



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

Medición en ACP

Diciembre 04 de 2020

“Lo que no se puede medir no se puede controlar; lo que no se puede controlar no se puede gestionar; lo que no se puede gestionar no se puede mejorar”. Peter Drucker

Siempre que se trabajan procesos y/u objetos de mejora continua es necesario medir. Esto ayuda a entender varios resultados y prácticas dentro de las instituciones de salud, como por ejemplo, cómo las intervenciones afectan a la organización, qué resultados secundarios no esperados se derivaron de las intervenciones o cómo los actores relacionados con las intervenciones perciben este cambio.

Las mediciones también son útiles a la hora de entender la magnitud de un problema, sus causas, y ayudan a determinar decisiones importantes pronósticas, terapéuticas o de proceso. Las mediciones se convierten en la brújula que genera una guía. Asociado a que por medio de las mediciones se entienden los avances del proceso y cómo las intervenciones que se realizan, buscan acercarse a las metas y al cumplimiento de los objetivos o cómo generan efectos no esperados.

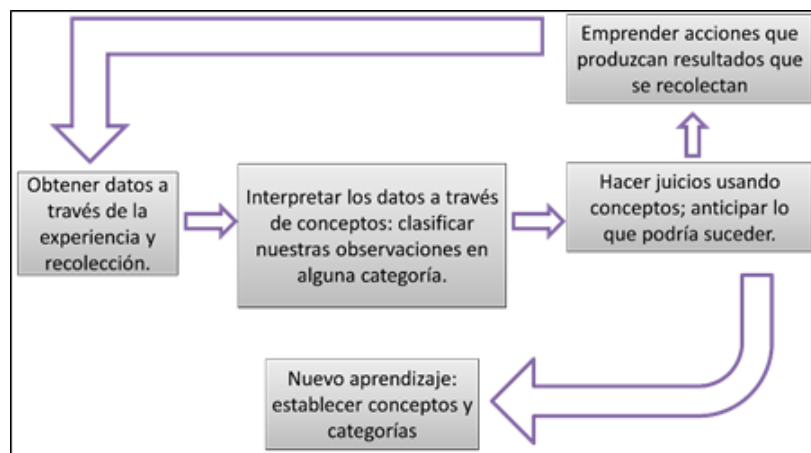
Cuando se inicia un proceso de medición es necesario enfocarse en las siguientes variables:

- ❖ **Objetivo:** Siempre es necesario identificar los objetivos que se quieren alcanzar antes de iniciar la medición, esto ayudará a definir los datos que se deben recolectar. Dará precisión y claridad en el foco y también el desarrollo de indicadores. Es importante que identifique metas realistas y alcanzables.
- ❖ **Indicadores:** Deben expresar conceptualmente las propiedades del objeto que se pretende medir. Se debe definir y reconocer la persona responsable de obtener, consolidar, analizar y entregar la información.
- ❖ **Instrumentos:** Están relacionados con los objetivos y los indicadores. Su escogencia se relaciona con el tipo de datos que se están buscando, entre los instrumentos más usados y útiles en ACP a la hora de recolectar información se encuentran:



Instrumentos	Definición
Entrevista estructurada, semiestructurada, informal	Recolecta percepciones, grupos específicos, recoge información acerca de un tema. Resultan muy útiles a la hora de entender una problemática.
Encuestas	Obtienen datos cerrados, un diagnóstico general de la población, permiten un rápido análisis.
Observación	Son muy útiles para determinar características culturales, en términos cuantitativos para definir frecuencias.
Grupos focales o entrevista grupal	Son útiles para definir cultura organizacional y para definir las diferentes perspectivas de una misma problemática.
Documentos y registros	Información documentada y ordenada, es importante definir los datos que se van a buscar en los registros.
Mapa de empatía	Formato que busca describir los diferentes tipos de usuarios de la institución. Apoya el conocimiento acerca de cuáles son los problemas. La organización puede por medio de esta metodología comprender cuál es la oferta de valor que le puede y debe entregar al paciente.

La incorporación de métodos y técnicas cualitativas de investigación tales como, entrevistas en profundidad, observaciones no estructuradas, y grupos focales constituyen herramientas esenciales para indagar en la condición subjetiva de los pacientes, produciendo descripciones y explicaciones a procesos, es importante que los instrumentos de medición se puedan combinar. Se recomienda utilizar diferentes técnicas que estén articuladas, con el fin de recolectar información más precisa y en mayor cantidad y calidad.



Interpretación pragmática de los conceptos y del juicio. Tomado de: *El manual de mejora. Associates in process improvement*



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

Cada vez es más común la creación de instrumentos propios, basados en los convencionales, como tablas de medición de organizaciones que permiten la identificación de indicadores y la recolección de datos a poblaciones especiales o en programas específicos que puede validar la cultura en ACP propia de cada una de las instituciones. Es importante tener en cuenta que cada organización es un sistema único con un usuario que tiene particularidades propias.

PROMS - PREMS

Cuando se habla de medición en atención centrada en la persona es necesario entender la importancia de escuchar más al paciente, escuchar su perspectiva. Con esto se logra hacerlo participe de sus necesidades, preferencias y reconocer lo fundamental para cada persona cuando se habla de resultados en salud. No se puede esperar que dos pacientes sientan la misma satisfacción o busquen el mismo efecto sobre su calidad de vida derivado de un mismo tratamiento.

En la mayoría de las organizaciones es habitual medir la satisfacción del paciente y llenarse de indicadores. Pero es el momento de ir un paso más allá y medir los resultados del tratamiento informado por el paciente o de las medidas de resultados informados por el paciente con unos indicadores adecuados. Por ejemplo los PROMs. Así como las medidas de experiencia informadas por el paciente también llamadas PREMs. La unión de estas dos medidas construye una visión más enfocada en las necesidades del paciente tanto en la atención de salud como en los resultados esperados de la intervención clínica. Se hace necesario abandonar las generalidades para concentrarse en cada paciente. Se recomienda dejar de usar herramientas generales que suelen enmascarar resultados negativos y acercarse a las necesidades individuales, de cada paciente.

Los PROMs permiten construir el valor en salud, permite realizar un seguimiento más cercano del paciente, disminuye tasas de re-consulta y acerca al paciente a una calidad de vida y funcionalidad más cercana a sus deseos.

Los PREMs, por otro lado, indican la percepción del paciente a cada una de las intervenciones y actores que estuvieron relacionados con la atención del paciente y cuál fue su experiencia frente a lo ofrecido por la entidad, lo que ayuda a no entrar en generalidades, sino por el contrario, entender muchas particulares y posibilidades de mejora.

La medición en ACP se convierte en una herramienta fundamental y necesaria a la hora de generar cultura de ACP en las organizaciones. Se debe hacer sostenible y se convierte en una guía en el mapa de ruta que continuamente da retroalimentación. Para poder guiarse en la medición y que esta se vuelva útil es fundamental identificar los objetivos por los cuales se quiere medir, identificar los indicadores que permitirán monitorizar, con sus respectivas fichas técnicas, metas y responsables. Así como la identificación de los datos necesarios, las estrategias de recolección y lo



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

último pero quizás lo más importante, el análisis, su utilidad en la toma de decisiones y la entrega, difusión y retroalimentación a personal identificado. Los indicadores y la recolección de información y datos son útiles siempre que sepamos ¿el por qué y el para qué?

REFERENCIAS

1. Associates in Process Improvement. El manual de Mejora, Modelo, Métodos y herramientas para mejoras. Versión avanzada, Marzo 1998.
2. Matthew Hodson, Sharon Andrew, C. Michel Roberts, 2013 Towards and understanding of PREMS and PROMS in COPD, Breathe, September 2013, volume 9 No 5 DOI: 10.1183/20734735.006813.
3. Sara Braza Ruiz, 2019 Resultados comunicados por pacientes con diagnóstico de esquizofrenia, Universidad de Cadiz.
4. Diana Milena Carlosama, Nixon Villota, Vanessa Benavides, Fredy Villalobos, Edith Hernandez, Sonia Matabanchoy. 2019 Humanización de los servicios de salud en Iberoamérica: revisión sistemática de la literatura. 2019; 23(2) 245-262. DOI: <https://doi.org/10.5294/pebi.2019.23.26>.
5. Rie Fujisawa, Nicolaas S. Klazinga. OECD Health Working Papers N102 Measuring patient experiences (PREMS): progress made by the OECD and its member countries between 2006 and 2016.