

Cómo las perspectivas de los pacientes pueden ayudar a mejorar el diseño del servicio

¿Qué encontrarás en este artículo?

¿A quién va dirigido?

Caso de éxito al aplicar un cuestionario para conocer la perspectiva de los clientes durante la atención médica en unidades de salud en el Reino Unido

Nexa Organización, Nexa EDU

Fecha de publicación: 3 de marzo 2022.

Mirar la calidad del servicio desde la perspectiva del paciente para informar y dirigir el desarrollo se ha convertido en una parte integral de la actividad del NHS¹ en los últimos años. La razón es simple: reconocer las opiniones de los pacientes ayuda a evitar que el personal directivo se disocie de las experiencias de quienes utilizan los servicios, y del impacto altamente negativo que puede resultar de esto.

El programa de experiencia del paciente en Oxleas Foundation Trust en el sureste de Londres se ha convertido en un componente central de su impulso de calidad. Como parte de este trabajo, se ha desarrollado una metodología innovadora para medir los aspectos cualitativos y cuantitativos de la experiencia de los usuarios y cuidadores de servicios tanto en salud mental como en servicios de salud.

En Oxleas, voluntarios capacitados responden un cuestionario durante la entrevista individual con los usuarios del servicio y los cuidadores. Los voluntarios resuelven el cuestionario de experiencia del paciente de Oxleas, una medida diseñada para satisfacer la necesidad de un documento estandarizado, estructurado en torno a las prioridades **"imprescindibles"** para mejorar la atención al paciente. Cubre un conjunto sistemático de preguntas, pero también permite a los usuarios del servicio encontrar su propia voz al responder.

Esta metodología difiere de los métodos cuantitativos empleados habitualmente por el NHS:

- En lugar de personal profesional, el cuestionario lo administran voluntarios de varios grupos, incluidos usuarios de servicios, cuidadores y directores no ejecutivos.

¹ Servicio Nacional de Salud (United Kingdom National Health Service)

- Se invita a los usuarios del servicio a dar una idea general de sus experiencias al comienzo del cuestionario sin estar limitados por preguntas cerradas.
- Se desarrolla una relación durante la interacción uno a uno con un miembro que no es del personal a través del cual los usuarios del servicio sienten que sus opiniones y experiencias son realmente valoradas por la confianza.

Usando este enfoque inclusivo, los usuarios de servicios y los cuidadores se sienten capaces de hablar más libremente con aquellos que tienen experiencia en el uso de servicios, en lugar de aquellos que los brindan. Tienen menos miedo a ser juzgados, por lo que se sienten capaces de hablar con más libertad.

Como resultado, la tasa de respuesta del programa suele ser superior al 70% en comparación con el promedio nacional de alrededor del 33% obtenido en la encuesta nacional de experiencia del paciente.

Entrevistas extensas

Cada entrevista tarda entre cinco y diez minutos en completarse y, por lo general, se lleva a cabo mientras los usuarios del servicio esperan su cita. Utilizando este enfoque, se ha entrevistado a más de 1000 usuarios de servicios y cuidadores en 20 equipos desde septiembre de 2010.

Los cuestionarios se completan durante visitas de experiencia del paciente cuidadosamente coordinadas. Se identifican clínicas donde los

voluntarios tienen la oportunidad de acercarse a los usuarios del servicio y cuidadores para participar en una entrevista anónima. El coordinador de experiencia del paciente asignado al proyecto trabaja en estrecha colaboración con los equipos evaluados y brinda un amplio apoyo a los voluntarios durante todo el proceso.

Dado que las estructuras de las visitas se adaptan a cada equipo evaluado, los voluntarios reciben información exhaustiva antes de cada visita. Además, los voluntarios también asisten a una sesión de capacitación intensiva antes de comenzar el proceso de entrevistas.

Durante esta capacitación, se analiza la importancia de la experiencia del paciente, se practican demostraciones de cuestionarios, se ensayan habilidades de entrevista y se prepara a los voluntarios para cualquier situación desafiante que pueda surgir como entrevistador. Después de completar las entrevistas con cada equipo, se analizan los cuestionarios y se extraen temas que representan experiencias comunes de los usuarios del servicio y los cuidadores. Estos se combinan con observaciones de voluntarios que brindan información adicional sobre la dinámica del equipo.

Percepciones de los servicios de Oxleas:

Temas de los usuarios:

- La mayoría del personal es percibido como útil por los usuarios del servicio.

- Los usuarios del servicio sienten que pueden adaptarse bien al entorno de rehabilitación.
- Los usuarios del servicio no tienen claro qué información se incluye en las notas clínicas

Observaciones de voluntarios:

- Entorno limpio y luminoso con jardín bien cuidado
- Hubo cierta variabilidad en la actitud del personal
- La capacitación en habilidades auditivas sería beneficiosa para el personal

Los usuarios del servicio fueron entrevistados utilizando el cuestionario en una unidad de rehabilitación de salud mental durante cuatro días entre julio y agosto de cada año.

Como resultado de estos comentarios, los equipos ha implementado las siguientes mejoras:

- Los usuarios del servicio recibirán un folleto sobre el intercambio de información al comienzo de su admisión. También se alentará al personal a ser más reflexivo en el proceso de escribir notas clínicas, incluida la información positiva junto con la negativa.
- El personal reconoció los desafíos y las barreras para una buena comunicación entre el personal y los usuarios del servicio. Esto ha resultado en una solicitud de capacitación adicional en habilidades de escucha para el personal,

así como capacitación en entrevistas motivacionales y habilidades de interacción. Esta capacitación también se implementará en otras salas de rehabilitación.

Estos hallazgos se transmiten a los grupos de experiencia del paciente específicos de la dirección, que trabajan junto con el personal para producir planes de acción derivados localmente para ser implementados dentro de los equipos.

La metodología ha alentado un intercambio de información más honesto y abierto entre los usuarios del servicio y el personal en todos los niveles, y ha proporcionado una imagen más precisa de los servicios. Lo que es más importante, ha permitido tomar medidas específicas para mejorar los servicios.

Los voluntarios de experiencia del paciente también han obtenido beneficios personales al participar en este proyecto único. Muchos voluntarios han ganado tremendamente en confianza como resultado de su participación y han adquirido numerosas habilidades, que han permitido a aquellos que son usuarios del servicio mejorar su propio proceso de recuperación.

Otros también han comentado lo gratificante que sienten que ha sido el proyecto como voluntarios, y se sienten particularmente alentados por la implementación directa del desarrollo de servicios de sus entrevistas. Uno dijo: **“El voluntariado realmente ha ayudado a**

mi confianza. Nunca me hubiera atrevido a hacer esto antes. Y la confianza obtiene una imagen más real de lo que piensan los clientes porque hablar con las personas cara a cara es mucho mejor que simplemente completar un formulario”.

Como resultado directo del programa, se ha realizado cambios clave. **Éstos incluyen:**

- Cambiar los patrones de turnos en una sala de cuidados intensivos para permitir que el personal calificado pase más tiempo con los usuarios del servicio;
- Implementar un nuevo sistema de citas para los usuarios de los servicios de las clínicas de visitantes de salud
- Aclarar la señalización dentro de una clínica de podología.

La metodología produce una alta tasa de respuesta, fomenta el desarrollo de voluntarios de una forma rentable para recopilar datos de la experiencia del paciente sobre lo que se puede actuar en todos los niveles de la organización. El conocimiento de la experiencia directa de los servicios por parte de los pacientes es una fuente de información única y valiosa que debe colocarse en el centro del desarrollo del servicio

Trabajos citados

Cook, N. ., (2012-2021). How patient perspectives can help improve service design.
HSJ KNOWLEDGE.