



Clínic Barcelona

Patient Experience Observatory
Observatori Experiència Pacient
Observatorio Experiencia Paciente



Taula de continguts

1. Context.....	3
2. Missió.....	4
3. Objectius	5
4. Àmbits d'actuació	6
5. Productes	7
6. Contacte	8

1. Context

La innovació en la prestació de serveis sanitaris és imprescindible per donar resposta a les necessitats no cobertes de les persones que s'atenen. A la Clínica Mayo posen l'èmfasi en el fet que el repte no és la innovació en ciència, sinó la falta d'innovació en la prestació de serveis. L'estratègia és simple: pensar en gran, començar petit i anar molt de pressa¹. Paral·lelament, la introducció de la idea de valor en l'avaluació de la qualitat assistencial per part de Porter y Teisberg² va representar un canvi de paradigma radical en la prestació de serveis, ja que definia que l'objectiu final de l'atenció havia de ser incrementar el valor des de la perspectiva de qui rep el servei. Porter descrivia el valor com la relació entre els resultats i el cost³ i considerava que per fer aquesta anàlisi cal interessar-se per tot el procés assistencial, i no únicament pels procediments, i que era imprescindible mesurar-ne els resultats⁴.

Actualment, aquesta idea de l'**atenció centrada en el valor** (*Value-Based Healthcare*) s'està estenent en la majoria de sistemes de salut⁵ i no es pot deslligar d'altres marcs conceptuals com el *Right care* o la medicina mínimament invasiva. En conseqüència, l'interès creixent per l'avaluació i millora de l'**experiència de pacient (XPA)** és del tot coherent en aquest context. The Beryl Institute defineix l'XPA com “la suma de totes les interaccions, modelades per la cultura d'una organització, que poden influir en les percepcions dels pacients, a través de tot el continu assistencial”⁶ i es considera que és el tercer pilar de la qualitat assistencial juntament amb la seguretat i l'efectivitat⁷.

Malgrat aquesta tendència, en molts aspectes encara estem a les beceroles en l'aplicació pràctica d'aquest marc conceptual i l'esclletxa entre la teoria i la pràctica és

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%20base+d%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.

constatable⁸. Tot i això, cada cop hi ha més consens sobre alguns elements importants que tenen impacte per identificar el valor des de la perspectiva de pacient:

- La informació que es comparteix entre tots els implicats és un tema crucial.
- La mesura dels resultats ha d'incloure la perspectiva de pacients; fent servir, per exemple, Mesures d'Experiència Reportades per Pacients (Patient Reported Experience Measurements - PREMs)⁹.
- Les decisions compartides es consideren un element clau de l'XPA.

Finalment, pel que fa a la manera en què cal mesurar l'XPA, Steinmann et al.¹⁰ sostenen que les dades sense narrativa poden ser confusionàries. És per això que l'avaluació de l'experiència de pacients s'ha de fer emprant diverses eines, tant quantitatives com qualitatives, tenint en compte múltiples dimensions i factors, i fent un esforç mantingut de cerca, desenvolupament i iteració d'aquestes eines i les innovacions que valoren.

2. Missió

L'Hospital Clínic de Barcelona vol crear una plataforma per promoure l'avaluació de l'experiència de pacients i la difusió i aplicació de bones pràctiques obtingudes a l'Hospital, per innovar i millorar-ne la prestació de serveis de salut, de manera oberta i col·laborativa.

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. Objectius

1. **Recollir** experiències, en tots els àmbits, que facin servir la perspectiva de pacient per generar millores en la prestació de serveis de salut.
2. **Aplicar**, de forma pràctica, metodologies per avaluar i millorar l'experiència de pacients de l'Hospital.
3. **Difondre** els resultats obtinguts a l'Hospital Clínic de Barcelona en l'àmbit de l'avaluació i millora de l'experiència de pacient.
4. **Incloure** pacients en la co-creació d'agendes d'investigació i en la implementació de projectes de recerca.
5. **Formar** professionals i pacients, a través de promoure l'accés a continguts educatius, tant d'accés lliure com a través de formació acreditada.
6. **Convocar** jornades periòdiques per intercanviar experiències entre pacients, cuidadors i professionals dels diferents àmbits relacionats amb la salut.
7. **Co-crear** eines i metodologies per l'avaluació de l'experiència de pacients i la promoció de la recerca participativa, a través de la incentivació del treball transdisciplinari.
8. **Impulsar** activitats des de la perspectiva "Future Lab", seguint les idees del centre de recerca Waag 11,12, d'Amsterdam.

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.'

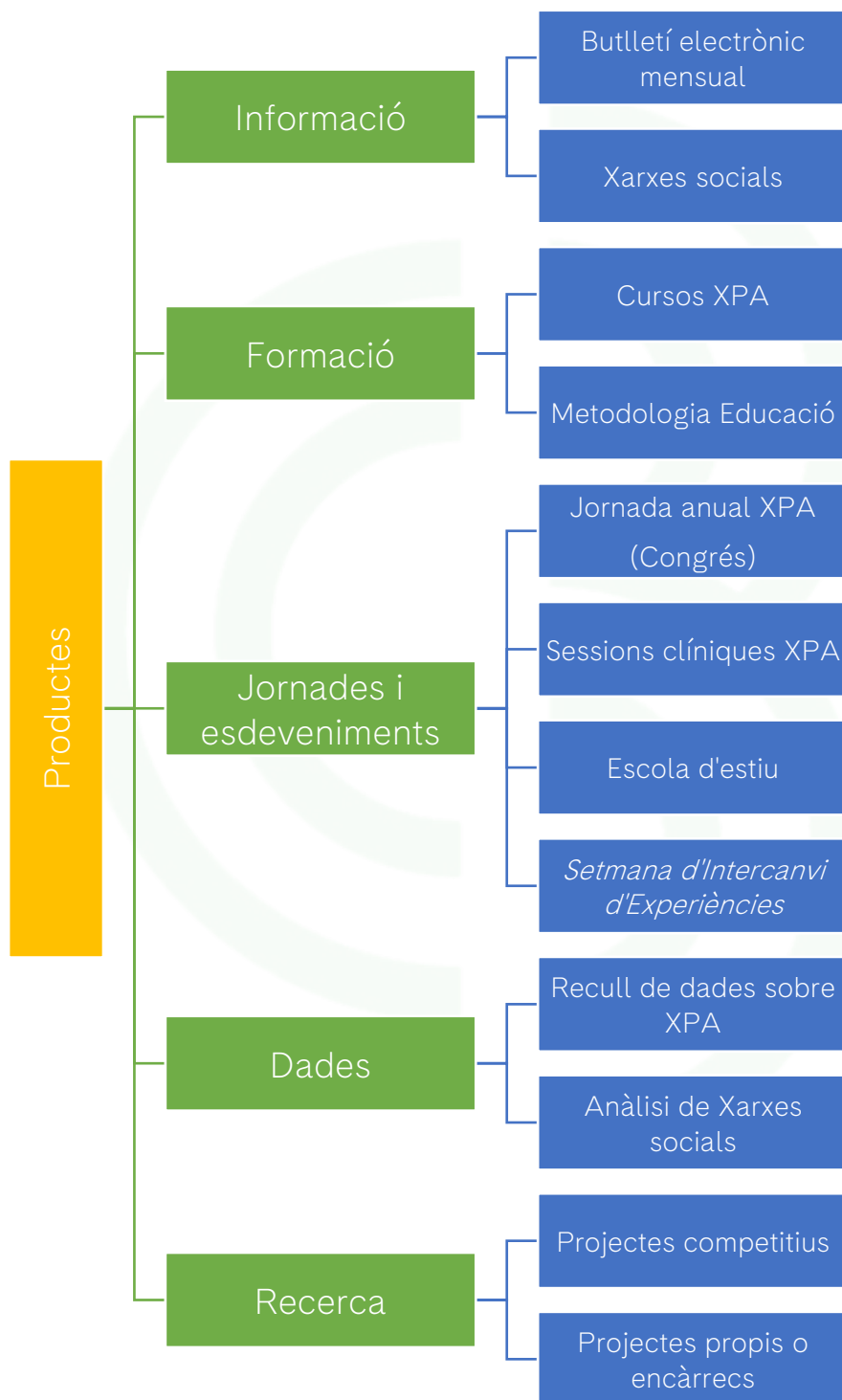
4. Àmbits d'actuació

Àmbit	Contingut
Coneixement	Promoure la co-creació i la disseminació de coneixement relacionat amb l'avaluació i millora de l'XPA i la participació ciutadana, a través publicacions científiques (mantenint l'impuls a la revista digital XPA & Health Communication ¹³) i altres vies de comunicació, com les xarxes socials.
Formació	Organització de cursos (presencials i virtuals) i trobades pràctiques.
Horizon scan	Anàlisi sistemàtica de l'entorn per identificar els àmbits en que es produeixin canvis que puguin marcar tendència ¹⁴ i permetre una adaptació precoç als canvis.
Consultoria	Acompanyament en el procés de transformació de les organitzacions en relació a la XPA a partir de l'experiència de l'Hospital Clínic de Barcelona.
Participació	Aprenentatge a partir de les activitats participatives de pacients i cuidadors atesos a l'Hospital.
Partenariat	Col·laboració amb tota mena d'organitzacions o entitats interessades en l'XPA per compartir informació o promoure projectes de recerca.

¹³ <http://www.xpabcn.com/revista/index.php/XPAHC/index> Accés el 14 de maig de 2022.

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

5. Productes



6. Contacte

Joan Escarrabill MD PhD

Experiència de pacients & Atenció a la cronicitat
Living Lab - Espai d'Intercanvi d'Experiències
Escala 12 Planta 0
T. 607 07 23 09

Hospital Clínic
C/ Villarroel, 170
08036 Barcelona

