient; Càncer de pulmó; Qualitat assistencial; Processos

Introducció i objectius: L'anàlisi de l'experiència del pacient és un pilar de la qualitat assistencial i una peça clau per avançar cap a una atenció centrada en la persona. Els professionals sanitaris que han estat pacients podrien aportar una mirada crítica en l'anàlisi de l'experiència de pacient gràcies a la seva expertesa i grau de coneixement. L'objectiu és conèixer l'experiència dels professionals sanitaris que han estat diagnosticats de càncer de pulmó per a identificar possibles situacions de millora.

Material i mètodes: Estudi qualitatiu on es van realitzar entrevistes semiestructurades a 10 professionals sanitaris, de qualsevol perfil professional, que haguessin passat prèviament per tota la via clínica del procés de càncer de pulmó. La experiència individual va ser recollida tenint en compte les dimensions de l'experiència de pacient establertes a la literatura científica. També, es van recollir propostes de millora plantejades pels professionals en cada una de les fases del procés clínic. Tota aquesta informació es va registrar en un mapa individual del "Viatge del Pacient" (*Journey map*) que incloïa aspectes del Mapa d'empatia. Arran dels mapes individuals, es va constituir un únic mapa que va integrar totes les experiències i propostes de millora segons les dimensions de l'experiència de pacient.

Resultats: Es van incloure 10 pacients (50% dones), de sis perfils professionals diferents, mitjana d'edat 72 ±6 anys. El 90% tenien el diagnòstic d'adenocarcinoma. El 50% presentaven estadis avançats (estadi IV). Els participants van expressar experiències positives, neutres i negatives en cadascuna de les fases de la malaltia. Les experiències positives més freqüentment manifestades van ser la informació clara i de qualitat en el moment del diagnòstic i opcions de tractament, i el grau de suport i confort emocional proporcionat pels professionals. Les experiències negatives més freqüents van ser el temps d'espera previ a la realització de proves i a les visites mèdiques, així com la manca d'una visió integral del pacient, tenint en compte la salut mental, la rehabilitació, la nutrició i la prescripció de grups de suport d'associacions de pacients. Les accions de millora més freqüentment reportades pels participants van ser la necessitat d'assegurar la comunicació entre atenció primària i l'hospital (80%), promoure la visió integral del pacient (70%), garantir el confort durant l'atenció hospitalària (60%), conciliar proves i visites (50%), millorar l'entorn estructural (40%) i garantir la privacitat, la intimitat i la confidencialitat (20%).

Conclusions: L'exploració i anàlisi de l'experiència dels professionals de l'entorn sanitari que han sigut pacients, pot aportar informació crítica i específica sobre l'atenció en salut. S'haurien de crear estratègies per incorporar l'anàlisi de l'experiència del pacient de manera sistematitzada en els processos clínics i organitzatius per detectar situacions de millora, i així, afegir-hi valor i millorar la qualitat assistencial.