

Webinar PREMS i PROMS. Experiència i resultats del pacient de salut

## Experiència de pacient al CatSalut

Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari  
Servei Català de la Salut

# S/ Marc: el Mapa Estratègic del Servei Català de la Salut

L'accessibilitat i l'equitat, en el centre de l'estratègia amb i per al ciutadà



## De pacient a persona: equitat, accessibilitat i experiència

Donar resposta als drets i deures i a les necessitats reals de la ciutadania respecte a la prevenció, informació, interacció, atenció i seguiment en un sistema que té cura de la salut de les persones, al llarg del cicle de vida i en tots els moments possibles d'interacció i interrelació.

### Objectius estratègics

- Millorar l'accessibilitat al sistema.
- Millorar la interrelació de valor i la personalització.
- Facilitar l'autogestió de la salut de les persones.
- Millorar l'experiència i la qualitat en l'atenció.
- Facilitar la capacitat resolutiva de la ciutadania i del sistema.
- Gestionar el compliment de la normativa de la transparència en el servei català de la salut.



# S/ Què entenem per l'experiència del pacient?

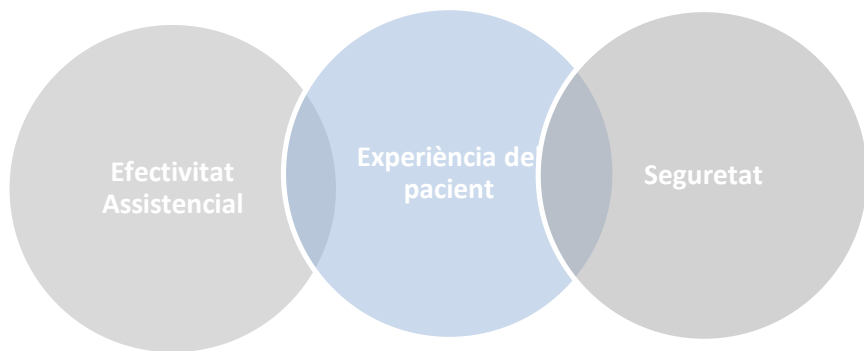
## Definició i conceptes clau

L'experiència del pacient es defineix com la suma de totes les interaccions, modelades per la cultura d'una organització, que influeixen en la percepció del pacient del procés assistencial.

Juntament amb l'efectivitat clínica i la seguretat, l'experiència del pacient és un element clau de la qualitat dels serveis sanitaris. Per això, la seva mesura i millora contínua juga un paper central en la millora de l'atenció i en l'avenç cap a un model de salut centrat en el pacient.

# S/ Què entenem per l'experiència del pacient?

## ELS PILARS DE LA QUALITAT



## ELEMENTS CLAU DE L'EXPERIÈNCIA

- ✓ Continuïtat de l'atenció
- ✓ Interaccions
- ✓ Cultura
- ✓ Percepcions

# S/ Què entenem per l'experiència del pacient?

L'avaluació que fan els pacients sobre la seva experiència es coneix com les *Patient reported experience measures (PREM)*. A diferència de la satisfacció, en la mesura de l'experiència del pacient, es valoren de manera objectiva les característiques/esdeveniments de la interacció del pacient amb el sistema sanitari. Per tant, els PREM són instruments reconeguts internacionalment per a mesurar la qualitat dels serveis de salut des de la perspectiva del pacient.

Per mesurar aquesta dimensió de la qualitat, s'utilitzen diversitat d'eines que fotografien “què” va passar en una interacció pacient-sistema de salut i “com” va ser des de la perspectiva del pacient. Per exemple, un dels principals mètodes utilitzats per la mesura són les enquestes que s'administren (via paper/digital/telefònica) al pacient mateix.

# S/ Què volen els pacients?



**Accés ràpid a  
assessorament  
sanitari fiable**



**Tractament eficaç  
per professionals  
de confiança**



**Continuïtat  
d'atenció i  
transicions suaus**



**Suport emocional,  
empatia i respecte**



**Participació en  
les decisions i  
respecte per les  
preferències**



**Informació i  
comunicació  
clares, i suport  
per a l'autocura**



**Implicació de, i  
suport per a,  
familiars i  
cuidadors**



**Atenció a les  
necessitats  
físiques i de  
l'entorn**

## MESURES INFORMADES PELS PACIENTS

### PREMs

Visió del pacient sobre què va passar durant l'assistència

Útil per a avaluar i monitorar la provisió de serveis

### PROMs

Visió del pacient sobre l'impacte d'una malaltia o problema de salut

Útil per a monitorar l'evolució del problema de salut i l'efectivitat dels tractaments

#### Útils conjuntament:

- Atenció centrada en la persona (ACP)
- Avaluació de la qualitat de l'atenció i els serveis



# S/ PREMS

Percepció del pacient de la seva **experiència d'atenció...**

... No es centren en els resultats de l'atenció sinó en el **procés assistencial** i com aquest ha impactat sobre l'experiència del pacient.



- Mesura què va passar realment
- Es focalitza en esdeveniments específics: permet saber si determinades coses van passar en moments concrets
- Mesura què importa als pacients
- Els resultats identifiquen àrees de millora...
- ... i permeten comparacions / benchmarking



- Hi ha un element de subjectivitat: implica judicis de valor
- Depèn de les expectatives i preferències personals
- Influència de l'entorn social i cultural
- Sovint poca especificitat: no reflecteix la complexitat del procés assistencial

# 20 anys de PLAENSA

## 2003-2023

<https://catsalut.gencat.cat/ca/coneix-catsalut/presentacio/instruments-relacio/valoracio-serveis-atencio-salut/enquestes-satisfaccio/estudis-realitzats/>

# S/ Objectius de les enquestes XPLAENSA

## Objectiu general

Els estudis PLAENSA tenen com **objectiu general conèixer la percepció, experiència i satisfacció dels usuaris d'un servei sanitari o procés d'atenció** proveïts per entitats del sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya en **el moment de dur-se a terme l'estudi** i amb una visió global (nivell macro).

## Objectius específics

- 1) **Identificar a nivell macro Catalunya les diferències entre estudis duts a terme en diferents moments** temporals.
- 2) **Conèixer la percepció, experiència i satisfacció dels usuaris amb la seva entitat o centre proveïdor** de referència.
- 3) **Identificar diferències entre les opinions** que els usuaris d'un centre o entitat específic tenen envers l'opinió global que el servei té a Catalunya.

## S/ Línia de Servei o Procés XPLAENSA:

- Assistència sanitària telefònica 061 Salut Respon
- Atenció primària: medicina general i infermeria
- Atenció hospitalària amb internament
- Atenció a la salut mental ambulatoria
- Atenció sociosanitària amb internament
- Atenció a la salut mental amb internament
- Atenció urgent hospitalària
- Atenció especialitzada ambulatoria
- Atenció al procés de l'embaràs, del part i del puerperi
- Atenció a la rehabilitació ambulatoria
- Cirurgia major ambulatoria
- Transport sanitari no urgent
- Qualitat del servei de recepta electrònica
- Qualitat del servei d'oxigenoteràpia a domicili
- Teràpies de pressió positiva contínua en vies respiratòries

# Noves accions

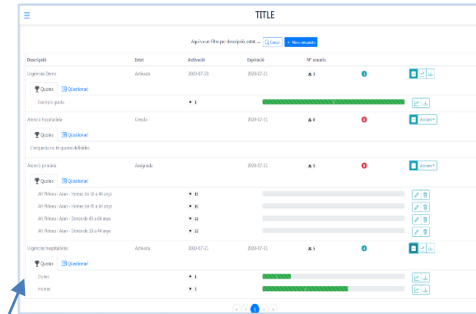
# S/ XP Sistema d'alertes.



L'usuari és atès en un centre del SISCAT i donat d'alta o el seu episodi es tanca per el professional sanitari.

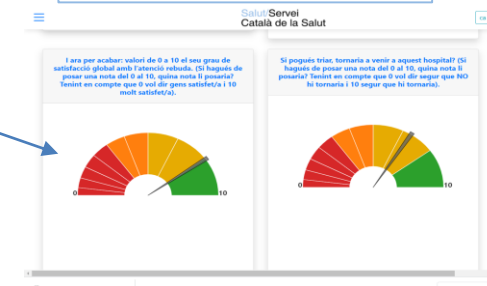


Es contacta amb l'usuari per SMS, convidant-lo a participar en l'enq



Seguiment de participació i quotes

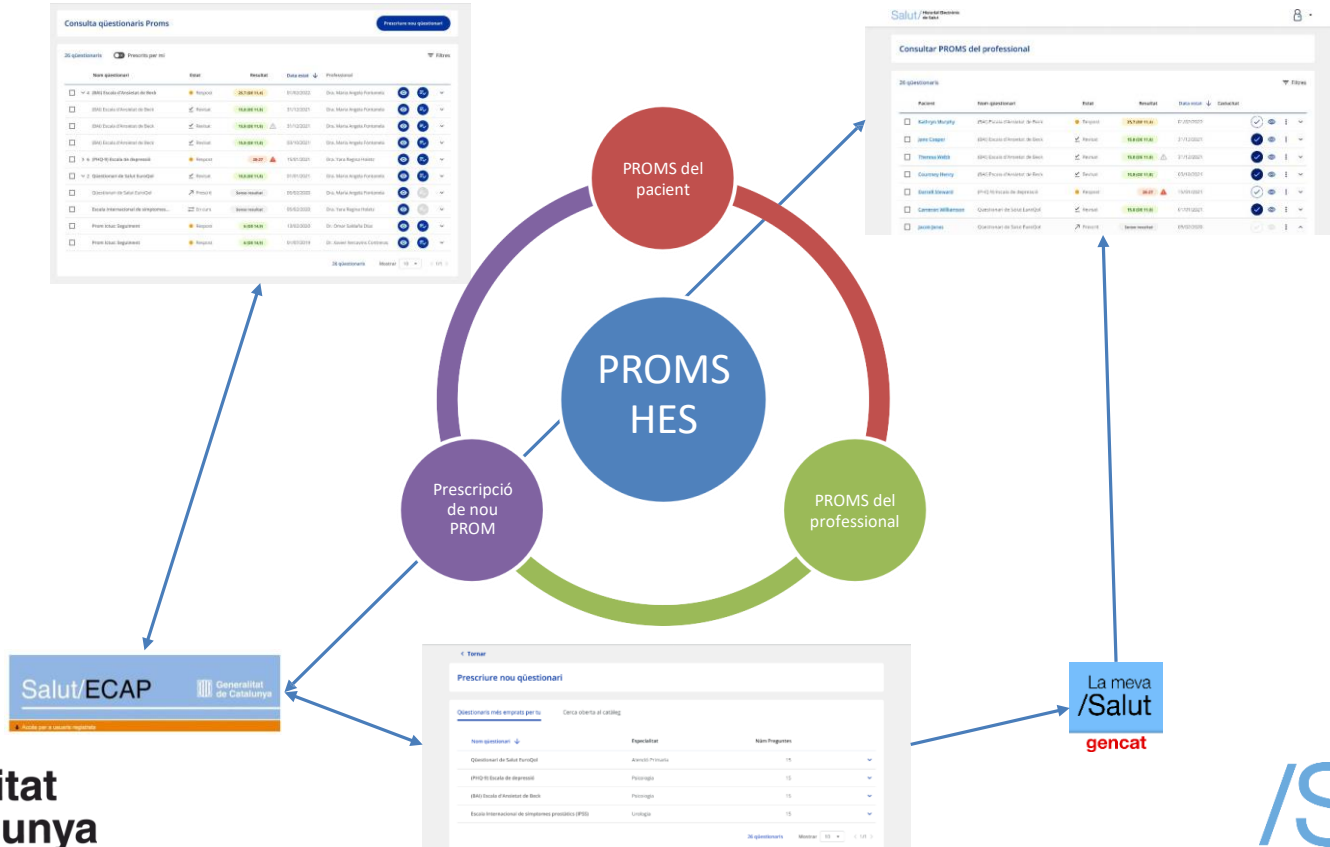
Visualització de resultats



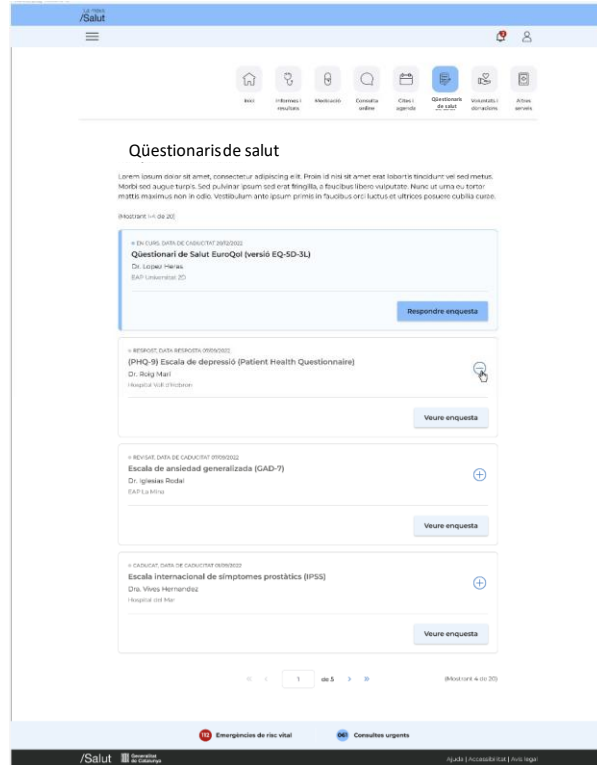
## S/ ELS PROMS

1. Permetre a qualsevol professional sanitari del SISCAT **enviar formularis PROMS electrònics a un pacient.**
2. El pacient **els respongui des de La Meva Salut.**
3. **Rebre els resultats a les seves estacions de treball** o consultar-los a l'eina de PROMS del HES
4. **Seguiment de l'estat de resposta dels formularis PROM enviats pel professional**, rebre notificacions de resposta, enviar recordatoris i consultar l'evolució dels resultats dels seus pacients.

# S/ Pantalles eina PROMS del HES

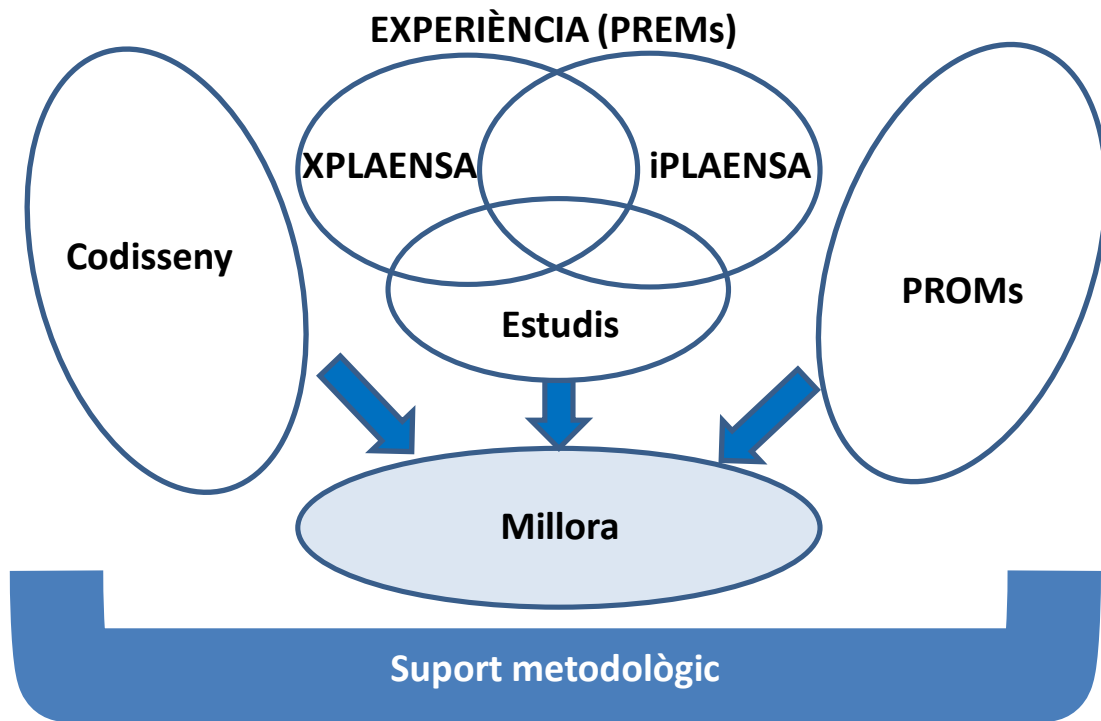






- Nou apartat a LMS “qüestionaris de salut”
- Accés directe al qüestionari des del link prèvia autenticació

# S/ Avaluació i experiència al CatSalut





**Generalitat  
de Catalunya**

**/Salut**