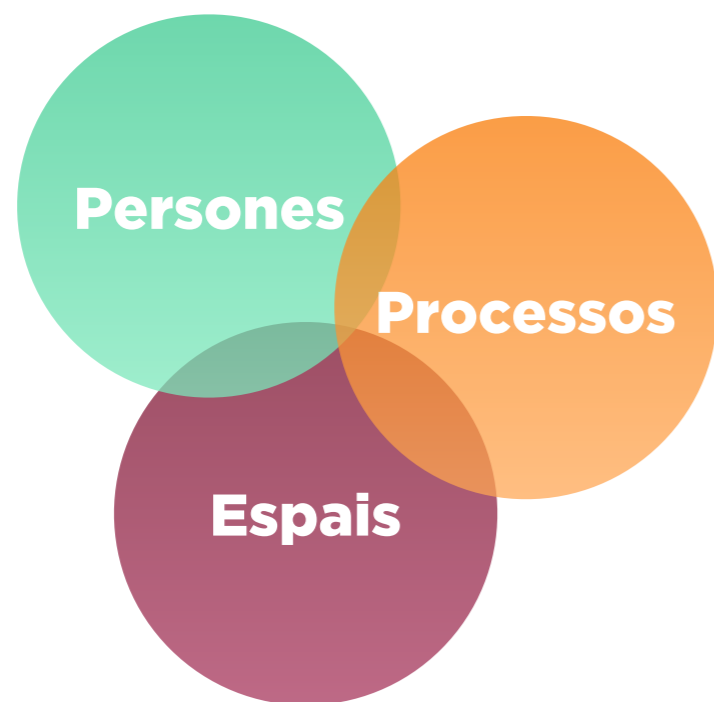


El Programa Pacient de Lacocomedic

Lacocomedic es va fundar el 2010 per assessorar clíniques i hospitals en estratègies de **màrqueting i comunicació corporativa** pel sector mèdic. Fa cinc anys, amb l'experiència de treballar en equip amb la direcció dels centres sanitaris, Lacocomedic va obrir una nova línia de **serveis especialitzada en la implementació de projectes d'Experiència del Pacient**.

Els projectes de millora de l'Experiència del Pacient revisen i milloren tots els punts de contacte entre el pacient i el centre de salut -des de la citació fins al seguiment posterior a una visita, tractament o intervenció-.



“La gent pot oblidar què els vas dir, què vas fer, però mai com els vas fer sentir”

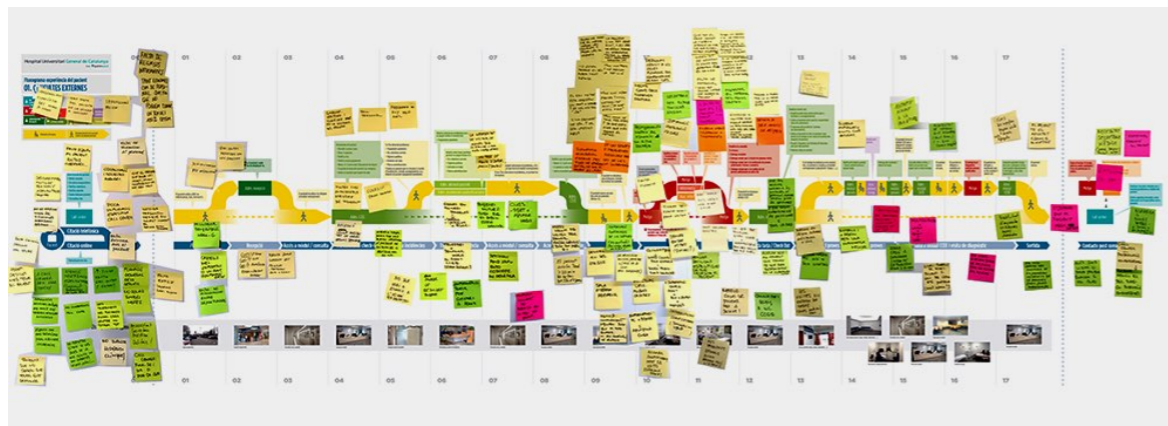


El Programa Pacient de Lacocomedic

L'objectiu és configurar un **programa d'accions transversal a tota la organització** que millori notablement l'experiència dels **pacients** adaptant-se a les seves expectatives i necessitats reals: qualitat, seguretat i eficiència, però també adherència, transparència, coordinació, comunicació, humanitat i l'empatia.

El Programa Pacient de Lacocomedic és un model inspirat en **metodologies contrastades per entitats de referència** en la millora de l'Experiència del Pacient (Cleveland Clinic, Beryl Institute).

A partir de tècniques basades en el Design Thinking, l'entrevista en profunditat, anàlisi de metadades, shadowing (observació presencial) i tallers multidisciplinaris amb personal tant mèdic com administratiu, i en base a una enquesta basada en el model HCAHPS americà es dissenyen accions de millora classificades segons el model PEP (persones, processos i espais).



El Programa Pacient de Lacocomedic

Els plans que s'estan implementant al sector a nivell global reforcen la fidelització de pacients i familiars, i ja **s'estan correlacionant positivament amb la millora dels resultats clínics (major seguretat i efectivitat clínica), la sostenibilitat financera i social, i la reputació de les organitzacions sanitàries.**

Per altra banda s'està demostrant que l'esforç en aquest sentit és un factor de canvi vers el treball en equip que també **incideix en la implicació i motivació dels professionals** que treballen per posar el pacient en el centre de l'activitat.

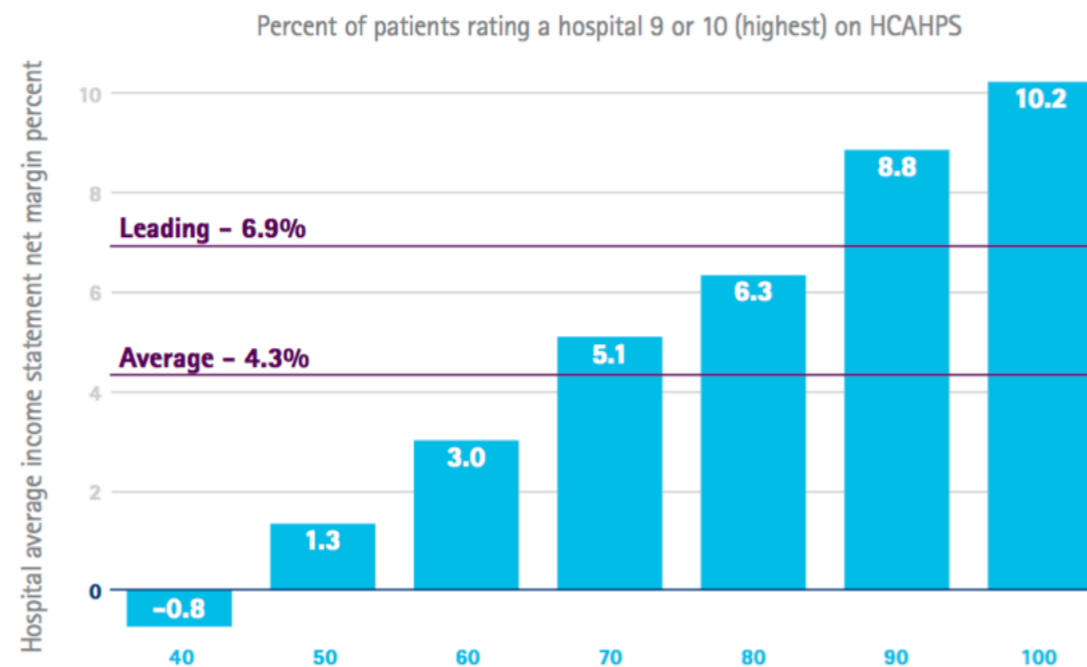
La preocupació dels líders sanitaris per l'experiència del pacient es situa avui dia a un **nivell similar al de la qualitat i la seguretat del pacient**, i per sobre de la reducció de costos.

Així ho determina un estudi del Beryl Institute, institució dedicada a la millora de l'experiència del pacient a través de la col·laboració i el coneixement compartit a nivell mundial, que el **2017 va enquestar a 1600 professionals d'entitats sanitàries provinents de 26 països.**



Figure 1. Hospitals that offer patients a better customer experience tend to perform better financially.

Hospitals rated a 9 or 10 on HCAHPS are more likely to have higher margins.



Sources: Accenture analysis, HCAHPS Hospital Survey, Centers for Medicare and Medicaid Services

El Programa Pacient de Lacocomedic

Article publicat a la revista ACES INFO,
Associació Catalana d'Entitats de Salut - Primavera 2016

PARLEM-NE



ANNA SANT
CONSULTORA ESTRATÈGICA DE PATIENT EXPERIENCE. LACOCOMEDIC

Millorar l'experiència del pacient, per a què?

L'experiència del pacient determina cada vegada més l'elecció i la fidelització a un centre sanitari

El Beryl Institute, institució de referència en l'experiència del pacient, la defineix com «la suma de totes les interaccions, dins la cultura d'una organització, que influeixen en la percepció del pacient durant tot el procés de cura».

Millorar l'experiència del pacient implica treballar des de tres perspectives clau:

- les persones (assistencials o no assistencials) amb qui es relaciona durant la visita
- els tràmits (mèdics o administratius) que fa al centre
- els espais per on passa des que arriba fins que deixa el centre

El pacient que se sent ben atès i a qui s'explica el tractament de manera que el pugui entendre, és un pacient amb qui es cometran menys errors (vegeu l'estudi *Improving Diagnosis in Healthcare* de la National Academy of Medicine), que tindrà un procés de curació i d'adherència al tractament molt més eficaç i que, a més, es convertirà de manera natural en un prescriptor per a d'altres pacients.

Aquesta realitat, juntament amb la creixent dependència dels centres de salut respecte d'indi-

cadors com els NPS o els HCAHP nord-americans, ha portat en els darrers anys a un augment de l'interès per millorar l'experiència del pacient. Una enquesta feta pel Beryl Institute a 1.500 professionals sanitaris de 21 països la situava com una prioritat estratègica, a un nivell similar al de la qualitat i la seguretat mèdiques, i per sobre, fins i tot, de la reducció de costos.

«Es tracta de deixar de veure el pacient com "una patologia que ens visita" i tractar-lo com una persona».

En la nostra experiència, els programes de Patient Experience tenen resultats especialment exitosos en hospitals i clíniques en els quals preval una cultura departamental i burocratitzada, amb unitats especialitzades que es comuniquen poc entre si i amb una dinàmica reactiva d'apagar focs davant de queixes i incidències.

La implantació d'aquest tipus de programes afavoreix una cultura

organitzativa participativa que situa el pacient al centre del procés i que té una clara repercussió en els resultats, no només en l'àmbit mèdic, sinó també econòmic i de prestigi.

Són clau per a l'èxit del projecte:

- comptar amb una direcció compromesa (i eventualment, també, amb una figura formal tipus Patient Experience Officer)
- identificar mecanismes de millora adaptats a l'esquema organitzatiu propi de cada centre (persones, processos i espais)
- implicar tot l'equip en la recerca i la implantació de les solucions
- mesurar els resultats periòdicament mitjançant indicadors, enquestes i grups de treball específics.

Al final del procés es tracta de deixar de veure el pacient com «una patologia que ens visita» i tractar-lo com una persona, amb el desconeixement mèdic, els dubtes i les pors que pugui tenir. Curar-lo sense tenir en compte com se sentirà és desaprovechar l'oportunitat de millorar el seu pronòstic, de fidelitzar-lo i de fer que la seva experiència sigui motiu d'atracció de nous pacients.

Primavera 2016 - 5