



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut



Agència de Qualitat i
Avaluació Sanitàries de Catalunya

INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE: PATIENT REPORTED EXPERIENCE MEASUREMENTS (PREM). ESTADO DEL ARTE

**Cari Almazán
Leslie Barrionuevo**



**XPATIENT BARCELONA CONGRESS
BARCELONA, 17-18 SETEMBRE DE 2019**

aquas.gencat.cat
@AQuAScat

Contenido

- ✓ **Definición de PREMs**
Características generales
- ✓ **Estado del arte de los PREMs en Europa**
Desarrollo e implementación de los PREMs
- ✓ **PREMs en el sistema sanitario catalán**
- ✓ **Conclusiones**



Definición de PREMs

Características generales



PREMs: características generales

PROMs

Resultados en salud
Estado de salud,
calidad de vida
Efectividad

PRM

Medidas
Reportadas
pacientes
Cuestionarios

PREMs

Visión objetiva paciente
sobre su experiencia con
atención recibida
Indicador de calidad

Cuestionarios

- Genéricos
- Enfermedades o ámbitos

Utilidad

- Feedback calidad atención profesionales
- Manejo del paciente según expectativas
- Datos calidad atención centrada en el paciente
- Benchmarking entre ámbitos asistenciales
- Calidad sistema sanitario
- Contribuye a la efectividad

EXPERIENCIA DEL PACIENTE:

Marco conceptual de calidad

- AHRQ 1995 (Programa CAHPS)
- OCDE 2010 (HCQI)
- NHS (1999)

EFFECTIVIDAD, SEGURIDAD Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE

Dimensiones

- Coordinación atención
- Comunicación y confianza
- Suficiente información e implicación
- Tratamiento con respeto y dignidad
- Entorno /ambiente físico
- Accesibilidad / puntualidad

PREMs

Retos implementación

- Cuestionarios validados
- Feedback post contacto/ muestra
- Adaptación /poblaciones multiculturales
- Conocimiento utilidad profesionales
- Datos experiencia comparar con efectividad y seguridad



PREMs: características generales

Selección de cuestionarios validados según ámbitos asistenciales

Instrumento, año, idioma	Ámbito	Dimensiones
CEFIT: Care Experience Feedback Improvement Tool, 2016. Inglés	Hospital	Seguridad, oportunidad, navegación sistema, cuidado,
Health Services OutPatient Experience (HSOPE), 2014 Italiano	Hospital	Efectividad técnica del staff, modalidad información (consulta externa, de resultados, de seguimiento, vía clínica. Relación paciente-staff, implicación en decisiones
Intermediate care-IC-PREMs, 2015, inglés italiano	Comunidad	Objetivo global, empoderamiento, automanejo, planificación atención, transiciones, toma decisiones, comunicación
IEXPAC, Instrument for Evaluation of the Experience of Chronic Patients, 2016, español	Salud y servicios sociales	Interacciones paciente profesional para activación, capacidad automanejo. Modelo relacional del paciente con el sistema por internet o grupo de pacientes
PEQ: Patient experience questionnaire 2001, noruego	AP	Comunicación, emociones, resultados corto plazo, barreras, relaciones com staff auxiliar
PEQ: Patient Experiences Questionnaire 2004, noruego	Hospital	Información quejas futuras, servicio enfermería, comunicación, información pruebas y medicación, contactos, servicios médicos, equipamiento hospital, organización, satisfacción global
ACES-SF: Ambulatory Care Experiences Survey, 2008 inglés	AP	Calidad interacción médico-paciente, soporte promoción de salud, coordinación atención, acceso organización, interacción staff administración, recomendar el médico al familiar y amigo
Piker Patient Experience Questionnaire(PPE-15)2002, inglés	Hospital	Información y educación, coordinación atención, confort físico, soporte emocional, respecto a las preferencias del paciente, implicación familia y amigos, continuidad y transiciones, impresión general

Adaptación de un cuestionario

Selección cuestionario

- Identificar cuestionario validado en idioma original

Traducción y adaptación

- Equivalencia en plano semántico, conceptual, de contenido, técnico y de criterio
- Traducción y retrotraducción

Validación psicométrica

- Precisión: validez y fiabilidad
- Sensibilidad y factibilidad



Estado del arte de los PREMs en Europa

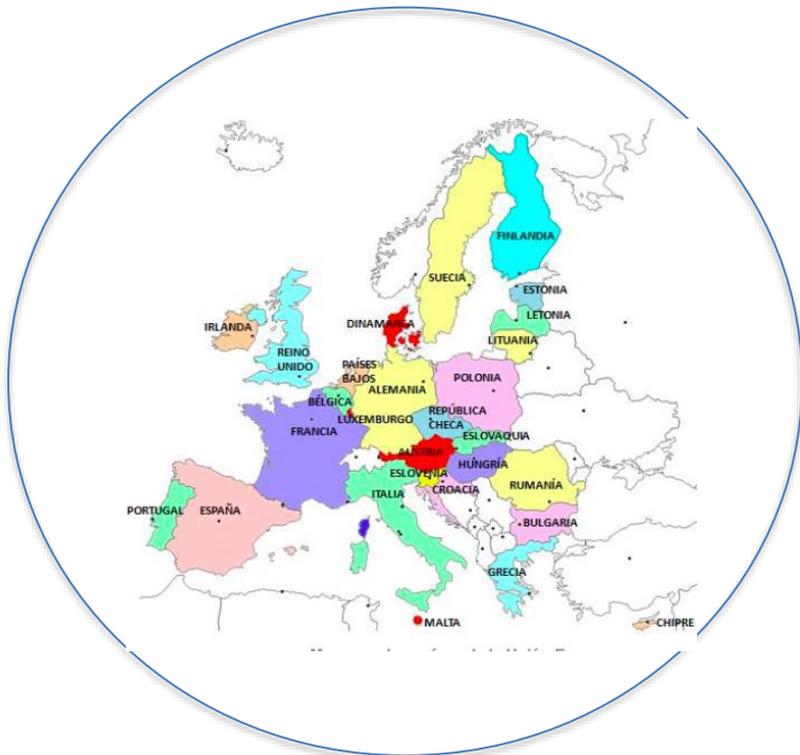


Agència de Qualitat i
Avaluació Sanitàries de Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

Estado del arte de los PREMs en Europa



Revisión de documentos e informes sobre PREMs en Europa:

- 1) implementación de PREMs en Europa
- 2) Retos de los PREMs

Measuring patient experience (PREMs) OCDE 2017¹

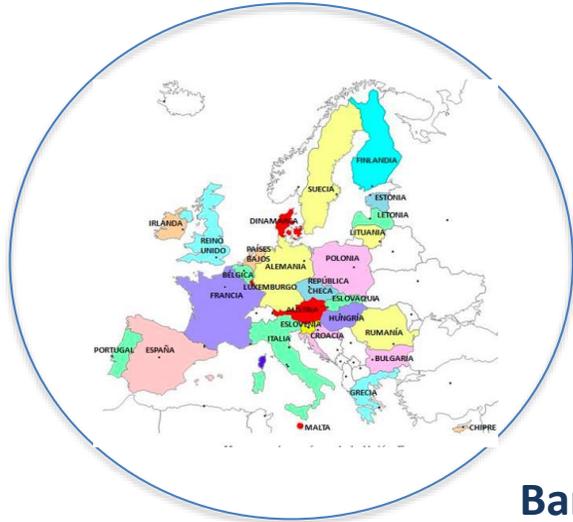
24 países europeos, excepto Bulgaria, Malta, Chipre y Croacia

¹Fujisawa R. And N.Klazinga (2017). "Measuring patient experiences (PREMs): Progress made by the OCDE and its member countries between 2006 and 2016", OECD Health Working Papers No.102, OEDC Publishing, Paris.

Implementación de los PREMs(1)

Interés creciente en medir la experiencia del paciente en los países europeos

Exceptuando Grecia, Hungría, Eslovenia, Eslovaquia, todos los países europeos incorporan PREMs en las encuestas población nacional de satisfacción, calidad
Información calidad sistema sanitario



Barómetro sanitario- MSCBS

- Información/implicación
- Comunicación/confianza
- Dedicación
- Coordinación
- Trato digno/ respeto
- AP / Hospital/Urgencias
- Anual

PLAENSA- Encuestas de satisfacción CatSalut

- Comunicación
- Información/implicación
- Dedicación
- Trato respetuoso
- AP/ Hospital/ Sociosanitario / Salud Mental/Urgencias/
- 3 años

https://catsalut.gencat.cat/web/.content/minisite/catsalut/ciudadania/serveis_atencio_salut/valoracio_serveis_atencio_salut/enquestes_satisfaccio

Implementación de los PREMs(2)

Incremento de países que utilizan encuestas específicas para determinados grupos de pacientes o ámbitos asistenciales

Para identificar áreas de mejora de la calidad y formular acciones medibles se necesita información más específica



2004

Pacientes:
niños/adultos de
diversas
patologías.
Ámbitos:
hospitales,
consultas externas,
cáncer hospital



2006

Pacientes: diabetes,
Asma, IC
Ámbitos:
Atención primaria
Hospitales
Atención
domiciliaria
Fisioterapia



2009

Pacientes: diabetes,
ictus
Ámbitos: atención
primaria,
hospitales,
consultas externas,
urgencias, odonto,
maternal, paliativos



2000/2009

Ámbitos: nacional
Regional,
hospitales,
servicios
(ingresados
consultas externas)



Implementación de los PREMs(3)



Todos los países EU/OCDE destacan la utilidad de PREMS para:

- ✓ Monitorizar los sistemas de salud
- ✓ Comparar experiencia con atención sanitaria entre proveedores para promover la calidad
- ✓ Empoderar al paciente en la toma de decisiones sobre su atención



Acreditar: hospitales (Francia, Dinamarca) premiar servicios (R.Checa)

Asignar recursos: hospitales (Dinamarca)

Pago por resultados: en atención primaria con otros indicadores(RU, Suecia)

Planificar: promover iniciativas de mejora calidad hospital (Francia, Dinamarca)

Contratos servicios: agencias de financiación para contratar servicios (Holanda)



Retos de la implementación de PREMs (1)

La validación correcta de los cuestionarios de PREMs se realiza en pocos países

Validación sistemática de todos los cuestionarios PREMs



Guía estándar para validar todos los cuestionarios de PREMs
Seguimiento cuestionarios, adaptaciones



Guía estándar para todos los cuestionarios PREMs
Implicación de pacientes y profesionales en todo el proceso de desarrollo

Validación de algunos cuestionarios PREMs

Alemania
Austria
Dinamarca
Estonia
Polonia
Reino Unido

Para recolectar datos de calidad de PREMs se ha de valorar si los cuestionarios reúnen los criterios científicos básicos de validez y fiabilidad



Retos de la implementación de PREMs (2)

La comunicación de los datos de PREMs es actualmente un reto

Los datos de PREMs pueden utilizar para diferentes objetivos y diferentes audiencias



Evaluación 2005. Semáforos para comparar PREMs entre proveedores de servicios



Los datos para ciudadanía se presentan con estrellas, cuando se comparan valores relativos con la media nacional. También gráficos de barras



Resultados de benchmark entre proveedores se muestran con gráficos en los que se comparan



Retos de la implementación de PREMs (3)

La incorporación rutinaria de los PREMs mediante encuestas está condicionado por el escaso compromiso político

En los últimos años se ha intentado institucionalizar la medida, seguimiento y comunicación de PREMs, pero la sostenibilidad de estas iniciativas no está asegurada

Bélgica y Alemania incorpora PREMs en la encuesta de salud, pero no tiene garantizada su continuidad

Se debate la sostenibilidad financiera de la recogida rutinaria PREM en países con larga tradición de medir y utilizar PREM (Holanda, Noruega y RU) con larga tradición en la incorporación de PREM

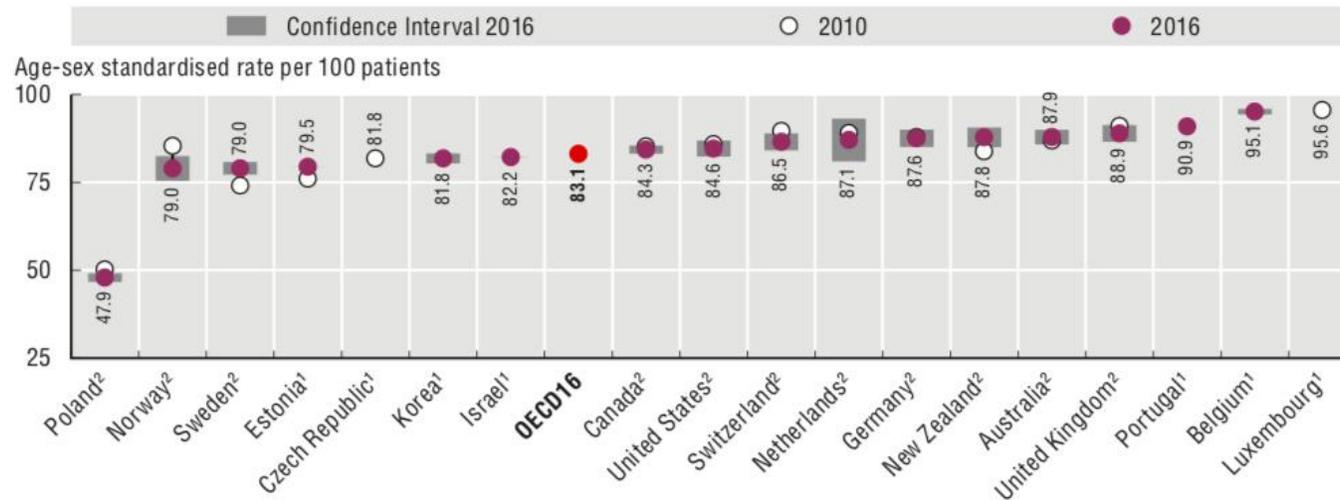
OCDE: comparaciones internacionales

OCDE (2017) *Health at Glance*, incorpora 4 preguntas sobre experiencia del paciente en AP y consultas externas

1. ¿El profesional sanitario pasó suficiente tiempo con usted?
2. ¿El profesional sanitario le explico las cosas de una manera fácil de entender?

3. ¿El profesional sanitario le dio la oportunidad de hacer preguntas? o plantear inquietudes sobre el tratamiento recomendado?
4. ¿El profesional sanitario lo involucró tanto como quería para tomar decisiones sobre su cuidado y tratamiento?

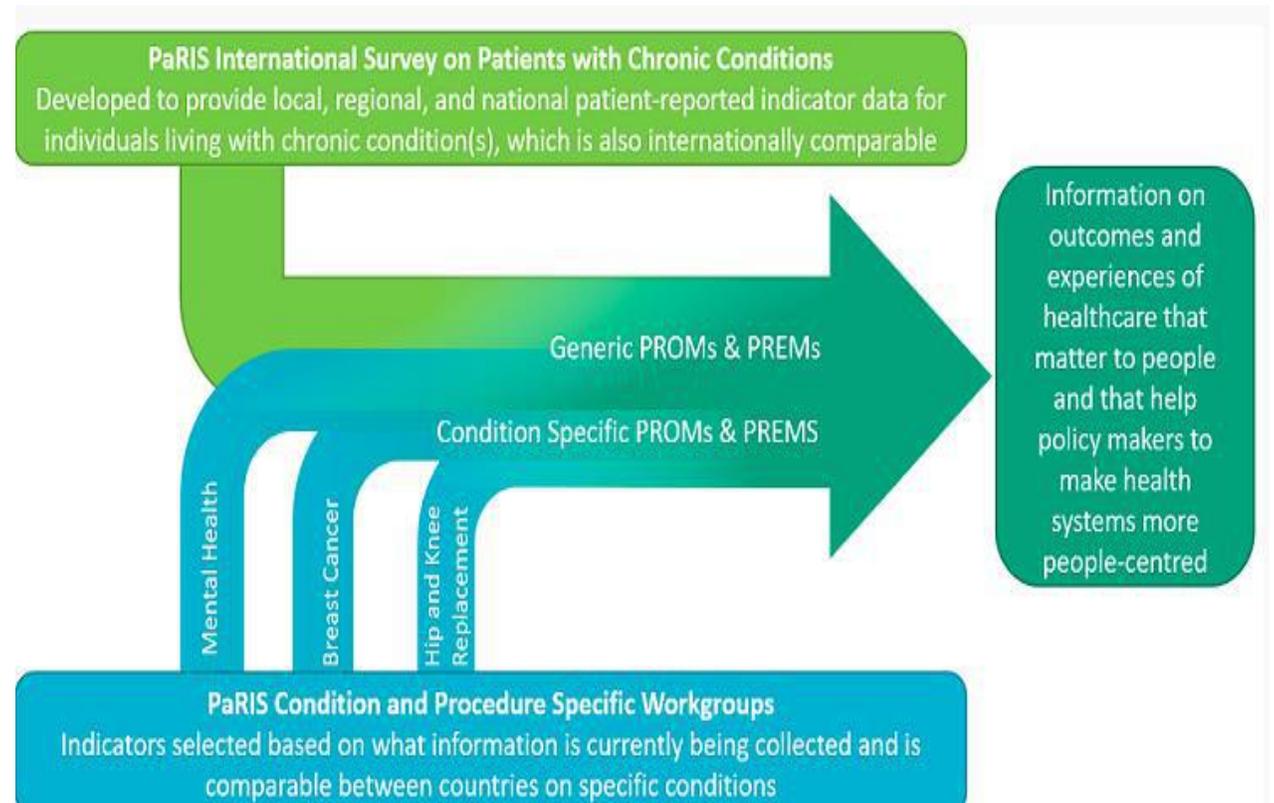
6.3. Doctor involving patient in decisions about care and treatment, 2010 and 2016 (or nearest year)



OCDE: comparaciones internacionales

OCDE (2017) *New Generation of Health Reforms*
Reorientación de los sistemas sanitarios a proveer una atención centrada en los pacientes

PaRIS (*Patient-Reported Indicators Surveys_ 2017*)
Ayudar a la creación y recopilación de indicadores reportados por los pacientes, para comparaciones internacionales



PREMs en el sistema sanitario catalán

Contexto



Atención centrada en las personas:

- Plan de Salud 2016-2020. Principio básico
- Programa Interdepartamental de atención e interacción social y sanitaria (PIAISIS)
- Plan de atención a la cronicidad

- PLAENSA. Encuesta de satisfacción
- PPE-15 ámbito hospital en catalán y castellano
- IEXPAC: pacientes crónico ámbito salud y social, catalán, castellano, euskera, gallego. Genérico, específico

Demanda creciente:

- incorporar PREMs i PROMs en la Central de Resultados del Observatorio de Salud
- Organizaciones sanitarias y ámbitos para incorporar los PREM en la toma de decisiones y mejora de la calidad



Próximos pasos

Patient Reported Experience Measurements (PREM's)



Grupo impulsor
Hospital Clínic, 21.11.2018



Taller PREM's
19.3.2019

CLÍNIC
BARCELONA
Hospital Universitari

Agència de Qualitat
i Avaluació Sanitàries
de Catalunya

ISGlobal
Barcelona
Institute for
Global Health

CatSalut
Servei Català
de la Salut

TIC | Salut
Social

Parc Sanitari
Pere Virgili

CAPSBE
Consorci d'Atenció Primària de Salut
Barcelona Esquerra

CHV
CONSORCI
HOSPITALARI
DE VIC



- Gestión del tiempo
 - Calidad de la información.
 - Participación en la toma de decisiones
 - Navegabilidad
 - Plan de cuidados
 - Calidad del contacto / visita
 - Acceso a los profesionales
 - Atención durante las transiciones
 - Adecuación del tratamiento
 - Apoyo emocional y trato
- + pacientes** Respeto a los valores del paciente

Próximos pasos



Reflexionar sobre:

- la necesidad de desarrollar o adaptar instrumentos de medida comunes para todo el sistema (ámbitos, situaciones clínicas,..)
- las dimensiones de la experiencia del paciente según situaciones clínicas y ámbitos de atención
- medios de recogida de la información (TIC,...)
- como reportar los resultados

Promover la incorporación de la experiencia del paciente en la toma de decisiones en los diferentes niveles del sistema sanitario: macro, meso, micro





Generalitat de Catalunya
Departament de Salut



Agència de Qualitat i
Avaluació Sanitàries de Catalunya

Muchas gracias!

Cari Almazán calmazan@gencat.cat

Leslie Barrionuevo lbarrionuevo@gencat.cat