

EXPERIÈNCIA: DONANT VEU AL PACIENT

Maribel Pérez¹, Mercè Fernández², Ana Sancho³, Pilar Santamaria⁴, Montse Soro⁵, Margarida Vila⁶, Lali Rodríguez⁷

¹ Investigadora principal i Directora de Comunicació Corporativa i d'Atenció al Ciutadà del PSMAR

² Cap d'Atenció al Ciutadà i Comunicació de l'Hospital de l'Esperança

³ Cap d'Atenció al Ciutadà de l'Hospital del Mar

⁴ Cap d'Atenció al Ciutadà i Comunicació del Centre Dr. Emili Mira

⁵ Cap d'Atenció al Ciutadà i Comunicació del Centre Fòrum

⁶ Adjunta d'Atenció al Ciutadà de l'Hospital del Mar

⁷ Experta en metodologia qualitativa per a l'avaluació dels serveis sanitaris

Correu de contacte: maribelperez@parcdesalutmar.cat

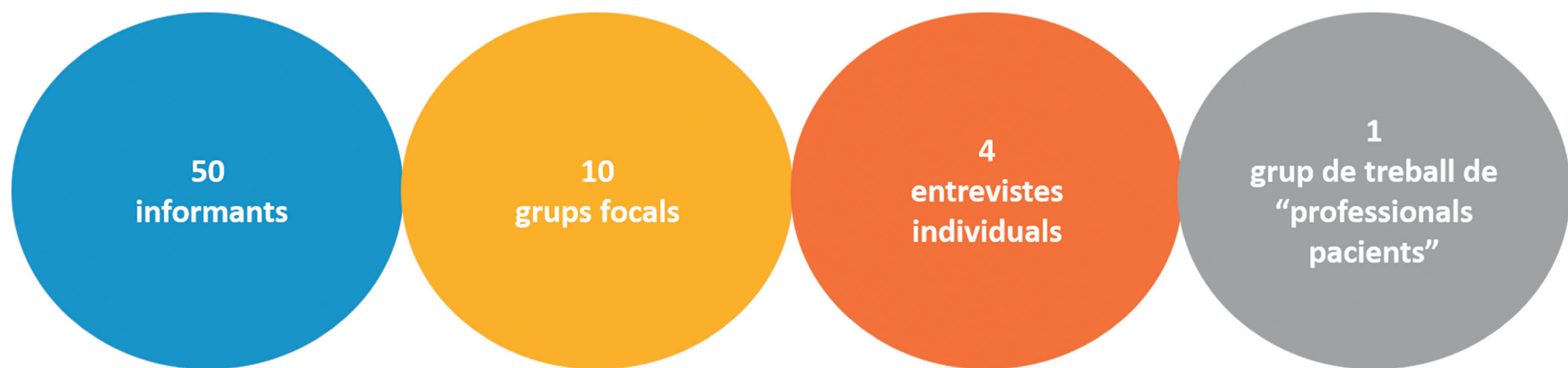
Introducció

Una de les línies estratègiques del PSMAR cerca potenciar les aliances amb la ciutadania i promoure la seva participació. En el context de les obres d'ampliació de l'Hospital del Mar, ens vam proposar afegir valor incorporant les opinions dels pacients per tal de poder atendre, en la mesura del possible, les seves preferències i necessitats. Amb la finalitat d'aconseguir aquesta perspectiva, hem desenvolupat un estudi qualitatiu amb l'objectiu de conèixer, a partir de l'experiència d'utilització prèvia, l'opinió i preferències sobre infraestructura, mobiliari, confort hotel·ler i processos informatius per tal d'identificar propostes per millorar l'experiència de pacients i famílies.

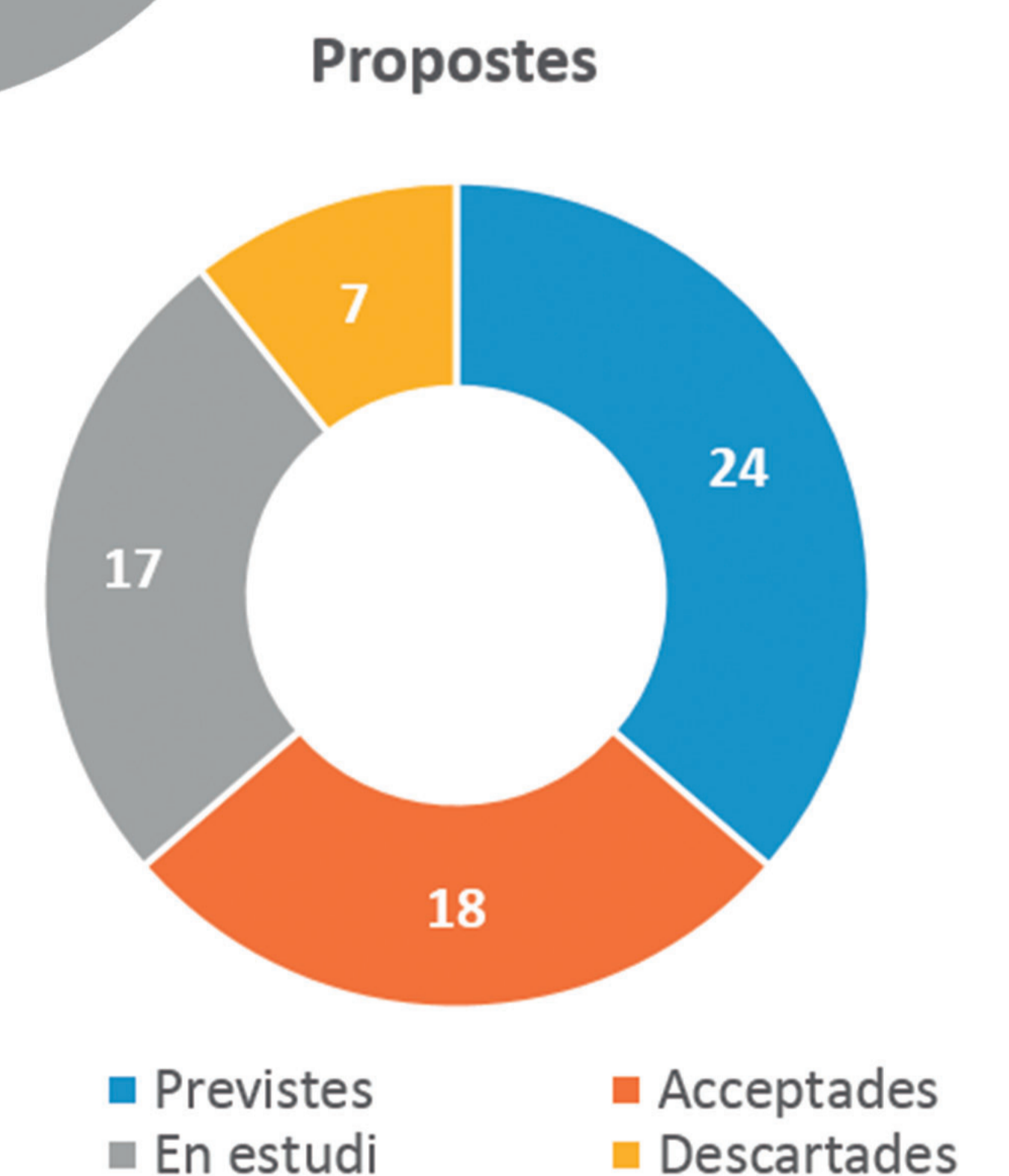
Mètode

1. Estudi qualitatiu per captar les opinions individuals segons el coneixement assolit a partir de l'experiència en l'atenció a la seva patologia.
2. Disseny de la mostra intencionat i raonat, cercant la variabilitat discursiva. Es van definir variables que marcarien els perfils d'informants que millor poguessin respondre a les preguntes de la investigació i ajudessin a conèixer i interpretar el fenomen estudiat.
3. Les variables:
 - a. Servei utilitzat
 - b. Tractament de curta / llarga durada
 - c. Patologia crònica / aguda
 - d. Edat
 - e. Sexe
 - f. País d'origen
4. Tècniques de recollida d'informació:
 - Per als pacients: grups focals.
 - Per als professionals: grups focals i entrevistes individuals.

Resultats



| Proposta | Prevista | Acceptada | En estudi | Descartada | Total |
|------------------------------------|----------|-----------|-----------|------------|-------|
| Els espais | 11 | 3 | 2 | 3 | 19 |
| El confort | 11 | 8 | 5 | 3 | 27 |
| Els processos informatius clínics | 1 | 2 | 5 | - | 8 |
| Els processos informatius generals | - | 5 | - | - | 5 |
| Usuaris amb diversitat funcional | 1 | - | 2 | 1 | 4 |
| Organització assistencial | - | - | 3 | - | 3 |



Conclusions

1. L'experiència del pacient és un indicador de qualitat assistencial.
2. Excel·lent valoració de la iniciativa, però resistència moderada en alguns col·lectius.

Els processos participatius han arribat per quedar-se i per transformar un bon model sanitari en un excel·lent model sanitari.