

EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE LOS PROFESIONALES SANITARIOS EN LA ATENCIÓN A DISTANCIA EN EL PERIODO DE ALARMA SANITARIA

1. Título: **ESCALA_EXPERIENCIA_COVID_MED_01**
 2. Objetivo /problema abordado/ beneficio conseguido
-

Evaluación de la seguridad clínica, efectividad y satisfacción de los profesionales sanitarios en la atención telefónica en el periodo de alarma sanitaria. Cuestionario para la autoevaluación por los profesionales sanitarios que hayan realizado atención a distancia en el periodo de alarma sanitaria.

3. Descripción de la buena práctica
-

La situación excepcional que hemos vivido, nos ha obligado a un despliegue no planificada de la atención a distancia. ESCALA_EXPERIENCIA_COVID_MED es un instrumento para la autoevaluación de profesionales sanitarias en relación a la efectividad, seguridad clínica y satisfacción. Ha sido elaborada mediante un grupo focal formado por profesionales, directivos y pacientes

4. Efectividad:
-

- Grado de implantación

La ESCALA_EXPERIENCIA_COVID_MED ha sido utilizada por organizaciones sanitarias que son referencia para 500.000 personas aproximadamente.

- Nivel de implantación

La ESCALA_EXPERIENCIA_COVID_MED, ha sido utilizada para la evaluación de la atención a distancia tanto en Atención Primaria como Atención hospitalaria. También se ha utilizado para valorar la percepción de la consulta a distancia tanto de enfermería como medicina y otros profesionales sanitarios.

- Definición de medidas/indicadores de resultado

Número de encuestas realizadas por profesionales participantes que hayan realizado atención telefónica en el periodo de alarma sanitaria

% Número de encuestas realizadas por profesionales participantes que hayan realizado atención telefónica en el periodo de alarma sanitaria /total profesionales participantes que hayan realizado atención telefónica en el periodo de alarma sanitaria

% grado de acuerdo según escala Likert según las siguientes dimensiones de la calidad evaluadas: seguridad clínica, efectividad y satisfacción de los profesionales

- Se hizo una medición basal previa

Ante la situación de pandemia, se utilizarán como referencia las revisiones de la literatura que hayan evaluado la puesta en marcha de consulta a distancia

- Se obtuvo una medición tras la implementación

Las organizaciones sanitarias participantes en la ESCALA_EXPERIENCIA_COVID_MED_01 han realizado una evaluación a través de cuestionario auto administrado por los profesionales. (en evaluación)

- Se evaluó el resultado positivo en seguridad del paciente

La ESCALA_EXPERIENCIA_COVID_MED, evalúa la percepción de los profesionales sanitarios sobre la seguridad clínica. Para ello, se utiliza la atención presencial como referencia para posicionar la impresión de seguridad clínica en la atención a distancia (p.ej. telefónica)

- Tipo de evaluación pre/post (cuantitativa/cualitativa)

Evaluación cuantitativa post en una muestra representativa de los profesionales sanitarios que hayan realizado atención a distancia en el periodo de alarma sanitaria.

5. Profesionales implicados:

profesionales sanitarios en la atención telefónica en el periodo de alarma sanitaria. De igual forma, en el grupo focal de validación de la ESCALA_EXPERIENCIA_COVID_MED_01, han participado profesionales de enfermería, medicina, así como directivos de responsabilidad intermedia y de la alta dirección de organizaciones sanitarias.

6. Participación de pacientes:

El grupo focal han participado profesionales, pacientes y directivos. Para la validación a doble vuelta del cuestionario.

7. Proceso de implementación

- Barreras/dificultades

Un período de pandemia único.

El tiempo transcurrido entre la consulta y la evaluación

La falta de herramientas técnicas para un despliegue rápido, seguro e inmediato.

- Facilitadores/ incentivos

Situación post pandemia.

Necesidad de evaluación de resultados de la atención recibida por los pacientes

- Apoyo de líderes/directivos

La participación de los mandos de responsabilidad intermedia ha sido decisiva en la puesta en marcha y evaluación. Desde la Subdirección de Humanización, Calidad y Atención a la ciudadanía se ha favorecido el trabajo, la evaluación y la puesta en común.

8. Coste asociado a la implementación

Costes de transacción propios de una actividad dentro de la cartera de servicios de una Unidad de Calidad.

9. Transferibilidad a otras organizaciones/contextos:

Aporta una evaluación a nivel de microgestión, evaluando la percepción de los profesionales en la atención a distancia de los pacientes durante el período de pandemia.

Además, aporta a nivel de mesogestión sanitaria, datos de percepción de los profesionales que deberían de tener en cuenta para un despliegue de la atención a distancia de los pacientes en la atención ambulatoria

Ya, por último, la suma de datos agregados de todas las organizaciones permitirá la puesta en marcha de estrategias según las cohortes de profesionales que se consideren más implicados en la puesta en marcha a nivel comunitario de un nuevo modelo de relación de atención con los pacientes (visión macro).

EQUPO DE TRABAJO:

Lola Acon, Alfonso Suárez, Juan José Afonso, Modesto Martínez Pillado, Antonio del Toro, Ismael Said Criado, Antonio Martínez Regueiro, Jorge García-Borregón Domonte; Laura Valcace Rial; Eloy Viso; Juan Turnes Vázquez, Pablo Fernández Catalina, Susana Romero Yuste, Sandra Angueira,

ORGANIZACIONES PARTICIPANTES:

Hospital San Juan de Dios del Aljarafe; Hospital Universitario de León; Área Sanitaria de Pontevedra e O Salnés, etc.

10 Contacto:

Dr. MODESTO MARTINEZ PILLADO

Jefe Unidad de Calidad.
Area SANITARIA de PONTEVEDRA e o SALNES
Instituto De Investigación Sanitaria Galicia Sur
modesto martinez pillado@sergas.es
mmartinezpil@gmail.com
Tfno 649962050