Rev Esp Med Nucl Imagen Mol 42 (2023):S283

Revista Española de Medicina Nuclear e Imagen Molecular

CO142 - EXPERIENCIA DEL PACIENTE COMO EJE CENTRAL EN LA INSTAURACIÓN DE UNA PET/RM EN NUESTRO CENTRO

Jose Luis Vercher Conejero[1], *Montserrat Cortés Romera*[1], *Silvia Millat Servent*[2], *Irene Feliu Pérez*[2], *Inma Bonilla Aguilar*[3], *Francisco Mercado Moreno*[1] *y Montserrat Fernández Yuste*[2]

[1]*Servei de Medicina Nuclear-Unitat PET (ICS-IDI), Hospital Universitari de Bellvitge-IDIBELL, L'Hospitalet de Llobregat, España.* [2]*Unitat d'Atenció a la Ciutadania i Participacio, Hospital Universitari de Bellvitge-IDIBELL, L'Hospitalet de Llobregat, España.* [3]*Diagnòstic per la Imatge, L'Hospitalet de Llobregat, España.*

Resumen

Objetivo: Creación de una nueva cultura al servicio del paciente como eje central en el proyecto de instauración de un equipo PET/RM, incorporando el punto de vista de los pacientes (expectativas y necesidades) para mejoran su experiencia.

Material y métodos: Se ha utilizado la metodología conocida como Design Thinking (pensamiento creativo) que parte de un objetivo, el lugar de un problema a resolver. Esta se basa en: 1. Identificar perfil de paciente más habitual, creando "mapas-persona". 2. Identificar el recorrido asistencial a partir de los puntos de contacto y puntos emocionalmente "de-dolor". 3. Reemplazar puntos débiles por comprensión proponiendo un proyecto de mejora. 4. Priorizar proyectos de mejora y desarrollar un prototipo. 5. Discutir el prototipo con un grupo de pacientes-familiares-profesionales. 6. Definir la estrategia de implantación. 7. Medir la experiencia del paciente mediante indicadores de calidad. La duración media del proyecto de experiencia del paciente fue 2-3 meses. Este genera un informe que enumera proyectos derivados de los "puntos débiles" informados por los pacientes, para incorporar estas recomendaciones en el proceso de desarrollo para mejorar la experiencia del paciente.

Resultados: Los resultados fueron altamente satisfactorios con la participación de 13 pacientes/10 profesiones-sanitarios. Se generaron 28 proyectos de mejora, prototipando 2 proyectos en función del impacto en el paciente y de la factibilidad. Se realizaron encuestas de satisfacción a los profesionales implicados: el 78% dieron una puntuación de satisfacción global de 9 a 10 al participar en un proyecto, y el 100% consideró que la experiencia del paciente debe ser considerada en los proyectos de creación de nuevos hospitales o servicios médicos. Finalmente, los pacientes participantes expresaron un alto nivel de satisfacción.

Conclusiones: Este proyecto es aplicable a todos los centros e instituciones médicas, teniendo en cuenta las diferencias y características de cada centro. Es fácil de implementar y permite conocer las necesidades y expectativas del paciente, y medir su participación en el proceso. Cambiar la cultura de una organización para mejorar la atención al paciente requiere una colaboración previa con los distintos profesionales implicados.

© 2023 Elsevier España, S.L.U. y SEMNIM. Todos los derechos reservados.