

Aportant la visió del pacient en la millora del procés quirúrgic

Irene Feliu Pérez¹; Esther Méndez¹; Rosa Maria Sánchez Cabrera¹; Andrea Santamaria Guasch²; Sílvia Millat Servent¹; Ana Álvarez Soto¹
¹Hospital Universitari de Bellvitge; ²Athenea Solutions

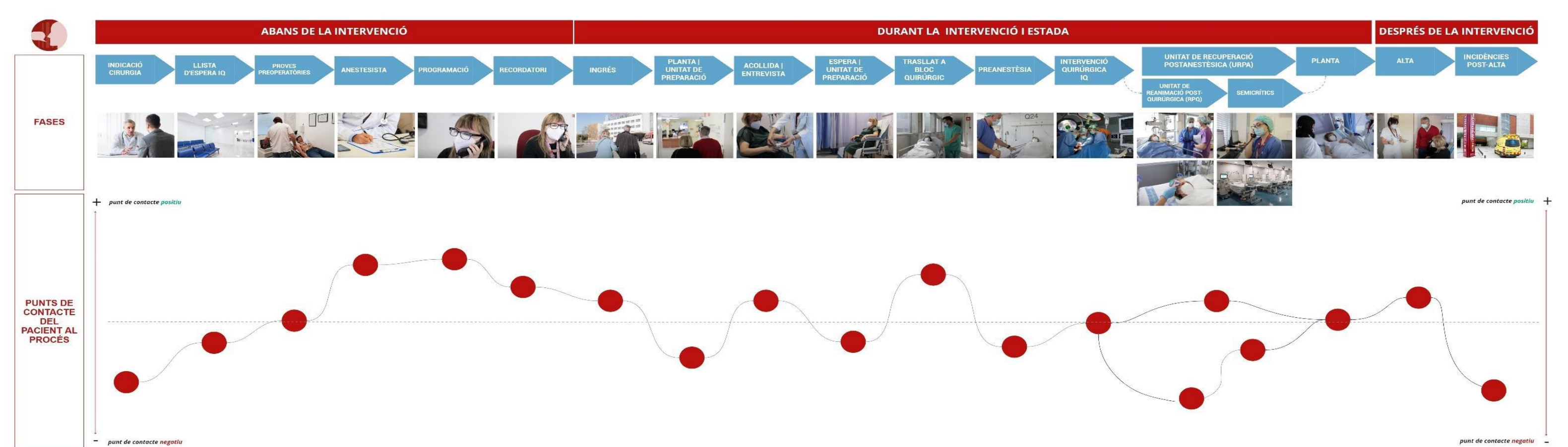
INTRODUCCIÓ I OBJECTIUS

El projecte de l'Experiència de Pacient en el bloc quirúrgic té com objectiu explorar el conjunt de necessitats i expectatives dels pacients que participen al procés quirúrgic. Aquest projecte està totalment alineat amb el posicionament estratègic del nostre centre, que té com a primer eix la millora de l'experiència del pacient.

MATERIAL I MÈTODE

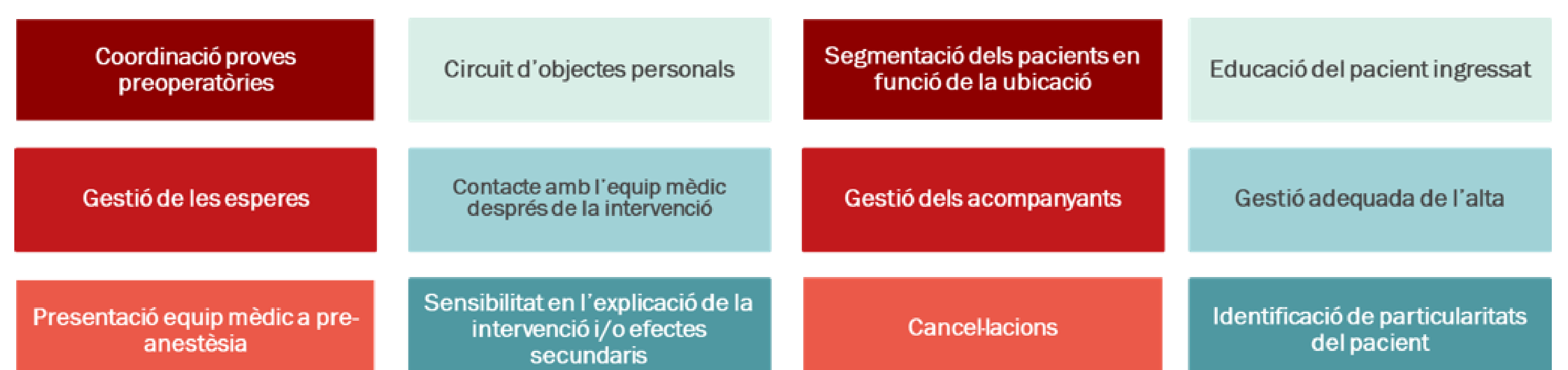
Es va crear un grup impulsor amb perfils multidisciplinaris que permetien tenir en compte les diferents mirades i perspectives. Seguint la metodologia **Design Thinking**, les etapes del procés van ser:

1. Analitzar i segmentar els perfils dels pacients més prevalents.
2. Traçar el mapa de recorregut del pacient, elaborant el Patient Journey Map i identificant les principals fases del recorregut, els punts de contacte, els canals de comunicació pacient-hospital i els punts de millora tant des de la perspectiva del procés com de la perspectiva dels pacients.



3. Validar la hipòtesi inicialment generada a través del treball de camp, on es va consultar la veu del pacient mitjançant entrevistes en profunditat i sessions d'observació del procés quirúrgic.
4. Una vegada treballats els aspectes destacats pels pacients, es va fer una devolució al grup impulsor del projecte i una posterior reflexió i prioritització de les oportunitats de millora i possibles projectes, de forma conjunta amb els pacients.

Aquestes oportunitats de millora s'englobaven en diferents categories:



RESULTATS

Durant la dinàmica de cocreació amb pacients i familiars s'identifica com a principal conclusió del projecte les **necessitats d'informació** del pacient: **abans, durant i després** de la intervenció.



CONCLUSIONS

- Els projectes destinats a millorar l'experiència dels pacients en les organitzacions sanitàries fent-los copartípics, a banda d'augmentar la qualitat percebuda, el grau de fidelització i el vincle amb els pacients, millora els nivells d'adherència en els tractaments i, per tant, els resultats clínics.
- Els projectes orientats a millorar la comunicació i informació que reben els pacients contribueixen a la corresponsabilització, l'augment del compromís i de l'empatia entre pacients i professionals.
- La implicació dels professionals en la millora continua dels processos i serveis, contribueix a la millora de l'experiència del professional i al clima de l'organització.