

MEJORANDO LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE DE APARATO LOCOMOTOR: SIENTE, MIRA, ESCUCHA Y EXPLÍCAME, ESTE ES MI MOMENTO

Virginia Fariza Sancho
Pilar De Gustín Hernández
Beatriz Villarejo Angulo

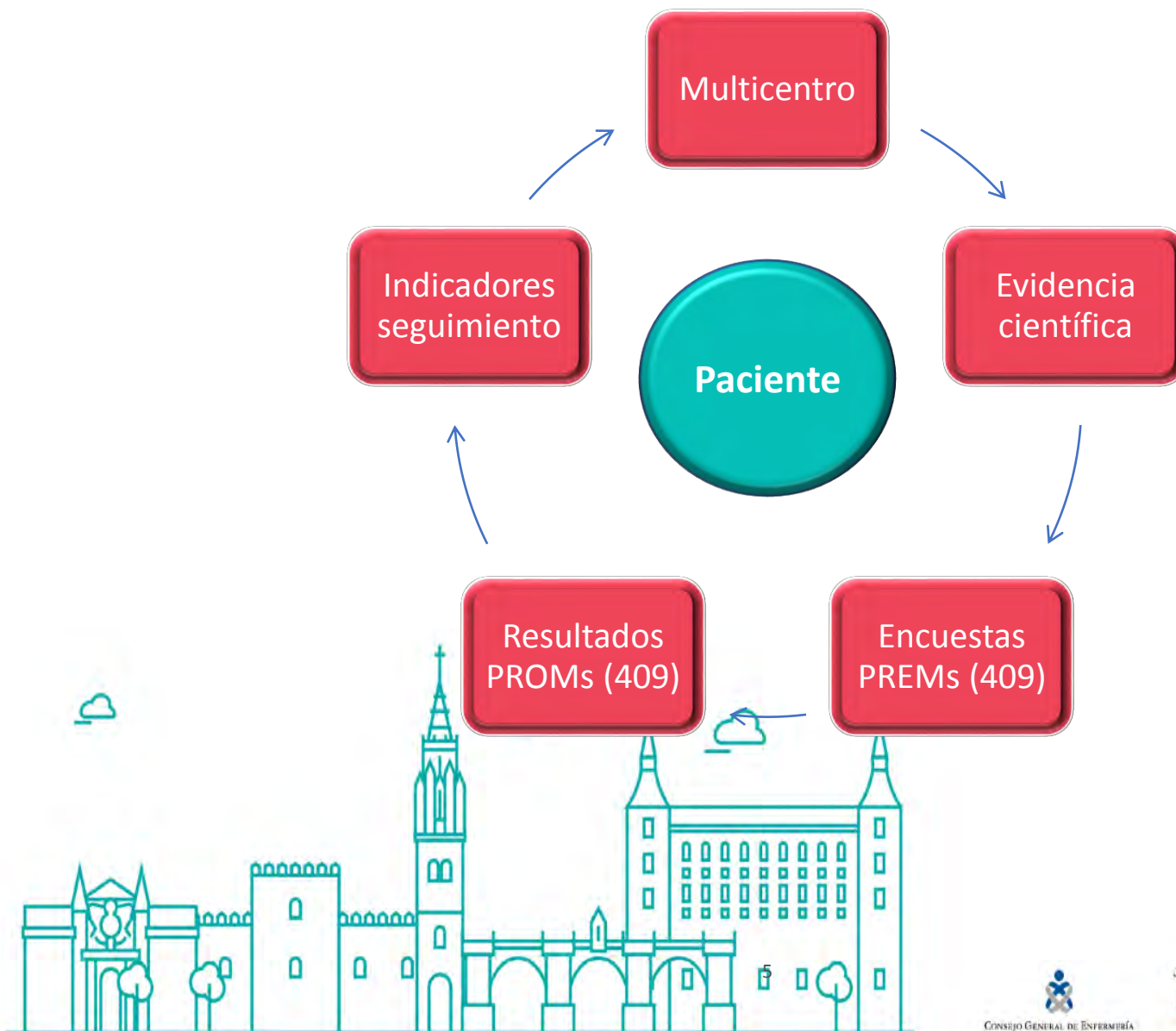
Toledo, 21-22 de noviembre de 2019



Estamos realmente respondiendo a lo que necesitan los pacientes?

Escuchamos la voz de los pacientes?





OBJETIVOS

Elaborar un programa multidisciplinar con la participación activa del paciente en su diseño

- ✓ Dar más **VOZ** al paciente.
- ✓ Más **SATISFACCIÓN** de pacientes profesionales y equipos.
- ✓ Conseguir mejores **RESULTADOS CLÍNICOS**.
- ✓ Aumentar la **CALIDAD** y **SEGURIDAD**.
- ✓ Más **EFICIENCIA**.
- ✓ Mayor **ADHERENCIA** al tratamiento.
- ✓ Mejorar los **HÁBITOS DE VIDA SALUDABLES**, mediante la prevención.

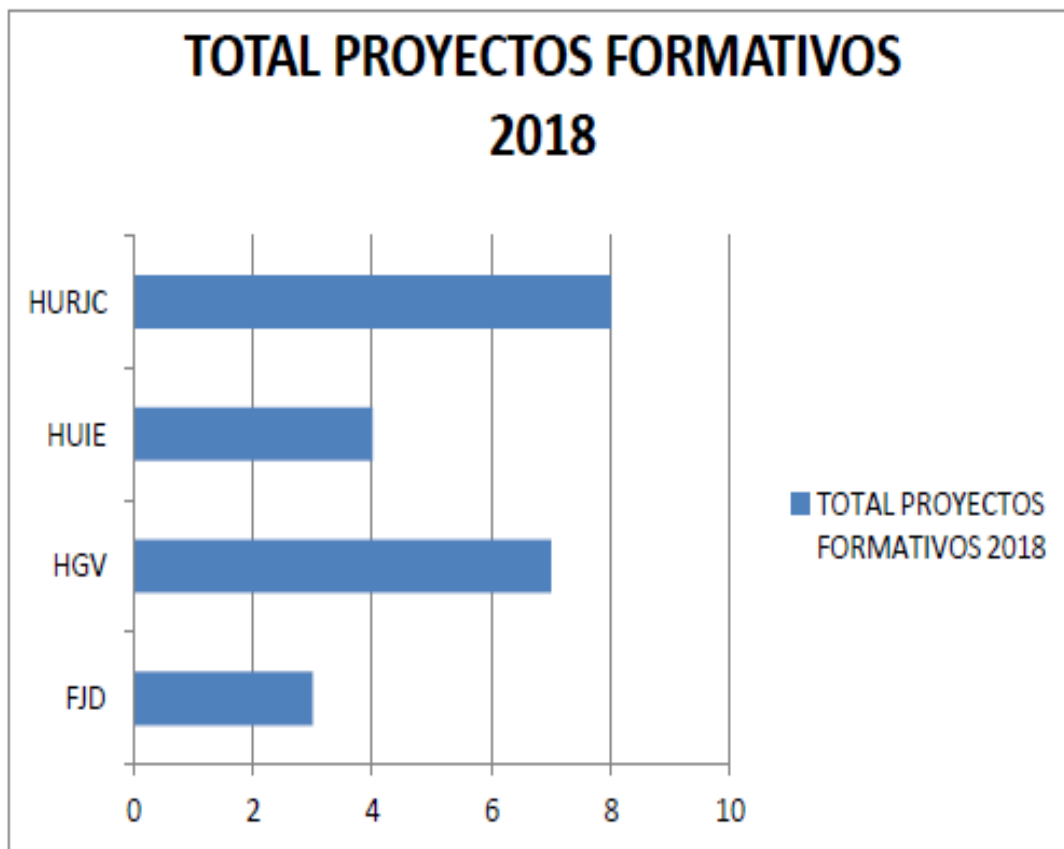


Descripción del proyecto

(proyecto multicentro)



**HOMOGENEIZAR
DOCUMENTACIÓN PARA DAR
TODOS LA MISMA
INFORMACIÓN**

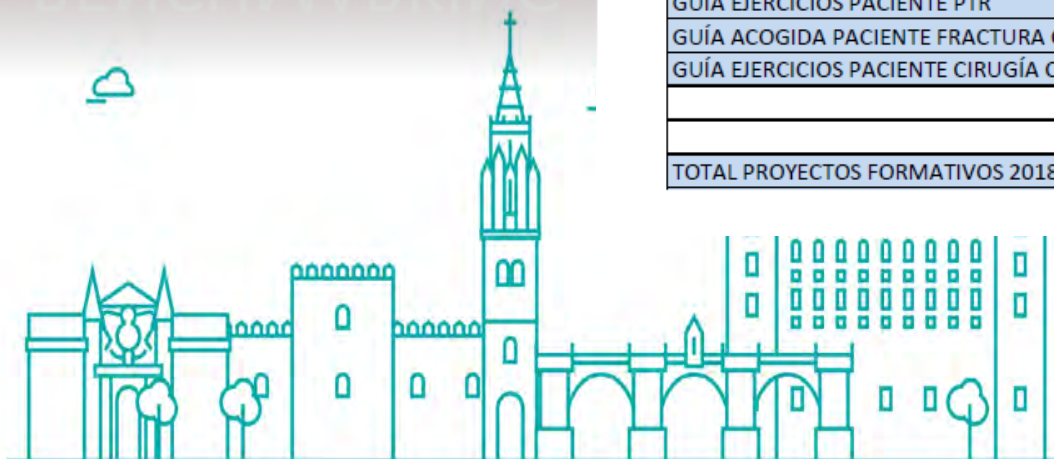


Descripción del proyecto

(proyecto multicentro)

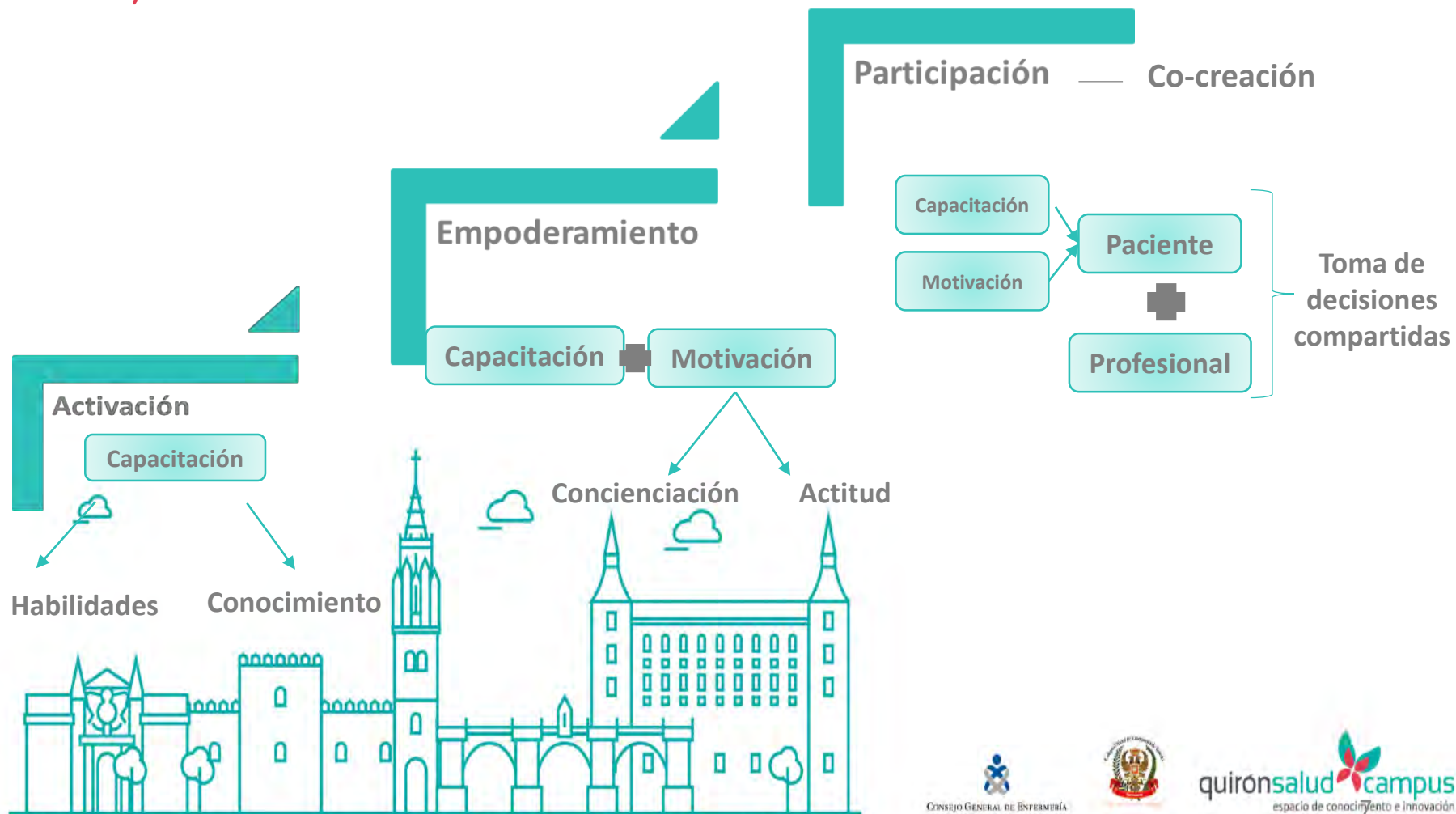
BENCHMARKING

	FJD	HGV	HUIE	HURJC
ESCUELA ESPALDA	SÍ		SÍ	SÍ
ESCUELA CERVICALES	SÍ	SÍ		SÍ
GRUPO HOMBRO	SÍ		SÍ	SÍ
ESCUELA PRÓTESIS		SÍ		
APP PRÓTESIS RODILLA Y CADERA		SÍ		
ESCUELA LUMBAR		SÍ		
REEDUCACIÓN POSTURAL GLOBAL		SÍ		
TALLER DE ERGONOMÍA E HIGIENE POSTURAL		SÍ		
TALLER DE ERGONOMÍA EN EL ADULTO		SÍ		
ESCOLIOSIS			SÍ	
FORMACIÓN INDIVIDUAL PRE-ALTA PTR			SÍ	
FAST TRACK DE PRÓTESIS DE RODILLA				SÍ
VÍDEO INFORMATIVO PTR				SÍ
GUÍA EJERCICIOS PACIENTE PTR				SÍ
GUÍA ACOGIDA PACIENTE FRACTURA CADERA				SÍ
GUÍA EJERCICIOS PACIENTE CIRUGÍA CADERA				SÍ
	FJD	HGV	HUIE	HURJC
TOTAL PROYECTOS FORMATIVOS 2018	3	7	4	8



Descripción del proyecto

Dar **VOZ** a los paciente es un instrumento más de **gestión para la transformación sanitaria y la sostenibilidad del sistema.**



Descripción del proyecto

Cómo dar más voz: Grupo Paciente **Activo** y **Comprometido**

Evidencia Científica

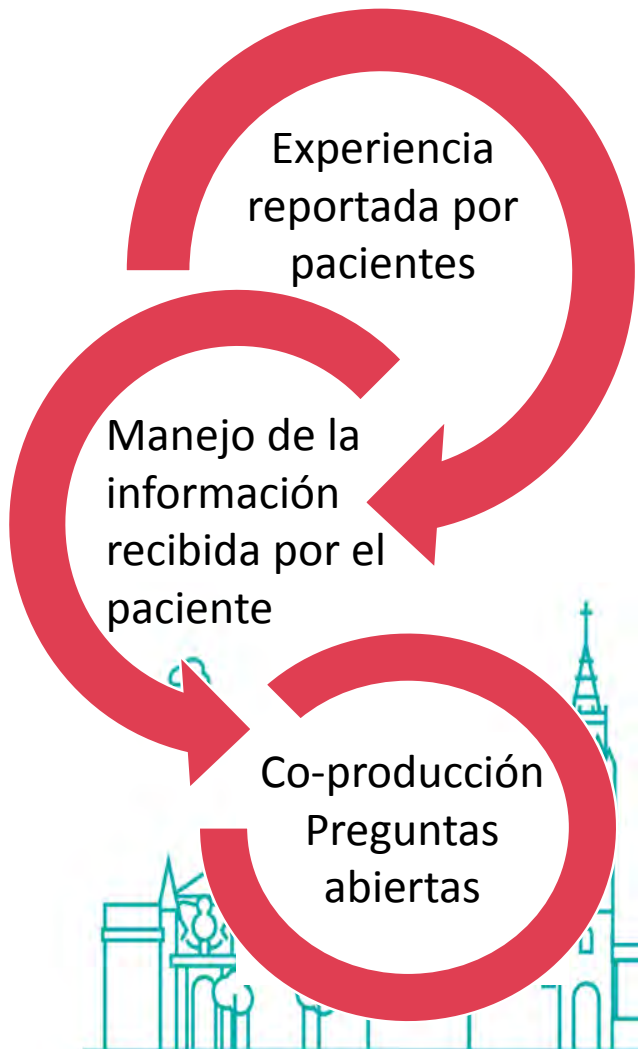
- Se revisaron las siguientes escalas validadas:
 - Pickler Patient Experience Questionnaire, (PPE15),
 - Patient Perceptions of Care (PPQ),
 - Patient Assessment of Care for Chronic Conditions (PACIC)
 - Patient Assessment of Care for Chronic Conditions -Plus (pacic plus)
 - IEXPAC, Patient Reported Experience Measure for Patients with Rheumatoid Arthritis (ya testado en Aplo)
- En el cuestionario definitivo se han abordado las siguientes áreas:
 - ✓ **EXPERIENCIA** reportada por el pacientes. PREMs
 - ✓ Manejo de la **INFORMACIÓN** facilitada a los pacientes.
 - ✓ **CO-PRODUCCIÓN** de los pacientes en base a su experiencia: Preguntas abiertas.

The PREM questionnaire

Section	Statement	Strongly agree	Agree	Neither agree nor disagree	Disagree	Strongly disagree
1. Your needs and preferences	a) When we are in clinic, I feel that I was treated respectfully as an individual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	b) I was treated as much as I wanted to be in decisions about my treatment and care	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	c) My personal circumstances (see note 1 below) and preferences were taken into account when planning and deciding on my treatment and care	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	d) I was given information in a way that I could understand	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Co-ordination of care and communication	e) I was made aware that there is a team of health professionals (see note 2 below) looking after me	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	f) When I needed help I was able to access different members of my health team	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	g) There is a network of my health team who can help me to see other specialists in the team if I need to	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	h) I feel that the people I see at the clinic are fully up to date with my current situation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Information, education and self-care	i) I feel that I was given information at the time I needed it	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	j) I feel that I have a good understanding of the treatment I am on or being offered	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	k) I have been told about patient organisations or groups that can help me	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	l) There has been an opportunity to attend a self-management programme suitable to my needs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Daily living and physical comfort	m) I feel that my rheumatoid arthritis is being controlled enough to allow me to get on with my day to day and usual activities	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	n) If I have had a flare (when my symptoms get much worse), I have been able to get help quickly	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Emotional support	o) I feel able to approach a member of my health team to discuss any worries about my condition and my treatment without feeling shy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	p) I feel able to discuss personal or intimate issues about relationships with my health team if I want to	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Family and friends	q) I feel able to take members of my family to outpatient appointments, to discuss the situation, decisions about my care if I want to	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	r) As appropriate, I feel that I have enough time with the healthcare professional to cover everything I want to discuss	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Access to care	s) I have had clinic appointments as needed (unscheduled)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	t) If yes, how long did you have to wait for a new appointment?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	u) I have needed extra treatment or change of treatment	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	v) If yes, how long did it take for this to happen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Overall experience of care	w) Overall in the past year, I have had a good experience of care for my rheumatoid arthritis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	The length of time you have had rheumatoid arthritis, your age, sex and ethnic background may affect the kind of care you have experienced and affect your answer to the questions. To help us fully understand your answers, please fill in the sections below.					
How long have you had rheumatoid arthritis?						
<input type="radio"/> Less than 2 years <input type="radio"/> Between 2 and 5 years <input type="radio"/> Between 6 and 10 years <input type="radio"/> More than 10 years						
How old are you?						
<input type="radio"/> Under 30 <input type="radio"/> 30 to 40 <input type="radio"/> 41 to 50 <input type="radio"/> 51 to 60 <input type="radio"/> 61 to 70 <input type="radio"/> Over 70						
How old are you?						
<input type="radio"/> male <input type="radio"/> female?						
What is your ethnic group?						
<input type="radio"/> White <input type="radio"/> Black <input type="radio"/> Asian or Asian British <input type="radio"/> Black African, Caribbean or Black British <input type="radio"/> Other <input type="radio"/> Prefer not to say						

Thank you for taking the time to fill in this questionnaire

Descripción del proyecto



Nuestro objetivo es conocer cuál ha sido su **EXPERIENCIA** a lo largo de su atención en nuestro hospital. Para ello, indiquenos, por favor, su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes cuestiones. (Totalmente en desacuerdo, sobre la enfermedad y evolución natural, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo)

Las preguntas son sobre el tratamiento indicado

1.
 - ¿Crees que hubiera sido posible realizar los ejercicios de rehabilitación en su domicilio?
2.
 - ¿Hubiera preferido realizar los ejercicios en su domicilio?
3.
 - ¿En qué mejoraría su experiencia en el servicio de Rehabilitación y Traumatología?
4.
 - ¿Ante una posible infiltración?
5. Apoyo Emocional
 - a. Tengo acceso al equipo de profesionales para comentar cualquier miedo o inquietud
 - d. Ante una posible cirugía
6. Familia y amigos
 - a. Antes de acudir al gimnasio
 - f. Si quiero, los miembros de mi familia pueden asistir a consulta externa para participar en la decisión sobre mi tratamiento

Descripción del proyecto

Encuestas
PREM's

Descripción de la muestra

- Entrevistas cualitativas **PREMS** a **409 pacientes** APLO.
- Fecha de realización: desde **Diciembre de 2018 a Marzo de 2019**.
- Edad: distribuida en **cuatro rangos** (<40 años, 40-60 años, 60-80 años y >80 años)
- Sexo: distribuida en un **70% en mujeres** y un **30% en hombres**.
- Tiempo de latencia de la enfermedad, distribuida en rangos: <2 años, 2-6 años, 6-10 años y >10 años.



Resultado de encuestas

1. Resultados en experiencia de paciente (Cont.)



	SI	NO	¿POR QUÉ?
1. ¿Crees que hubiera sido posible realizar los ejercicios de rehabilitación en tu domicilio?	73%	27%	Necesidad de supervisión
2. ¿Hubieras preferido, realizar los ejercicios en tú domicilio?	69%	38%	

3. En que mejorarías tu experiencia con el servicio de Rehabilitación y Traumatología.

- Seguimiento posterior al alta
- Mejor soporte para entregar información y / o ejercicios.

Experiencia reportada por pacientes

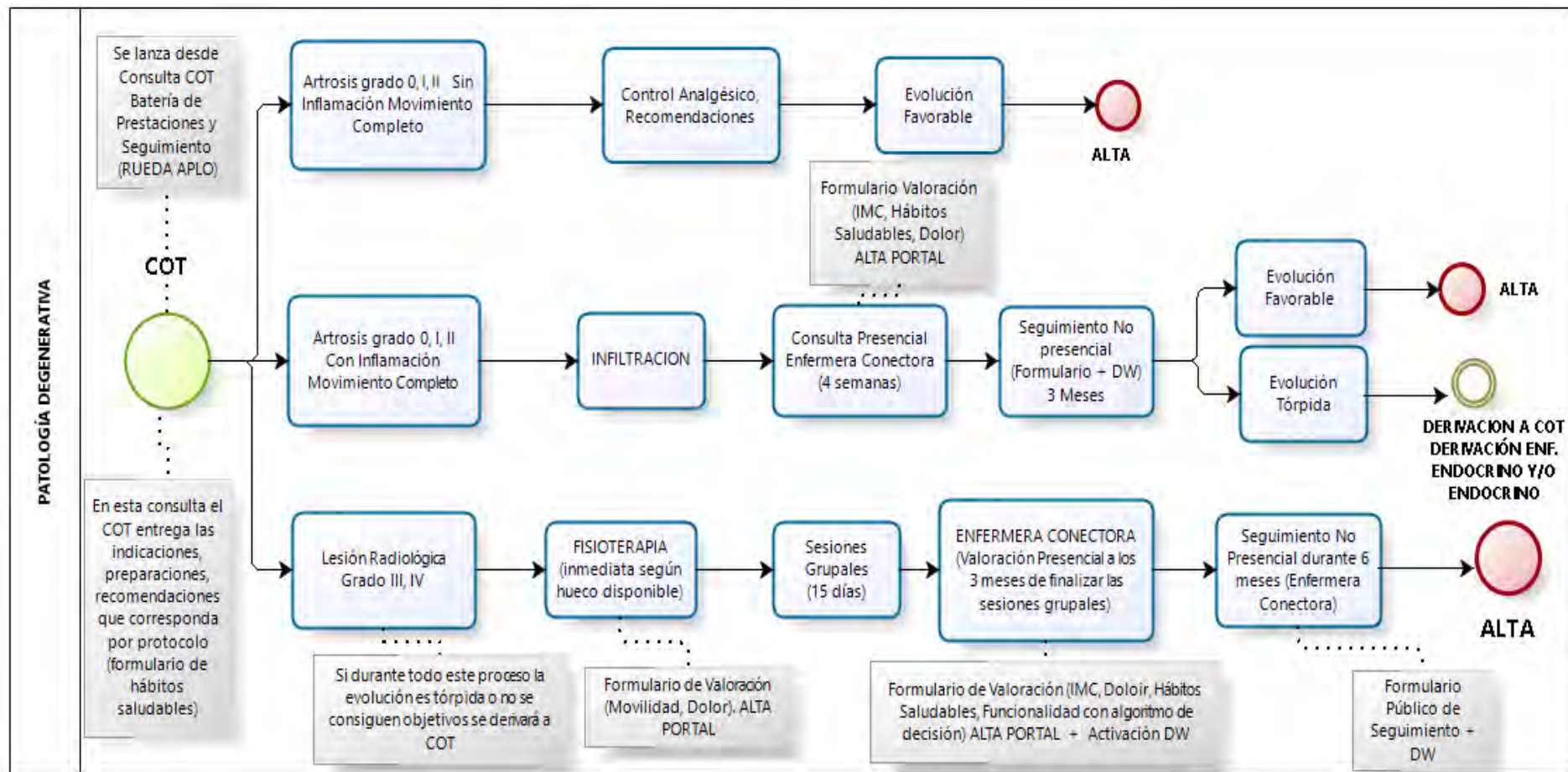
Manejo de la información recibida por el paciente

Co-producción Preguntas abiertas

Líneas de desarrollo

Ejercioteca

Circuito Enfermera Conectora



Líneas de desarrollo

Ejercioteca

Circuito Enfermera Conectora

Diálogo WEB

Consultas No-Presenciales

Seguimiento Indicadores



Líneas de desarrollo

Seguimiento Indicadores

Indicadores
seguimiento

- Adherencia al tratamiento, satisfacción con los servicios, estilos de vida, toma de decisiones sobre su proceso.
- Disminución del dolor en una media del 20%.
- Disminución de las visitas a médicos en un 40%.
- Disminución de las visitas a urgencias.
- Disminución de ingresos.
- Tasa de pacientes con IMC calculado (n° pac.con IMC registrado que se van a someter a intervención quirúrgica protésica / n° total de pacientes qx protésica).
- Porcentaje de cumplimentación del formulario rodilla (n° consultas uso formulario rodilla / total número consultas).
- Tasa de derivación de pac. Artrosis de rodilla a U. del dolor por niveles.

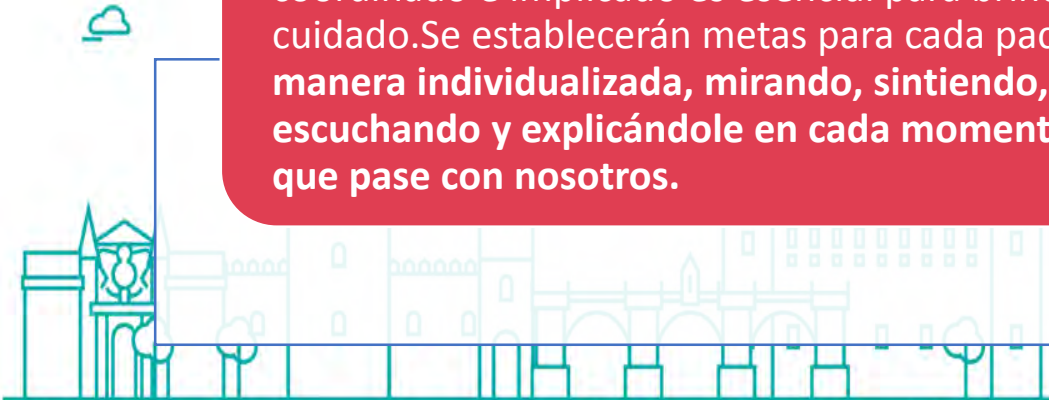


Conclusiones

Participación del paciente en todo su proceso

La necesidad de sentirse acompañado en todo su proceso, es básico para poder activar, empoderar y hacerle partícipe en la toma de decisiones.

La disponibilidad de un equipo multidisciplinar coordinado e implicado es esencial para brindar un único cuidado. Se establecerán metas para cada paciente de **manera individualizada, mirando, sintiendo, escuchando y explicándole en cada momento e instante que pase con nosotros.**



Agradecimientos



**TODOS LOS PACIENTES DE GRUPO ACTIVO COMPROMETIDO DE LOS
4 HOSPITALES: HUIE, FJD, HURJC, HGV**

Pilar de Gustín Hernández (Dirección Enfermería FJD)

Juan Manuel Ortiz (Paciente FJD)

Carlos Gómez (Paciente HURJC)

Javier Nogueras (Paciente HUIE)

Marina Salazar Paciente (Paciente HGV)

Jorge Luis Carbonero Calvo (Paciente HGV)

Eloísa Pérez Zorrilla (Médico Rehabilitador FJD)

Sonia Santa Escolástica Villoria (Supervisora Hospitalización HURJC)

Santiago Moreno Amaro (Supervisor de CCEE HGV)

Virginia Fariza Sancho (Supervisora de CCEE HUIE)

Jesús Fernández Tavera (Dirección Continuidad Asistencial)

Teresa De La Huerga Fernández Bofil (Enfermera de Continuidad Asistencial de la FJD)

Luis De Pazos Ortega (Fisioterapeuta FJD)

Patricia Ustio Ramos (Fisioterapeuta HGV)

Álvaro Recio Montoro (Coordinador de Rehabilitación del HURJC)

Beatriz Villarejo Ángulo (Coordinadora Rehabilitación HUIE)



Muchas gracias

