

## Creació d'un protocol per avaluar l'experiència del pacient amb una intervenció digital (ePREMs)

Mercè Bonjorn Dalmau<sup>1</sup>; Mireia Cano Izquierdo<sup>1</sup>; Patricia Valero Valdevira<sup>1</sup>; Pablo Alegre Cabrera<sup>1</sup>; Jordi Taboada Bernal<sup>1</sup>; Meritxell Davins Riu<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Hospital Universitari Germans Trias i Pujol

**Temàtica:** 01. Experiència de pacient

**Paraules clau:** Experiència Pacient, PREM, Intervenció Digital, Protocol, PREMs Digitals

**Introducció:** L'acceleració constant de l'ús de dispositius digitals ha provocat un gran salt en la societat en la digitalització. Sanitat és el sector on major impacte han tingut les eines digitals. L'increment de descàrregues d'apps de salut és exponencial, encara que amb una alta taxa d'abandó relacionada amb una mala experiència d'ús.

Les percepcions dels pacients sobre la seva salut i experiències són clau per a oferir una excel·lent atenció centrada en ell. Les Mesures d'Experiència Informades pel Pacient (PREMs) recopilen informació sobre opinions de pacients sobre experiència d'atenció. Els PREMs capturen "què" va ocórrer durant un episodi d'atenció i "com" va ocórrer des de la perspectiva del pacient. Així i tot, hi ha una manca de protocols d'avaluació de PREM electrònics (ePREMs).

**Objectiu:** Crear un protocol per a l'avaluació de la qualitat i experiència del pacient en l'ús d'una intervenció digital (ePREMs) per a aconseguir:

- La màxima eficiència del sistema
- Millora i qualitat de vida dels pacients i cuidador
- I la màxima repercussió en resultats de salut

**Metodologia:** Es realitza un estudi observacional, descriptiu i mixt (quantitatiu-qualitatiu) de la usabilitat d'una aplicació mòbil en pacients.

Utilitzem tècniques iteratives, amb triangulació de dades qualitatives i quantitatives que extraurem combinant els següents mètodes: test d'avaluació de l'app en salut (escala validada de la Versió d'Usuari de l'Escala de Qualificació d'Aplicacions Mòbils uMARS – dades quantitatives), entrevistes semiestructurades i grups focals – (dades qualitatives).

Es realitzarà un test en 3 fases: fase inicial, fase de consolidació i fase de millora (6 mesos entre les fases).

**Resultats:** A la **fase inicial** s'aplica l'escala validada uMARS a 8 pacients, complementant-se amb entrevistes semiestructurades als mateixos pacients, amb l'objectiu de conèixer quines millores es poden realitzar per a evolucionar la intervenció digital, mitjançant cocreació. Fase en la qual es proposaran millores en l'aplicació mòbil.

Al 6 mesos es tindrà els paràmetres necessaris de confirmació inicial dels prems digitals, que serveix per aportar millores en la intervenció digital i en la següent iteració.

A la **fase consolidació** es torna a aplicar la uMARS (30 pacients) juntament amb la realització de 2 grups focals. Després de la triangulació de dades de la primera i segona fase, es redefiniran els ePREMs i s'iterarà amb noves millores en l'aplicació mòbil.

Al cap de 6 mesos més, es realitzarà la **fase de millora** per a detectar punts calents de millora i consolidar el progrés adequat de l'aplicació mòbil en concepte d'experiència del pacient. On es repetiran els mateixos mètodes i pacients que en la fase de consolidació.

Actualment estem en procés de recol·lecció de pacients de la fase inicial.

**Conclusions:** L'actual proliferació de salut digital en el camp de la promoció de la salut, prevenció i control de malalties fa necessari la creació de protocols d'avaluació exhaustius que permetin conèixer l'acceptabilitat, factibilitat, usabilitat, validesa, fiabilitat i efectes potencials sobre variables de salut.

Els resultats mostren que encara no hi ha evidència que relacionin PREMs amb salut digital. Tant Lancet Digital Health com Journal of Medical Internet Research referencien la necessitat imperiosa d'adequar els PREMs a les intervencions digitals.

És fonamental adaptar els PREMs en contextos de digitalització i crear directrius per a migració de PREMs a plataformes digitals. L'anàlisi exhaustiva de diferents fases d'implementació del protocol d'avaluació de ePREMs servirà com a punt de partida per a futures intervencions.