



# Gastroenterología y Hepatología



<https://www.elsevier.es/gastroenterologia>

## P-46 - MEJORANDO LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A TRAVÉS DE LOS OJOS DEL PACIENTE: RESULTADOS DE LOS GRUPOS FOCALES DE PACIENTES DEL PROYECTO IQCARO

D. Carpio<sup>1</sup>, X. Calvet<sup>2</sup>, I. Vera<sup>3</sup>, F. Casellas<sup>4</sup>, L. Marín<sup>5</sup>, R. Saldaña<sup>6</sup>, B. Juliá<sup>7</sup>, L. Cea-Calvo<sup>7</sup> y M. Minguez<sup>8</sup>

<sup>1</sup>Servicio de Gastroenterología, Complejo Hospitalario Universitario, Pontevedra. <sup>2</sup>Servicio de Gastroenterología, Hospital Parc Taulí, Sabadell. <sup>3</sup>Servicio de Gastroenterología, Hospital Universitario de Puerta de Hierro, Madrid. <sup>4</sup>Servicio de Gastroenterología, Hospital Vall d'Hebron, Barcelona. <sup>5</sup>Servicio de Gastroenterología, Hospital Germans Trias i Pujol, Badalona. <sup>6</sup>Confederación de Asociaciones de Enfermos de Crohn y Colitis Ulcerosa de España, ACCU. <sup>7</sup>Departamento médico MSD. <sup>8</sup>Servicio de Gastroenterología, Hospital Clínico, Valencia.

### Resumen

**Introducción:** Los grupos focales (GF) han resurgido como una técnica útil para reunir datos cualitativos en una amplia gama de áreas de investigación. El objetivo de los GF del proyecto IQCARO consistió en evaluar las características de los indicadores de calidad de la atención de la enfermedad inflamatoria intestinal (EII), desde perspectiva del paciente.

**Métodos:** Tras realizar una extensa búsqueda bibliográfica, un panel de expertos compuesto por especialistas en EII, enfermeras de EII y pacientes con EII seleccionaron 54 indicadores que se presentaron a 16 pacientes, en dos GF. Los pacientes fueron reclutados a través de la Asociación de pacientes con EII de España. Los grupos focales se desarrollaron en 3 fases: 1. Fase contextual: Se exploró la visión de los pacientes de la atención hospitalaria e identificó los elementos más relevantes que surgen en espontáneo. 2. Evaluación de indicadores: cada paciente evaluó si cada indicador cumplía con los siguientes requisitos: Importante, comprensible y medible por los pacientes. 3. Puesta en común: El panel de expertos compartió y supervisó las opiniones de los pacientes sobre los indicadores.

**Resultados:** 16 pacientes de entre 22 y 56 años participaron: 10 varones, 9 con EC. En la fase contextual, los 3 aspectos más relevantes fueron: Existencia de una unidad de EII monográfica y multidisciplinaria, Fácil acceso a la unidad, Acceso a una enfermera y psicólogo de referencia. En la evaluación de indicadores: de los 54 indicadores iniciales, 13 cumplieron con los requisitos y permanecieron como estaban, 7 se modificaron, 7 se agruparon y 25 se eliminaron. Finalmente 21 indicadores se escogieron para ser valorados (fig.).

Fig 1. LISTADO FINAL DE INDICADORES SELECCIONADOS TRAS LOS GRUPOS FOCALES DE PACIENTES

1. El tiempo que transcurrió desde que acudí a un médico hasta que se controló enfermedad inflamatoria intestinal me pareció razonable.
2. He recibido los datos de contacto del Servicio de Digestivo en los que se incluye el número de teléfono y/o correo electrónico así como el horario de atención a los pacientes.
3. El equipo que me atiende me ha pedido el número de teléfono y/o correo electrónico para enviarme alertas y comunicarse conmigo.
4. El equipo que me atiende me ha proporcionado suficiente información sobre mi enfermedad.
5. El equipo que me atiende me ha explicado qué tengo que hacer en caso de que tenga síntomas de mi enfermedad.
6. Se me han ofrecido recomendaciones para ayudarme a manejar mi enfermedad en mi vida diaria.
7. El equipo que me atiende me ha preguntado por mis miedos sobre la enfermedad y me ha ayudado a afrontarlos.
8. El equipo médico que me controla participa en todas las fases de la atención de mi enfermedad (urgencias, consulta, hospitalización, endoscopia, etc.).
9. Cuando acudo a las visitas ambulatorias o ingreso en el hospital tengo aseos accesibles.
10. Estoy convencido de que el equipo que me atiende está capacitado para manejar correctamente mi enfermedad.
11. Los tiempos de espera para visitas o pruebas me parecen, en general, razonables.
12. Dentro del equipo que maneja mi enfermedad inflamatoria intestinal sé claramente quien es mi médico responsable.
13. Mi médico me presta la atención adecuada durante la consulta.
14. En mi centro dispongo de un enfermero/a especializado/a en enfermedad inflamatoria intestinal.
15. Se ha tenido en cuenta mi opinión, mi situación personal y laboral en la toma de decisiones sobre el manejo de mi enfermedad.
16. He recibido información sobre los beneficios y riesgos antes de empezar cualquier tratamiento para mi enfermedad.
17. El equipo que me atiende me ha proporcionado asesoramiento sobre la dieta que tengo que seguir.
18. Puedo consultar de manera urgente al equipo que controla mi enfermedad cuando tengo síntomas de brote o complicación.
19. Como parte de mi seguimiento me han ofrecido apoyo psicológico.
20. Se me ha informado sobre la existencia de asociaciones de pacientes con enfermedad inflamatoria intestinal reconocidas.
21. El Servicio de Digestivo me facilita la posibilidad de participar en grupos o reuniones de pacientes.

**Conclusiones:** En estas sesiones de grupos focales, los pacientes con EII evaluaron y seleccionaron los indicadores más importantes que, desde su punto de vista, deberían tenerse en cuenta al evaluar la calidad de la atención del EII. La mayoría de ellos estaban relacionados con la estructura.