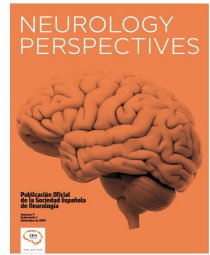




Neurology perspectives



21557 - ANÁLISIS DE EXPERIENCIA DE PACIENTE EN LA UNIDAD DE ICTUS COMO HERRAMIENTA DE MEJORA

Fernández Maiztegi, C.¹; Azcona Ramos, I.²; Gallego Camiña, I.³

¹Servicio de Neurología. Hospital Universitario de Cruces; ²Universidad del País Vasco; ³Subdirección de Innovación y Calidad. Hospital Universitario de Cruces.

Resumen

Objetivos: Alcanzar buenos resultados en salud es la misión fundamental de cualquier sistema de salud, y la medición de resultados podría ser considerada como su herramienta más poderosa. Esta medición debe incluir aspectos clínicos, pero también de calidad de vida y salud percibida, y requiere una revisión del proceso asistencial integrando la experiencia del paciente.

Material y métodos: Presentamos un estudio prospectivo mediante entrevista guiada a los pacientes ingresados en la Unidad de Ictus (UI) en un período de 30 días, incluyendo a las familias. Se ha analizado la experiencia de paciente y elaborado el mapa de experiencia utilizando la metodología Design Thinking. Se han identificado áreas de mejora tras el análisis de los resultados (incluyendo perspectiva de género) y se han propuesto cambios en el proceso.

Resultados: Ingresaron en la UI 35 pacientes. Se realizaron 30 entrevistas (23 a pacientes + familias, 5 a pacientes y 2 a familias). Se identificaron sentimientos positivos y negativos: los pacientes en la UI se sienten bien cuidados, pero refieren sensación de soledad. Para las familias el momento del ictus agudo supone una gran preocupación, pero en la UI sienten seguridad y calidad en los cuidados. Entre las áreas propuestas de mejora recogidas destacan la ampliación de los horarios de visita, la posibilidad de participación en los cuidados, formación en ictus y aspectos relativos a la comunicación.

Conclusión: La experiencia de los pacientes y sus familias aporta una visión que es imprescindible incluir para avanzar en la mejora de nuestros sistemas hacia una medicina centrada en la persona.