



# IMPACTO DEL ANALISIS DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE EN UNA UNIDAD QUIRÚRGICA

Rosa Aguerre Irigoyen. DUE Neurocirugía . Hospital Universitario de Navarra.



## EXPERIENCIA DE PACIENTES

- “La suma de todas las interacciones, configuradas por la cultura de una organización, que influyen en las percepciones del paciente, a lo largo de la continuidad de sus cuidados”

( Beryl Institute)

## OBJETIVOS

- Capacitación y sensibilización de los profesionales de la unidad en el concepto de “Experiencia del paciente”
- Detectar los puntos fuertes y áreas de mejora tras el análisis de la experiencia de pacientes.
- Implementación o desarrollo de las acciones de mejora detectados en el estudio en relación a la experiencia de pacientes.

# INVESTIGACION CUALITATIVA



## PROPUESTAS DE MEJORA

- Optimizar la web de la unidad de neurocirugía. orientando e informando al paciente de los aspectos más relevantes del proceso clínico que va a experimentar.
- Información sobre el proceso de llamadas para la intervención, de las listas de espera, de la priorización de las intervenciones, y los plazos legales para disminuir la percepción del tiempo de espera.
- Informar a los familiares de la evolución del procedimiento quirúrgico disminuyendo la ansiedad e incertidumbre de las esperas.
- Establecer un máximo de profesionales que realicen la visita médica, para que la atención clínica al paciente sea más personalizada y se mejore la comunicación aumentando la adquisición de información y la satisfacción del paciente sobre su proceso clínico.

## ACCIONES DE MEJORA

- Actualizar la web de la unidad de neurocirugía, con las explicaciones de las diferentes etapas de su "viaje" por la unidad.
- Incorporar de una plataforma de geolocalización de pacientes proporcionando a las familias de los pacientes la oportunidad de que sigan las etapas del desarrollo de la intervención, disminuyendo la incertidumbre de la espera.
- Establecer un *plannig* de facultativos con la distribución semanal, estableciendo el número de profesionales que deben participar en el pase de visita.
- Realizar de nuevas recomendaciones de enfermería que se entregan al alta.
- Elaborar un documento de ayuda "No te vayas con dudas" que se les entrega la víspera del alta, sobre un conjunto de preguntas que el paciente podría realizar y les sirva de guía anticipando las dudas que puedan tener y resolverlas el día del alta médica.

# CONCLUSIONES

- Los pacientes :
  - Estar capacitados con una adecuada comprensión de su proceso mejorando su bienestar y aumentando su confianza hacia los profesionales y al sistema sanitario.
- Los profesionales:
  - La Experiencia de Paciente debe estar situada al mismo nivel que la seguridad del paciente y la excelencia clínica, siendo éstas las tres columnas de un modelo de excelencia asistencial y que deben evolucionar de manera paralela.

MUCHAS GRACIAS

[rosa.aguerre.irigoyen@navarra.es](mailto:rosa.aguerre.irigoyen@navarra.es)