



Clínic Barcelona

Patient Experience Observatory
Observatori Experiència Pacient
Observatorio Experiencia Paciente



Tabla de contenidos:

1. Contexto.....	3
2. Misión.....	4
3. Objetivos.....	5
4. Ámbitos de actuación.....	6
5. Productos.....	7
6. Contacto.....	8

1. Contexto

La innovación en la prestación de servicios sanitarios es imprescindible para dar respuesta a las necesidades no cubiertas de las personas atendidas. En la Clínica Mayo ponen el énfasis en que la limitación no es la innovación en ciencia, sino la falta de innovación en la prestación de servicios. La estrategia es simple: piensa grande, empieza pequeño y ve muy rápido¹. La introducción de la idea de valor en la evaluación de la calidad asistencial por parte de Porter y Teisberg representa un cambio de paradigma radical en la prestación de Servicios². El objetivo final de la atención debe ser incrementar el valor desde la perspectiva de quien recibe el servicio. Porter, define el valor como la relación entre los resultados y el coste³. Para realizar este análisis es necesario interesarse por todo el proceso asistencial (no únicamente por los procedimientos) y es imprescindible medir los resultados⁴.

La idea de la atención centrada en el valor se está extendiendo en la mayoría de sistemas de salud⁵. Esta idea de la atención centrada en el valor (*Value-Based Healthcare*) no puede desligarse de otros marcos conceptuales como puede ser el Right Care o la medicina mínimamente invasiva. El interés por la experiencia de paciente (XPA) es totalmente coherente en este contexto. The Beryl Institute define la XPA como “la suma de todas las interacciones, moldeadas por la cultura de una organización, que pueden influir en las percepciones de los pacientes, a través de todo el continuo asistencial”⁶. Actualmente, la XPA se considera que es el tercer pilar de la calidad asistencial, junto con la seguridad y la efectividad⁷.

¹ LaRusso N, Spurrier B, Farrugia G. Think Big, Start Small, Move Fast. A Blueprint for Transformation from The Mayo Clinic Center for Innovation. New York. McGrawHill. 2015.

² Porter ME, Teisberg EO. How physicians can change the future of health care. JAMA. 2007 Mar 14;297(10):1103-11. doi: 10.1001/jama.297.10.1103. PMID: 17356031.

³ Porter ME. What is value in health care? N Engl J Med. 2010;363:2477-81.

⁴ Rech Ramos P. Value-Based Healthcare. (Cap. 14. Pàgs. 177-188) a Thomas F. Heston, Sujoy Ray (ed) “Bioethics in Medicine and Society”. London. 2021. https://books.google.es/books?hl=ca&lr=&id=cb4zEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP14&dq=value+based+health+care+rech+ramos&ots=VJYwVKjGWv&sig=AZGaCymq3Bnqoj5xhEdNYCTEbyw&redir_esc=y#v=onepage&q=value%20based%20health%20care%20rech%20ramos&f=false Accés el 28 d’agost de 2022.

⁵ Caro-Mendivelso J, Barrionuevo-Rosas L, Solans M, Almazán C. Atenció sanitària centrada en valor a Catalunya. Reptes i oportunitats per contribuir al futur. Barcelona: Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya. Departament de Salut. Generalitat de Catalunya; 2019.

⁶ Wolf JA, Niederhauser V, Marshburn D, LaVela SL. Defining Patient Experience. *Patient Experience Journal*. 2014; 1(1):7-19. doi: 10.35680/2372-0247.1004.

⁷ Doyle C, Lennox L, Bell D. A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. *BMJ Open*. 2013;3:e001570.

En muchos aspectos todavía estamos dando los primeros pasos en la aplicación práctica de este marco conceptual y se constata un desfase entre la teoría y la práctica⁸. A pesar de esta situación, cada vez hay más consenso sobre algunos elementos importantes que tienen impacto para identificar el valor desde la perspectiva de paciente:

- La información que se comparte entre todos los implicados es un tema crucial.
- La medida de los resultados debe incluir la perspectiva de pacientes (utilizando, por ejemplo, los *Patient Reported Experience Measurements* - PREMs⁹).
- Las decisiones compartidas se consideran como un elemento clave de la XPA.

Steinmann et al. sostienen que los datos sin narrativa pueden ser confusorios¹⁰. Es por ello que la evaluación y mejora de la experiencia de paciente debe realizarse utilizando diversas herramientas y teniendo en cuenta múltiples dimensiones.

2. Misión

El Hospital Clínic quiere crear una plataforma para promover la evaluación de la experiencia de pacientes y la difusión y aplicación de buenas prácticas obtenidas en el Hospital, para innovar y mejorar la prestación de servicios de salud, de forma abierta y colaborativa.

⁸ de Vasconcelos Silva ACP, Araujo BM, Spiegel T, da Cunha Reis A. May value-based healthcare practices contribute to comprehensive care for cancer patients? A systematic literature review. *J Cancer Policy*. 2022 Aug 4;100350. doi: 10.1016/j.jcpo.2022.100350. Epub ahead of print. PMID: 35934303.

⁹ Escarrabill J, Almazán C, Barrionuevo-Rosas L, Moharra M, Fité A, Jiménez J. Key factors affecting the patient experience. *Patient Reported Experience Measures (PREM)*. Barcelona: Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya. Departament de Salut. Generalitat de Catalunya; 2020. https://aquas.gencat.cat/web/.content/minisite/aquas/publicacions/2020/key_factors_experience_patients_prem_aquas2020en.pdf Acceso el 26 de agosto de 2022.

¹⁰ Steinmann G, van de Bovenkamp H, de Bont A, Delnoij D. Redefining value: a discourse analysis on value-based health care. *BMC Health Serv Res*. 2020 Sep 14;20(1):862.

3. Objetivos

1. **Recoger experiencias** en todos los ámbitos donde se utilice la perspectiva de paciente para generar mejoras en la prestación de servicios de salud.
2. **Aplicar de forma práctica** metodologías para evaluar la experiencia de pacientes.
3. **Difundir los resultados obtenidos** en el Hospital Clínic, en el ámbito de la evaluación y mejora de la experiencia de paciente.
4. **Mostrar casos prácticos de participación** de pacientes en la co-creación de agendas de investigación y en la implementación de proyectos de investigación.
5. **Promover el acceso a contenidos formativos**, tanto de libre acceso como a través de formación acreditada.
6. **Convocar** jornadas periódicas para intercambiar experiencias.
7. **Promover el trabajo transdisciplinario** en los campos de la evaluación de la experiencia de pacientes y la investigación participativa.
8. **Impulsar actividades desde la perspectiva “Future Lab”**, siguiendo las ideas del centro de investigación Waag de Ámsterdam^{11 12}.

¹¹ <https://waag.org/en/about-waag> Accés el 12 de desembre de 2021.

¹² **Future Lab** = ‘A Future Lab is a centre for the future-oriented development of design and for the use of design and technology to solve social challenges.’

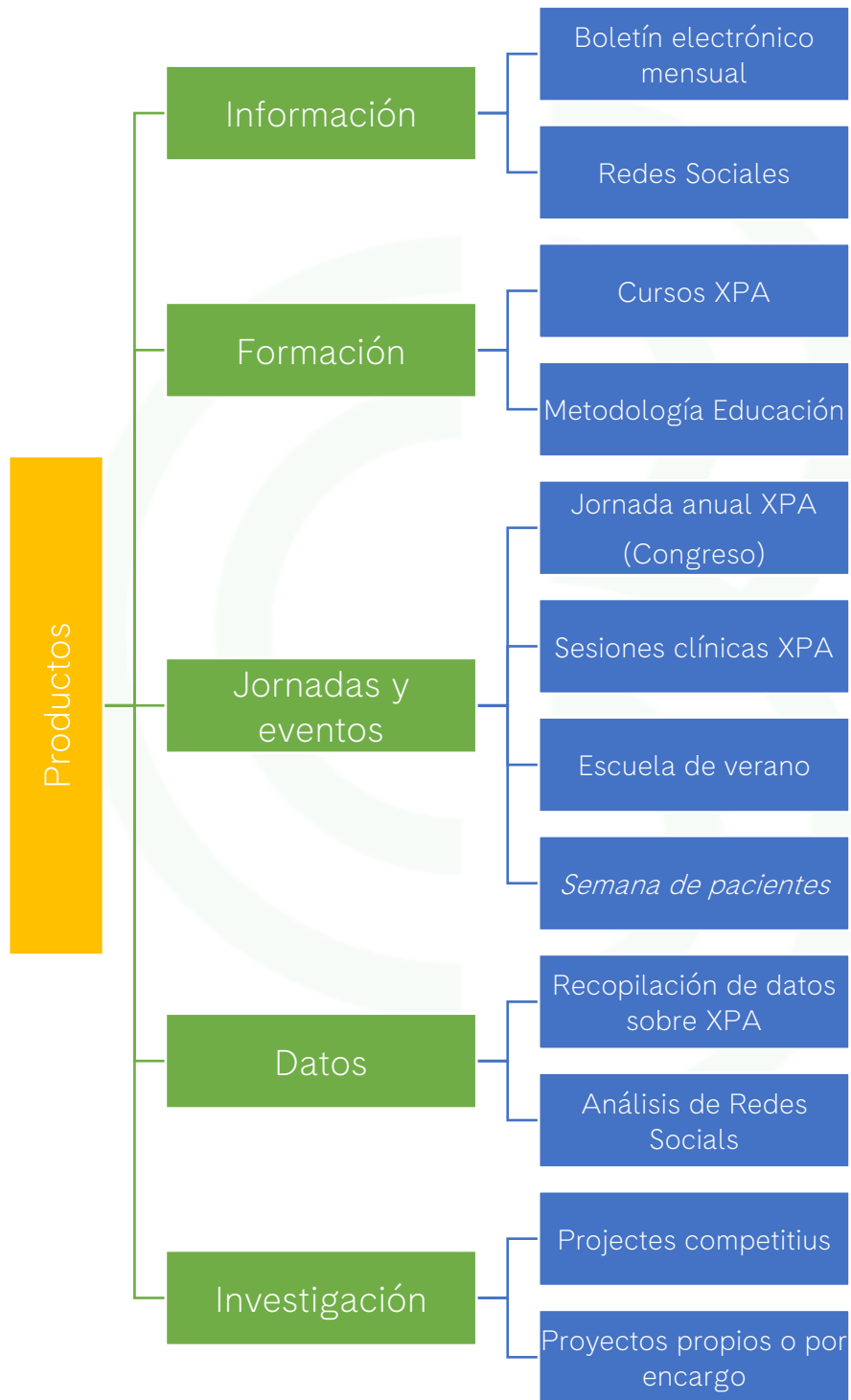
4. Ámbitos de actuación

Ámbito	Contenido
Conocimiento	Promover la disseminación del conocimiento generado (publicaciones científicas o redes sociales), manteniendo el impulso de la revista digital XPA & Health Communication Communication ¹³ .
Formación	Organización de cursos (presenciales y virtuales) y encuentros prácticos
Horizon scan	Análisis sistemático de el entorno, para identificar en qué ámbitos se producen cambios incipientes que puedan marcar alguna tendencia ¹⁴ y permitir una adaptación precoz a los cambios.
Consultoría	Acompañamiento en el proceso de transformación de las organizaciones en relación con la XPA, a partir de la experiencia del Hospital Clínic.
Participación	Aprendizaje a partir de las actividades participativas de pacientes y cuidadores atendidos en el Hospital.
Partenariado	Colaboración con todo tipo de organizaciones o entidades interesadas en la XPA para compartir información o promover proyectos de investigación.

¹ <http://www.xpabcn.com/revista/index.php/XPAHC/index> Accés el 14 de maig de 2022.

¹ <https://horizonscan.org/what-is-horizon-scanning> Accés el 14 de maig de 2022.

5. Productos



6. Contacto

Joan Escarrabill MD PhD

Experiencia de pacientes & Atención a la cronicidad
Living Lab - Espacio de Intercambio de Experiencias
Escalera 12 Planta 0
T. 607 07 23 09

Hospital Clínic
C/ Villarroel, 170
08036 Barcelona

