

Mejorando la experiencia paciente Acompañamiento al ingreso

Elia Manrique (Responsable Atención al paciente)

Carlos Jiménez (Responsable de Calidad)

Toledo, 22 de noviembre de 2019



Índice

1. Introducción

2. Objetivos

3. Metodología

4. Resultados

5. Conclusiones



1. Introducción

¿Qué es Experiencia Paciente?

Podemos definir la Experiencia Paciente como

“Aquello que viven los pacientes y familiares en sus interacciones con un centro sanitario”

También se le conoce como Humanización Sanitaria.

La Experiencia Paciente tiene una alta carga emocional que es vivida a través de diferentes momentos.

Cada trabajador que interactúa con el paciente vivirá con él solo ese momento concreto, pero **el paciente lo vive todo.**

Es lo que nosotros definimos como **“Viaje del Paciente”** en el que se desgranar las historias que hay detrás de los pacientes de la sanidad.

El Viaje del Paciente comienza con una **expectativa**.

Es algo que se espera de la sanidad privada y abarca las siguientes etapas

- Acceso al sistema
- Urgencias
- Pruebas Diagnósticas
- Consulta médica
- Hospitalización/CMA



1. Introducción

- En el año 2018 el Hospital Quirónsalud Toledo, comenzó con el cambio en la forma de actuación en procedimientos y protocolos para mejorar su asistencia y calidad sanitaria según las líneas estratégicas de la compañía Quirónsalud.
- Por este motivo la Dirección del centro creó un equipo conformado por responsables de atención al paciente y responsable de calidad, con los que se trabajó para la mejora de la experiencia paciente.
- Una de las acciones que se realizaron fue la de crear un grupo de trabajo del paciente quirúrgico hospitalizado en el que se planteó que a parte de hora de ingreso, la acogida de la enfermería en planta, disminuía la ansiedad de estos el ser acompañados por el personal que les recibe a la entrada del hospital y por eso se puso en marcha el procedimiento de acompañamiento del paciente ingresado.



2. Objetivos

- El objetivo principal es mejorar la experiencia del paciente quirúrgico hospitalizado en su proceso de atención.
- Disminuir la ansiedad y estrés del paciente que tiene que ingresar para ser sometido a cirugía.
- Mejora en el proceso de información que el paciente recibe en el entorno hospitalario.
- Seguimiento de la estancia de los pacientes con el fin de detectar incidencias que hayan podido producirse.



3. Metodología

- Para la realización de este nuevo procedimiento, se plantearon varias reuniones con diferentes profesionales del hospital, focus group con pacientes, para hacer una evaluación del proceso de atención que había implantado en el hospital.
- Tras estas reuniones, se detectó la falta de información y acompañamiento que existía en este tipo de pacientes.
- Desde la dirección se creó la figura de atención al paciente, con el fin de que este profesional recibiera, acompañara e hiciera el seguimiento del paciente durante el ingreso, con el fin de dar mayor información de circuitos y detectar incidencias que pudieran surgir
- Para poder evaluar la efectividad de este nuevo procedimiento, hemos utilizado la herramienta corporativa del NPS (encuesta de satisfacción del paciente), así como las afirmaciones que los propios pacientes transmiten.



4. Resultados

COMPARATIVA NPS 2018-2019

■ 2018 ■ 2019



5. Conclusiones

Haciendo un análisis de los resultados obtenidos, podemos observar una clara mejora en la satisfacción de los pacientes de nuestro hospital tras la implantación del procedimiento.

Por lo que podemos decir que un correcto acompañamiento e información de los pacientes influye positivamente en la experiencia global del paciente durante su estancia, incrementando en un 17% la satisfacción específica del paciente hospitalizado, que influye en una mejora en el NPS global de entorno a un 10%.



Experiencia paciente Cuando el primer contacto marca la diferencia



Muchas gracias

