

Efectividad de una intervención de comunicación para la mejora de la experiencia del paciente crónico durante su estancia en el hospital

UNIVERSITAT DE VIC. UNIVERSITAT CENTRAL DE CATALUNYA
CONSORCI HOSPITALARI DE VIC
Proyecto Retos MINECO 2015



Hipótesis

- Es posible identificar elementos de comunicación que aplicados de forma estandarizada en momentos clave durante la estancia en el hospital, contribuyen significativamente a mejorar la experiencia del paciente.

Fase 1

Identificación

Identificar elementos y momentos que importan al paciente durante su estancia en el hospital, como consecuencia de una reagudización de su patología crónica basal, abordables desde el ámbito de la comunicación.

- Investigación documental
- *Focus group* (2 de 6)
- Entrevistas semiestructuradas

	Entrevistas	FG
Alta mèdica	38	8
Antecedents	21	20
Comprensió de la informació	34	9
Coneixement dels símptomes	13	4
Control post-alta	14	3
Diagnòstic	37	14
Entrada urgències	20	7
Incomprensió	11	1
Informació de l'ingrés	17	3
Informació proporcionada pel metge	50	15
Malestar	18	7
Millora de la malaltia	10	4
Pacient actiu	10	3
Procediment	21	16
Queixa	9	20
Satisfacció amb el personal	16	4
Satisfacció amb el servei	17	3
Tracte amb els professionals	10	3

Fase 2 Co-diseño

Diseñar y consensuar con profesionales clínicos y pacientes, protocolos de comunicación que aborden los conceptos y momentos que importan a los pacientes, para poder integrarlos de forma estandarizada en las buenas prácticas clínicas.

- Identificación de los elementos y momentos
- Diseño de acciones y herramientas de comunicación.
- Diseño, redacción y desarrollo de los diferentes contenidos textuales, visuales, audiovisuales y multimedia
- Secuenciación de los elementos de intervención para la creación de protocolos de actuación
- Compilación de elementos y diseño final de la intervención para la mejora de la experiencia del paciente



Identificación de elementos

Sobre las patologías.

Que es EPOC, INSUFICIENCIA CARDÍACA, DIABETES

Que es una enfermedad crónica

Agudización

Ahogo

Sobre pruebas diagnósticas (TAC)

Sobre la comida en el hospital (y después en casa)

Sobre la toma de decisiones

Sobre el tratamiento: medicación, O2, inhaladores

Día a día en el hospital: la planta, las personas de la planta, el hospital, la habitación, los equipos



Creación de materiales

Identificación de códigos

Equipo de diseño:

2 clínicos + 1 diseñador + 1 redactor

Interpretación de códigos y contenidos

Equipo multidisciplinar

4 clínicos + 4 pacinetes

¿QUÉ ES?
EPOC

MÁS DE **2** MILLONES DE PERSONAS LA PADECEN

> Es una enfermedad todavía poco conocida.

Una enfermedad extraña para muchos enfermos que sorprende a los recién diagnosticados

Pero la EPOC es una de las enfermedades más importantes y comunes >

01 Los bronquios se engrosan y los pulmones fabrican más moco de lo normal

02 Los alvéolos pierden su elasticidad y las finas paredes de los alvéolos se destruyen.

BRONQUIO NORMAL

BRONQUIO INFLAMADO

En ambos casos la consecuencia es una **obstrucción del flujo aéreo y una dificultad para vaclar el aire de los pulmones.**

TABACO

Lo más importante es dejar de fumar

TRATAMIENTO

Siga el tratamiento farmacológico que le han prescrito

PESO

Controle su peso: siga una dieta adecuada y baja en sal

ACTIVIDAD

Lleve una vida activa y haga ejercicio físico regularmente (caminar, la natación o la bicicleta son buenas opciones)

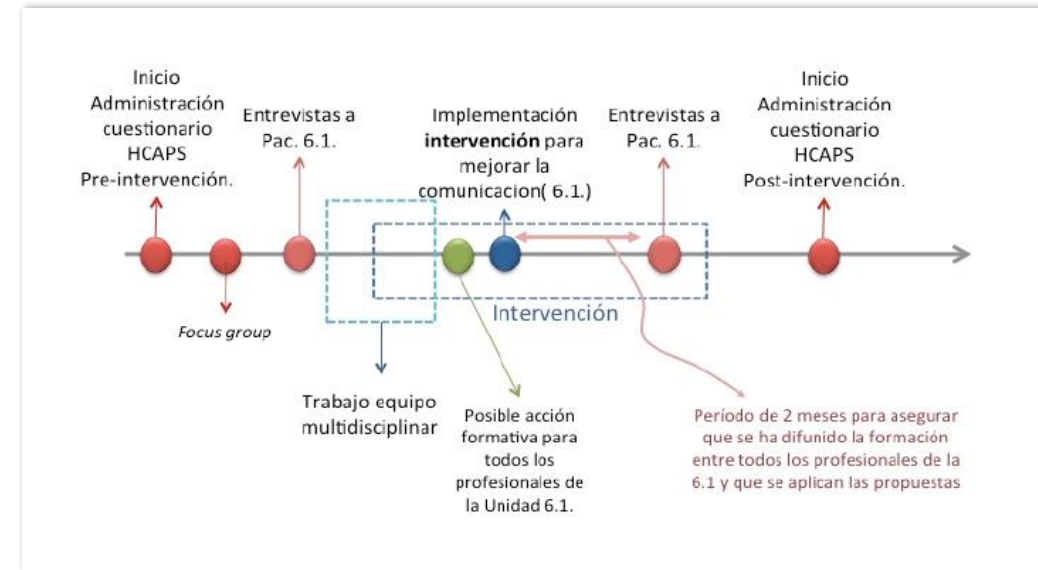
DESCANSO

Descanse y duerma de forma regular.

Está en sus manos tomar el control de la enfermedad y mejorar su pronóstico

Fase 3 Implementación

Implementar el protocolo de comunicación para la mejora de la experiencia del paciente durante su estancia en el hospital.



Fase 4 Evaluación

Evaluar la efectividad de la intervención en la experiencia del paciente en la mejora del ciclo de la comunicación (conciencia, conocimiento, interés, apoyo y acción) sobre las informaciones clínicas recibidas y hacia la organización hospitalaria.

- Encuesta telefónica (antes/después) HCAPS Pikers
- Entrevistas semiestructuradas

A teal speech bubble with a diagonal line pattern, pointing downwards. The word "Gràcies" is written in white inside the bubble.

Gràcies