UN MODELO INTEGRAL DE MEDICIÓN Y MEJORA DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE

El modelo integra indicadores de satisfacción, auditorías periódicas, análisis comparativo y planes de acción para evaluar el cumplimiento de estándares asistenciales y orientar la formación de los profesionales hacia las áreas de mejora identificadas.



Pedro Calvo
Socio director de Take A Tip

En el ámbito sanitario, medir la experiencia del paciente constituye un primer paso imprescindible para identificar oportunidades de mejora. Sin embargo, el verdadero reto comienza cuando los resultados de esa medición se convierten en decisiones, acciones concretas y cambios sostenibles en la organización.

Con este planteamiento, Take A Tip desarrolló un proyecto integral de mejora continua en una organización sanitaria de ámbito nacional, con 23 centros y que abarca una amplia diversidad de servicios: hospitales, centros de salud, clínicas, residencias de mayores, una escuela de formación, servicios de hostelería y otras áreas de servicio.

El proyecto partió de una premisa clara: disponer de una visión objetiva, global y comparable de la experiencia del paciente y utilizar esa información como herramienta para impulsar la mejora continua en el conjunto de la organización.

Un modelo basado en dos vías de medición

Para alcanzar este objetivo se establecieron dos líneas principales de trabajo: el programa de *Mystery Patient* y las encuestas de satisfacción dirigidas a pacientes y familiares.

Ambas metodologías permitieron abordar la experiencia desde perspectivas complementarias. Mientras el *Mystery Patient* facilitaba la evaluación de los estándares definidos a lo largo del recorrido del paciente, las encuestas aportaban directamente la valoración de pacientes y familiares sobre su experiencia.

La dimensión del proyecto permitió generar un volumen de información especialmente significativo. Anualmente se realizaron en torno a 20.000 encuestas, incluyendo las mediciones dirigidas a pacientes y familiares, así como encuestas internas y de clima laboral. Paralelamente, el programa de *Mystery Patient* se estructuró en cuatro oleadas de medición, con aproximadamente 100 auditorías anuales.

Esta periodicidad permitió pasar de una perspectiva puntual de la situación a un sistema de seguimiento sistemático, comparable y orientado a detectar la evolución de los estándares establecidos.

Del dato al plan de acción

Uno de los elementos diferenciales del proyecto fue que la medición no se planteó como un fin en sí mismo. Los resultados obtenidos debían traducirse en acciones concretas.

Como punto de partida, se realizó un *benchmark* interno a nivel de organización, que permitió comparar resultados entre centros, áreas y diferentes tipologías de servicio. Toda la información se integró en una plataforma de gestión, estableciendo diferentes niveles de acceso en función de la jerarquía, el centro y el área de responsabilidad.

A partir de esta información, se implantó un módulo de planes de acción, diseñado para trasladar los resultados a medidas concretas de mejora, tanto a nivel global como individual para cada centro.

En cada oleada de medición se establecieron planes de acción específicos, adaptados a los potenciales de mejora identificados. De este modo, cada resultado podía vincularse con una actuación determinada y con el correspondiente seguimiento, permitiendo evolucionar desde un modelo basado exclusivamente en la recopilación de información hacia un sistema en el que la información se transformaba en decisiones y actuaciones.

Estandarización y cultura de mejora

Uno de los principales efectos del proyecto fue la definición, homogeneización e implantación de procedimientos y protocolos a lo largo de todo el recorrido del paciente.

> El análisis sistemático permitió identificar y resolver brechas relevantes en ámbitos especialmente sensibles, entre ellos la protección de datos, las comunicaciones, los aspectos normativos y otros requisitos de obligado cumplimiento.

Una vez definidos los protocolos y estándares, estos pudieron incorporarse a las diferentes herramientas y sistemas de medición. Así, el cumplimiento dejaba de depender únicamente de una evaluación puntual y podía ser comprobado de manera objetiva y continuada.

El modelo se complementó, además, con un plan anual de formación y con un plan específico de presentación y comunicación de resultados y *benchmarks* a los equipos profesionales. De esta manera, los resultados de las auditorías y mediciones se convertían también en una herramienta para orientar la capacitación de los profesionales hacia las necesidades detectadas.

Resultados: mejorar los indicadores y transformar la organización

La evolución de los indicadores refleja el impacto del modelo implantado. En el proyecto de *Mystery Patient*, la valoración media pasó del 70 % al 92 %, lo que representa una mejora de 22 puntos porcentuales tras la implantación del modelo de trabajo.

> Por su parte, el proyecto de encuestas de satisfacción mostró también una evolución positiva de sus principales indicadores, que alcanzaron puntuaciones superiores al 97 %, reflejando una valoración muy favorable de la experiencia de pacientes y familiares.



Sin embargo, el alcance del proyecto va más allá de estas cifras. El verdadero resultado fue la creación de una estructura capaz de conectar la medición con la estandarización, la formación y la acción.

La organización consiguió disponer de procedimientos y protocolos homogéneos, identificar brechas en ámbitos críticos y establecer herramientas para evaluar de manera objetiva y continuada el grado de cumplimiento de los estándares.

Además, los resultados obtenidos proporcionaron una base objetiva para definir los programas anuales de formación, orientando los recursos hacia aquellas áreas en las que las mediciones evidenciaban mayores necesidades de mejora.

Cinco años de consolidación y una colaboración que continúa

El proyecto se diseñó e implantó durante un primer año y posteriormente se desarrolló y consolidó durante los cinco años siguientes. Esta continuidad fue fundamental para convertir las primeras mediciones en un verdadero modelo de mejora continua transversal.

Tras esta etapa, la colaboración con la organización sanitaria continuó hasta la actualidad, dando lugar a nuevas líneas de servicio y proyectos orientados a responder a las necesidades y retos identificados en cada momento.

> El caso demuestra que una auditoría de experiencia del paciente puede adquirir una dimensión mucho mayor cuando sus resultados se integran en la gestión de la organización.