

## **PREMIOS ENFERMERÍA EN DESARROLLO 2021**

**Categoría:** Calidad percibida.

**Título:** MEJORAR LA CALIDAD PERCIBIDA INNOVANDO EN LA GESTIÓN: INCORPORACIÓN DEL PACIENTE AL SISTEMA DE GOBIERNO.

### **Resumen:**

El Centro para la atención de enfermedades inflamatorias mediadas por la Inmunidad, es un nuevo modelo colaborativo asistencial para pacientes con estas patologías, tratados con terapias biológicas o nuevas moléculas dirigidas. Este Centro, pionero por ofrecer una atención integral a estos pacientes y por contar con un sistema de gobernanza formado por médicos, enfermeras y farmacéuticos, y Enfermeras de Práctica Avanzada (EPA) formado un equipo multidisciplinar. Uno de los principales cambios organizativos del modelo ha sido su Sistema de Gobernanza transversal en el que además de las especialidades de las áreas de conocimiento específico (Reumatología, Aparato Digestivo, Dermatología, Oftalmología) cooperan todos los servicios implicados del hospital. Además, es innovador por la incorporación de pacientes en la Gestión Clínica. Esta estructura organizativa, favorece la accesibilidad de los pacientes, la coordinación entre profesionales y la continuidad de la atención sanitaria.

En 2020 se atendieron 2580 pacientes, 1243 de Reumatología, 967 de Aparato Digestivo y 370 de Dermatología. Los excelentes resultados de calidad percibida muestran la importancia de la integración de las EPA en los equipos multidisciplinarios y de la participación de los pacientes en los órganos de gestión, tal y como se describe en la literatura.

### **Justificación**

Las enfermedades inflamatorias mediadas por la Inmunidad (EIMI), son un grupo clínicamente heterogéneo de enfermedades crónicas y altamente discapacitantes que comparten secuencias inflamatorias comunes y la desregularización del sistema inmune. En España se ha estimado una prevalencia de EIMI del 6,39%, similar a la de otras enfermedades comunes como la diabetes (6,4%) o enfermedad isquémica cardiaca (6,19%).

El modelo tradicional de atención, basado en unidades dedicadas a un área de conocimiento concreto, dificulta la visión integral de estos pacientes e interrumpe su continuidad asistencial. En este sentido, la evidencia recomienda el abordaje multidisciplinar de estas patologías, con una atención integral y holística. En la actualidad, muchos sistemas de salud incorporan la participación del paciente en la toma de decisiones (Patient and public involvement-PPI), tanto

en aspectos relativos a su enfermedad como en los relacionados con la gestión, teniendo en cuenta su punto de vista en todo el proceso asistencial.

En el año 2019 se inaugura el Centro para la atención de pacientes con EIMI que cuenta con salas de consultas y procedimientos diagnósticos dermatológicos, Servicio de Farmacia Hospitalaria y Hospital de Día, en el que: se administran tratamientos intravenosos, vacunación previa a los tratamientos de inicio y realizan controles analíticos. Este Centro, proporciona una atención integral los pacientes con estas enfermedades en tratamiento con terapias biológicas y moléculas dirigidas, o de aquellas cuya especial complejidad necesita atención multidisciplinar. Este modelo de gestión es interdisciplinar y cuenta Farmacéuticos, médicos especialistas en Reumatología, Aparato Digestivo, Dermatología y Oftalmología, Enfermeras y Enfermeras de Práctica Avanzada (EPA) de las especialidades de Las tres especialidades

Las EPA, además del seguimiento clínico del paciente y la coordinación interprofesional de los miembros del equipo, establecen un proceso de ayuda que contempla actividades de educación para la salud y apoyo psicológico a pacientes y familiares y/o cuidadores, todo ello garantiza: detección temprana de acontecimientos adversos, mejora en la adhesión a los tratamientos, disminución del número de visitas a urgencias, incremento del número de pacientes en remisión (sin síntomas) y, por tanto, aumento de la calidad de vida y satisfacción de los pacientes y sus familiares y/o cuidadores.

Este modelo de gestión centrado en el paciente, cuenta con un sistema de gobierno transversal, innovador que incorpora a los pacientes a la gestión clínica. Su posicionamiento estratégico está alineado con la estrategia global del Hospital, e inspirado en el modelo de Excelencia EFQM, una de cuyas Líneas Estratégicas es "Dar voz y escuchar a los pacientes "desde la perspectiva de la Humanización de la Atención Sanitaria, supone atender sus sugerencias de forma normalizada y sistemática, estableciendo acciones correctivas para mejorar la experiencia de los pacientes y los resultados en salud, haciendo un uso eficaz de los recursos disponibles. Estas características han permitido al Centro obtener la certificación de Calidad según la norma UNE-EN-ISO:9001-2015 en enero de 2020 y ser acreditado recientemente como Centro Best Practice de la Comisión Europea.

## Desarrollo

El sistema de gobierno del Centro pretende la cooperación con todos los servicios necesarios del hospital y una gestión proactiva de todas las alianzas necesarias.

La estructura organizativa de la unidad queda definida por un Comité de Dirección y un Grupo Director (Figura 1).

- El **Grupo Director**, parte integrante del Comité de Dirección, tiene como objetivo facilitar la gestión clínica de la Unidad. Entre sus funciones están: la monitorización y seguimiento de objetivos, alcance de indicadores de resultados clínicos y en salud, así como, la monitorización de la satisfacción y la calidad percibida, y proponer e implementar medidas de mejora. Está formado por:
  - Dos Co-directores (especialistas de Reumatología, Aparato Digestivo)
  - Coordinadora de Procesos (Supervisora de Unidad de Enfermería)
  - Secretaria Técnica (Farmacéutica)
  - Especialistas en Dermatología y Oftalmología
- El **Comité de Dirección** lo forman: el Grupo Director, 3 Enfermeras de Practica Avanzada (EPA), miembros de la Directiva del Hospital, especialistas de todas las áreas clínicas y no clínicas (Cirugía General, Psiquiatría/Psicología, Medicina Preventiva, Gestión de Calidad, sistemas de información, gestión analítica, admisión, trabajo social, Investigación), así como 2 pacientes EIMI (del grupo de pacientes expertos). Entre sus funciones se encuentran la propuesta y aprobación de la Misión, Visión y Valores del Centro, del Plan Estratégico, definición y seguimiento de indicadores, seguimiento del Plan de Gestión con la Dirección y aprobación de la Memoria Anual. En la figura 1 se muestra la Estructura de Gobierno del Centro



**Figura 1:** Estructura de Gobierno del Centro.

Los pacientes participan de forma activa y a través de diferentes vías/canales:

- I. Comisión de Dirección: se establecen 2 reuniones anuales y su función principal es ayudar a guiar e implantar el nuevo modelo.
- II. Pizarra “Tu Hospital te escucha”: situada en Hospital de Día (HdD). En ella los pacientes que reciben tratamiento pueden anotar sugerencias/quejas y es revisada semanalmente
- III. Grupo focal de pacientes aliados. El enfoque cualitativo para incorporar la voz del paciente en la evaluación y mejora de nuestros procesos asistenciales se ha estructurado en el proyecto “Paciente Aliado”. Está formado por 10 pacientes aliados (pacientes expertos), que participan activamente en el diseño y evaluación de los procesos. Además, dos de estos pacientes forman parte del equipo de gobierno del Centro. Este grupo tiene como finalidad hacer partícipes a los pacientes al incorporarlos como parte activa del equipo. Se reúne semestralmente y, mediante la técnica del grupo focal, se extraen sus experiencias en cuanto al proceso de atención de sus enfermedades, así como las medidas de mejora necesarias para incrementar su satisfacción, expectativas, y los resultados en salud.
- IV. Escuela de pacientes: Existe evidencia que demuestra el impacto de la actividad educativa cuando ésta se realiza con participación de equipos multidisciplinares y la implicación del propio paciente, incrementando la responsabilidad personal en el proceso de salud. Asimismo, la enseñanza por parte de iguales (paciente experto) resulta eficaz en este tipo de intervenciones, produciendo una mejora significativa en el manejo de la enfermedad y en el cuidado personal. El modelo de escuela para pacientes EIMI y cuidadores, se desarrollará mediante un programa formativo entre iguales coordinados por los profesionales. Tiene como objetivo fomentar la autonomía y el autocuidado del paciente con EIMI, gestionando los síntomas de la enfermedad y fomentar una óptima adherencia al tratamiento adquiriendo estilos y hábitos de vida saludables.
- V. Medición de la satisfacción:
  - a. Experiencia de los pacientes mediante el sistema de encuestas Net Promoter Score (NPS) utilizando tótems (puntuación de 0 a 5). Permite recoger la evaluación de los pacientes sobre su experiencia, su nivel de satisfacción y la probabilidad de que recomienden el centro a otras personas. Los pacientes se dividen en tres tipos (puntuación de 0 a 10): Detractores (puntuación de 0 al 6), Pasivos (7 a 8) y Promotores (9 a 10). El  $NPS = \% \text{ promotores} - \% \text{ detractores}$ . Se considera positivo un índice NPS del  $>50\%$ . Los resultados se monitorizan semanalmente en la reunión del grupo Director.

- b. Evaluación anual de la satisfacción: estudio descriptivo transversal estructurado en cuatro bloques: centro, médico, enfermera y farmacéutica que consta de 77 ítems (puntuación de 1 a 5).

## Resultados

En 2020 se atendieron 2580 pacientes EIMI, de los que 1243 fueron de Reumatología, 967 de Aparato Digestivo y 370 de Dermatología. Durante el 2020 y debido a la situación de pandemia durante ese periodo, se restringieron las consultas presenciales, aumentando las consultas telemáticas. En todo momento se mantuvo la administración ambulatoria de tratamientos intravenosos en el HdD. En cuanto a los pacientes que se autoadministran el tratamiento, se realizaron 4068 dispensaciones en el Centro y se enviaron a domicilio 1637. Acudieron al centro un total de 2.940 pacientes, se realizaron 21.481 consultas y se administraron 4093 tratamientos en el HdD. El número de consultas realizadas durante el año 2020 se muestra en la tabla 1.

Consultas EPA 2020	Consultas (n)	A demanda n (%)	Telemática n (%)	Total Consultas EPA
Reumatología	3.556	234,7 (6,6)	1571 (44,2)	11.014
A. Digestivo	5.466	103,3 (18,9)	284 (5,2)	
Dermatología	1.992	103,6 (5,2)	629 (31,6)	
Resto de Consultas 2020	Consultas (n)	A demanda n (%)	Telemática (%)	Total Consultas
Reumatología	2.701	486(18)	1.373 (20,2)	10.467
A. Digestivo	2.732	—		
Dermatología	1.368	—		
Oftalmología	854	—	—	
Atención Farmacéutica	2.311	—	1.086 (47)	
Nutrición	384	—	—	
Medicina Preventiva	117	—	—	
<b>Tratamientos HdD</b>	4.093			

**Tabla 1:** Consultas durante el año 2020.

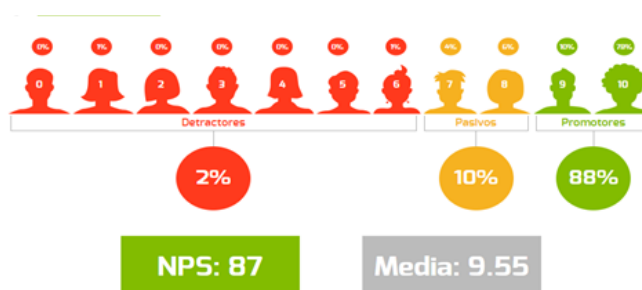
Durante el 2020 pese a las restricciones, los pacientes mostraron mejoría del estado de su enfermedad y sus complicaciones, puesto que aumentó el porcentaje de pacientes en remisión de la enfermedad, disminuyendo la frecuentación al Servicio de Urgencias, así como el porcentaje de ingresos hospitalarios por cualquier causa. En la tabla 2 se muestra el porcentaje de pacientes en remisión, atendidos en urgencias y hospitalizados de los años 2019 y 2020.

	Reumatología		Digestivo		Dermatología	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Pacientes en remisión (%)	52,3	62,4	67,3	72,6	78,4	82,8
Ingreso por cualquier causa (%)	10,7	6,4	15,9	9,8	3,8	4,3
Admitidos en urgencias por cualquier causa (%)	25,6	20,3	37,4	24,5	17,1	12,4

**Tabla 2:** Porcentaje de pacientes en remisión, atendidos en urgencias y hospitalizados de los años 2019 y 2020.

Los resultados de participación de los pacientes en el año 2020 fueron:

- I. Comisión de Dirección: De las 2 reuniones programadas, sólo se realizó 1 por la situación de pandemia.
- II. Pizarra *“Tu hospital te escucha”*: se recibieron 1 queja y 3 felicitaciones. La queja hacía referencia al uso de teléfonos móviles en la sala de infusión (HdD), si colocó cartelería solicitando mantener los teléfonos en silencio.
- III. Grupo focal: En esta reunión participaron 10 pacientes expertos. Se detectó como área de mejora la comunicación entre hospital y atención primaria. Se mostraron muy satisfechos con: la toma de decisiones sobre las opciones terapéuticas, mostrando su deseo ser parte activa y responsables de su propia salud, además se mostraron muy satisfechos con el manejo interdisciplinar y el trato recibido por parte de todos los profesionales del equipo.
- IV. Inicio del proyecto Escuela de pacientes EIMI: Este proyecto aún se encuentra en fase de implantación debido a que la situación de pandemia ha obligado a rediseñar los contenidos en formato on-line.
- V. Medición de la satisfacción:
  - a. La satisfacción inmediata fue valorada por 340 pacientes. El Índice global de satisfacción Net Promoter Score (NPS) fue del 87% (Figura2).



**Figura 2:** Índice global de satisfacción Net Promoter Score (NPS).

En cuanto a las puntuaciones medias, uno de los aspectos mejor valorados es su participación en la toma de decisiones 4.83 (DE:0.4), el aspecto peor valorado fue el tiempo de espera desde la hora de la cita hasta que ha sido atendido 4.49 (DE: 0.8) y el 98% recomendaría el Centro a familiares/amigos. En tabla 3 se muestran los resultados obtenidos:

	Media
Experiencia Global en el Centro	4.82 (0.6)
Comodidad de las instalaciones	4.81 (0.4)
Facilidad para llegar donde ha sido atendido	4.83 (0.4)
Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta que ha sido atendido	4.49 (0.8)
<b>Trato y la amabilidad de los profesionales que le han atendido</b>	<b>4.92 (0.3)</b>
<b>Claridad de las explicaciones y las respuestas a sus dudas</b>	<b>4.89 (0.3)</b>
Satisfacción con su participación en la toma de decisiones sobre el cuidado y tratamiento de su problema	4.83 (0.4)
Tiempo dedicado por el especialista a atenderle en la consulta	4.85 (0.4)
<b>Capacidad de los profesionales para resolver su problema de salud</b>	<b>4.88 (0.4)</b>
Satisfacción con la información sobre los cuidados en casa, tratamientos, próximas citas, etc.	4.87 (0.4)
Coordinación entre los especialistas del Hospital y Atención Primaria	4.54 (0.8)
En caso de necesitarlo, ¿Con qué probabilidad nos recomendaría a familiares y amigos? Puntúe de 0-10	9.61 (0.9)

**Tabla 3:** Puntuaciones de la encuesta de Satisfacción inmediata 2020.

VI. En cuanto a los resultados de satisfacción de la encuesta anual, participaron un total de 169 pacientes, la satisfacción global con la Enfermera 4,87(DE:0,57) vs médico 4,69 (DE:0,68). La valoración de la participación en la toma de decisiones fue de 4.55(DE:0,60) siendo el aspecto peor valorado el tiempo empleado en el desplazamiento 3,96 (DE:0,93). En la tabla 4 se muestran los resultados obtenidos.

	Media (DE)
Trato y amabilidad de la EPA	4.82 (0.56)
Satisfacción global con EPA	4.81 (0.57)
Satisfacción global Centro	4.75 (0.44)
Limpieza del centro	4.75 (0.56)
Satisfacción con la consulta telemática de EPA	4.75 (0.57)
Trato y amabilidad del médico	4.73 (0.61)
Instrucciones proporcionadas por la EPA	4.72 (0.57)
Claridad con la explicación sobre el tratamiento de la EPA	4.70 (0.59)
Eficacia de la EPA para resolver sus problemas de salud	4.70 (0.63)
Privacidad con la que ha sido atendido por la EPA	4.70 (0.64)
Coordinación entre profesionales	4.69 (0.52)
Eficacia del médico para resolver sus problemas de salud	4.69 (0.58)
Satisfacción global con el médico	4.69 (0.68)
Coordinaciones profesionales	4.69 (0.52)
Tiempo dedicado por la EPA	4.68 (0.67)
Privacidad con la que ha sido atendido por el médico	4.64 (0.67)
Satisfacción con la facilidad para conseguir cita	4.63 (0.76)
Claridad en la información facilitada por el médico	4.59 (0.66)
Instrucciones proporcionadas por el médico	4.55 (0.63)
Facilidad para contactar con la EPA	4.55 (0.73)
<b>Participación en la toma decisiones</b>	<b>4.55 (0.59)</b>
Información proporcionada por el médico sobre su	4.54 (0.73)
Privacidad en la atención	4.53 (0.74)
Facilidad para encontrar centro	4.51 (0.71)
Información facilitada por el médico sobre síntomas de	4.50 (0.70)
Tiempo dedicado por el médico	4.50 (0.73)
Satisfacción con la consulta telemática del médico	4.44 (0.67)
Señalización del centro	4.36 (0.74)
Facilidad para contactar con el médico	4.32 (0.93)
Comodidad de las salas espera	4.23 (0.88)
Tiempo de desplazamiento hasta el Centro	3.96 (0.93)

**Tabla 4:** Puntuaciones de la encuesta de Satisfacción anual 2020.

En cuanto a las áreas de mejora sugeridas por los pacientes, se encontraron:

- Mejorar la coordinación con Atención Primaria.
- Mejorar aspectos estructurales como la comodidad de los asientos de la sala de espera.



## Conclusiones

- La evidencia ha puesto de manifiesto la necesidad de incorporar las Enfermera de Practica Avanzada para mejorar la atención a los pacientes. En la actualidad, las EPA del Centro son un pilar imprescindible para alcanzar una mayor satisfacción de los usuarios, unos resultados positivos en salud, una mejor coordinación de los servicios y cohesión de los equipos multidisciplinares, prestando una atención integral e integrada. Implantar un nuevo modelo integral e interdisciplinar con EPA, ha permitido alcanzar excelentes resultados en salud y de satisfacción. Así, Incorporar al paciente al sistema de gobierno, mejora su compromiso y promueve una mayor responsabilidad y empoderamiento.
- La participación y el compromiso del paciente y del público (PPI) resultan imprescindibles para conseguir la mejora de la calidad de los servicios de salud, garantizando la transparencia, la responsabilidad y la credibilidad de los procesos de gestión y la toma de decisiones compartida.
- Es necesario impulsar espacios de trabajo compartido entre los equipos multidisciplinares y pacientes/familias (foros, seminarios, encuentros on-line, etc.) como instrumento para la mejora de la calidad asistencial y orientar la gestión hacia la mejora de los resultados en salud.