

EVALUACION DE LA EXPERIENCIA REPORTADA POR EL PACIENTE (*PATIENT REPORTED EXPERIENCE*, PREMS) EN LA UNIDAD DE CIRUGIA DE ALTA RESOLUCION CMA DEL HUVN DE GRANADA.

Alberto Martínez Tellería

Servicio de Anestesiología Reanimación HUVN Granada

Los mecanismos de medición de Experiencia Reportada por el Paciente (*Patient Reported Experience*, Prems) y de los Resultados Reportados por el Paciente (*Patient-Reported Outcome Measure*, Proms) permiten la evaluación desde la perspectiva del paciente de aspectos como la efectividad de una intervención o la seguridad en la atención sanitaria.

Integran una asistencia basada en la calidad basada en el logro de las expectativas anteriores, actuales y posteriores a la asistencia.

Los PREMs miden la experiencia del paciente con el objetivo de analizar y mejorar esa experiencia en todo el proceso asistencial, es decir, desde la primera toma de contacto del paciente con el médico, el momento del ingreso, el pre y post operatorio, el alta, las urgencias, las consultas externas, etc. Además, recogen la información sobre los puntos de vista de los pacientes en relación con la experiencia que han tenido durante la atención recibida. Son un posible indicador de calidad de la atención al paciente, aunque no se mida de forma directa.

Las medidas de resultados informados por el paciente (PROM) y las medidas de experiencia informadas por el paciente (PREM) son fundamentales para recopilar información sobre la atención al paciente.

Las PROM pueden medir el estado de salud de los pacientes y el impacto de una enfermedad o tratamiento, incluidos los síntomas del paciente, el estado funcional, la calidad de vida y la calidad de vida relacionada con la salud (CVRS)

Los PREM miden la percepción de los pacientes sobre su experiencia con la atención sanitaria recibida.

Se ha demostrado que el uso de PROM y PREM conduce a una toma de decisiones compartida, una mejor comunicación y la detección de problemas pasados por alto, lo que garantiza una atención mejor y más individualizada

Un PREM existe para informar "qué" sucedió durante un episodio de atención y "cómo" sucedió desde la perspectiva del paciente. Los PREM cubren aspectos como la comunicación con el personal, el acceso a la información, la atención recibida, el apoyo físico y emocional, la toma de decisiones compartida y la consideración del entorno hospitalario.

PREM y las medidas de satisfacción se utilizan indistintamente y no son lo mismo. Los PREM informan experiencias más tangibles de los pacientes, las encuestas de satisfacción son muy subjetivas e indican si las expectativas de los pacientes se cumplieron o no.

METODOS

Utilización de un cuestionario o evaluación cuantitativa (PPE15)¹, para evaluar la desde la perspectiva del paciente en pacientes de CMA

El Picker Patient Experience Questionnaire-15 es un cuestionario que se utiliza para evaluar la experiencia del paciente en el hospital. El cuestionario consta de 15 preguntas y se enfoca en la percepción del paciente sobre el proceso de información y la participación en la toma de decisiones durante el ingreso hospitalario . El cuestionario ha sido adaptado transculturalmente y validado para su uso en población española

PickerPatientExperienceQuestionnaire, (PPE15), instrumento fiable y válido para explorar la percepción sobre la información y la participación en la toma de decisiones de los pacientes durante la hospitalización

Los datos PREM sirven para

¹ Adaptación transcultural y validación del Picker Patient Experience Questionnaire-15 para su uso en población española. Revista de Calidad Asistencial, 2009-09-01, Volumen 24, Número 5, Páginas 192-206, Copyright © 2009 SECA

- Proporcionar retroalimentación a los profesionales de la salud sobre la calidad de la atención.
- Mejorar la eficacia de los procesos de atención.
- Proporcionar datos para mejorar la calidad actual del servicio y ofrecer una atención centrada en el paciente.
- Permitir que la gerencia conozca las expectativas de los pacientes y rediseñar las vías en consecuencia para cumplirlas.

El PREM validado contiene 15 ítems donde se evalúa, comunicación e información, competencia profesional y resultados de salud

El PREM es uno de los primeros instrumentos validados que captura la experiencia de atención del paciente en nuestro contexto. Consiste en un conjunto básico de elementos importantes para los pacientes que podrían ser aplicables a las Unidades de CMA y viables para informar iniciativas de mejora de la calidad.

PPE15

1. Durante su estancia en la UCAR-CMA. Cuando ha tenido preguntas importantes que hacer a un médico, ¿obtenía respuestas que pudiera entender?
 - ☐ Sí, siempre
 - ☐ Sí, a veces
 - ☐ No
 - ☐ No tuve necesidad de preguntar
2. Durante su estancia en la UCAR-CMA. Cuando ha tenido preguntas importantes que hacer a una enfermera, ¿le respondían de forma comprensible?
 - ☐ Sí, siempre
 - ☐ Sí, a veces
 - ☐ No
 - ☐ No tuve necesidad de preguntar
3. A veces, en un hospital, un médico o una enfermera dice una cosa y otro dice otra muy distinta. ¿Te ha ocurrido esto?
 - ☐ Sí, a menudo
 - ☐ Sí, a veces
 - ☐ No
4. Si ha tenido ansiedad o miedo sobre su enfermedad o tratamiento, ¿habló el médico con usted sobre ello?
 - ☐ Sí, completamente
 - ☐ Sí, en cierta medida
 - ☐ No
 - ☐ No tuve ninguna ansiedad o temor
5. ¿Hablaron los médicos delante de usted como si no estuviera presente?
 - ☐ Sí, a menudo
 - ☐ Sí, a veces
 - ☐ No
6. ¿Ha deseado participar más en las decisiones sobre su atención y tratamiento?
 - ☐ Sí, definitivamente
 - ☐ Sí, en cierta medida
 - ☐ No
7. En general, ¿se ha sentido tratado con respeto y dignidad mientras estuvo en el hospital?
 - ☐ Sí, siempre
 - ☐ Sí, a veces
 - ☐ No
8. Si tuvo alguna ansiedad o temor sobre su enfermedad o tratamiento, ¿habló alguna enfermera con usted sobre ello?

- Sí, completamente
 - Sí, hasta cierto punto
 - No
 - No tuve ninguna ansiedad o temor
9. ¿Ha encontrado a alguien del personal del hospital con quien hablar de sus preocupaciones?
- Sí, definitivamente
 - Sí, hasta cierto punto
 - No
 - No tuve ninguna
10. ¿Ha sentido dolor alguna vez?
- Sí
 - No
- En caso afirmativo...
11. ¿Cree que el personal del hospital hizo todo lo posible para ayudarle a controlar el dolor?
- Sí, definitivamente
 - Sí, hasta cierto punto
 - No
12. Si su familia u otra persona cercana quería hablar con un médico, ¿tuvo la oportunidad de hacerlo?
- Sí, definitivamente
 - Sí, hasta cierto punto
 - No/ningún familiar o amigo participó
 - Mi familia no quería ni necesitaba información
 - No quería que mi familia o amigos hablaran con un médico
13. ¿Los médicos o enfermeras dieron a su familia o a alguien cercano toda la información que necesitaban para ayudarle a recuperarse?
- Sí, definitivamente
 - Sí, hasta cierto punto
 - No/ningún familiar o amigo participó
 - Mi familia no quería ni necesitaba información
 - Mi familia o amigos no querían ni necesitaban información
14. ¿Le explicó algún miembro del personal la finalidad de los medicamentos que debía tomar en casa de forma que pudiera entenderlo?
- Sí, completamente
 - Sí, hasta cierto punto
 - No
 - No necesité ninguna explicación

- No tenía medicamentos - pase a la pregunta 16
15. ¿Le informó algún miembro del personal sobre los efectos secundarios de la medicación que debía tener en cuenta cuando se fuera a casa?
- Sí, completamente
 - Sí, en cierta medida
 - No
 - No necesité explicación
16. ¿Alguien le informó sobre las señales de peligro relacionadas con su enfermedad o tratamiento a las que debía estar atento cuando se fuera a casa?
- Sí, completamente
 - Sí, hasta cierto punto
 - No