

Participació de pacients en el pla de millora de consultes externes i repercussió en els índex de satisfacció. S'han vist afectats per la pandèmia de la COVID-19?

Carmen Galindo Laiglesia¹; Anna Mortes Ferrer¹; Gema Muñoz Gamito¹; Oriol Roura Fornells¹; Teresa Mur Martí¹; Teresa Clanchet Aisa¹

¹Fundació Assistencial Mutua Terrassa

Temàtica: 1. Experiència de pacient

Paraules clau: millora continua, grup focal, experiència pacient

INTRODUCCIÓ: Per valorar la satisfacció dels pacients a la nostra organització, la Plataforma online Opinat mesura el NPS (Net Promoter Score): índex que mesura la lleialtat i la satisfacció dels pacients (NPS >25% es considera una bona experiència per al pacient; >50%, experiència excel·lent).

L'NPS de Consultes Externes (CEX) el 2017 va ser del 48% i un dels aspectes pitjor valorats va ser la comoditat dels espais i sales d'espera.

Les accions que es van plantejar incloïen el trasllat de CEX a un nou edifici i es va fer participar els pacients en el pla de millora. Va estar funcionant amb les millores implementades durant tot el 2019.

Al 2020, la pandèmia per la COVID-19 va suposar una aturada de l'activitat a CEX i la tornada a la nova normalitat ha suposat un canvi en tots els nivells assistencials.

L'objectiu d'aquest treball és el de comparar si els resultats globals van millorar després de la implantació de les mesures i objectivar com s'ha vist afectada la satisfacció de l'usuari per la pandèmia en les CEX de la nostra entitat.

MATERIAL I MÈTODE: Estudi observacional transversal mitjançant enquestes de satisfacció a finals del 2017, al 2019 i al 2021.

Les accions que es van dur a terme van ser:

- Millora de les instal·lacions, amb el trasllat de CEX a un nou espai, pensat i dissenyat per garantir el confort i millorar l'experiència del pacient.

- Definició del circuit de consultories virtuals entre els professionals d'Atenció Primària i d'Atenció Especialitzada per afavorir la coordinació entre nivells assistencials i el seguiment dels pacients.

- Centralització de l'atenció telefònica (Call centre).

La participació dels pacients en el Pla de Millora es va fer mitjançant la creació d'un grup focal, en el qual es van ensenyar les noves instal·lacions del servei, per tal de definir conjuntament els fluxos de pacients.

Posteriorment es va realitzar una sessió, en la qual es van tractar aspectes com: accessibilitat, comunicació i coordinació.

Un cop incorporades totes les mesures, es va posar en marxa i es van mesurar els resultats.

RESULTATS: A l'any 2017, 2019 i 2021 es van obtenir respostes de 1.281, 1.651 i 4.750 pacients, respectivament (22% del global d'enquestes cada any sense variació).

Al 2019, l'aspecte estructural va desaparèixer dels motius pitjor valorats. Es va mantenir el temps d'espera entre la sol·licitud i el dia de visita, la puntualitat per entrar a la consulta i el temps per atendre la trucada. Com a aspectes millor valorats: tracte rebut pels professionals i la informació rebuda. Sense canvis al 2021

L'NPS 2017 va ser del 48%, al 2019: 59.18 i al 2021: 56.21%

CONCLUSIONS: La participació del pacient en les millores implantades a CEX del nostre centre ha suposat una millora de l'índex de satisfacció i pensem que pot ser un dels motius pels quals després de la pandèmia s'ha mantingut. S'han de continuar fent mesures en aquesta línia per millorar la resta d'aspectes