

Experiencia positiva y resultados clínicos

El valor de las intervenciones de salud es un concepto multidimensional en continua evolución. Ante los cambios y los retos del siglo XXI, el enfoque de la atención médica ha ido experimentando un proceso de transformación. La visión de la atención dirigida a la necesidad médica y a una solución momentánea de la afección mira hacia una nueva dirección, donde son claves en la recuperación el cuidado holístico e integrado del paciente, la coordinación del cuidado basado en las necesidades, el apoyo y el seguimiento.

Así, las instituciones de salud han ido desarrollando una consciencia de que la experiencia del paciente es clave en los resultados clínicos. Cada vez es mayor la evidencia que destaca la relevancia de los resultados en salud y de la experiencia del paciente para medir la calidad, y detectar necesidades y oportunidades de cambio. Hoy, los pacientes son más conscientes del tipo de atención que desean y están más informados sobre su capacidad de elección. Por esto, los profesionales de la salud necesitan repensar y optimizar la cultura organizacional y centrarse en el trato humanitario, mostrando empatía, compasión, respeto y dignidad. De este modo, la experiencia del paciente incluye la identificación de los componentes que influyen en la misma. Los pacientes no viven una sola etapa en la relación del cuidado médico, por lo que es esencial una visión holística de esa relación.

El fortalecimiento de la relación médico-paciente, el compromiso, la confianza y el empoderamiento del cuidado médico **por el paciente** son algunos de los resultados de una buena experiencia. Como ejemplo, según el estudio *Patient-centered processes of care and long-term outcomes of myocardial infarction*, en pacientes con historial de infarto al corazón, una experiencia negativa en el proceso de atención se asoció con peores resultados a largo plazo, asociación que puede verse contrarrestada por experiencias de atención más positivas. Ese estudio sugiere que la calidad de la comunicación con los pacientes sobre su enfermedad y su tratamiento, así como acerca de los aspectos interpersonales de la atención en general, puede influir en varios comportamientos rela-

cionados con la salud que son cruciales para la recuperación exitosa de enfermedades agudas y crónicas.

La involucración del paciente en las decisiones clínicas relacionadas con sus problemas tiene un impacto positivo en la efectividad de los resultados clínicos. Esta participación en el proceso de curación se correlaciona positivamente con la adherencia al tratamiento y las recomendaciones, así como con los cuidados preventivos. Estudios relacionan la experiencia positiva con un mayor grado de cumplimiento terapéutico y mayor uso de los programas de prevención de condiciones como diabetes, cáncer, colesterol y de las vacunaciones, y con disminución de crisis de asma y reducción de complicaciones, evitando admisiones y readmisiones hospitalarias, así como menos errores de medicación.

Para los médicos, una experiencia positiva refleja mejores resultados, mayor satisfacción de los pacientes, ahorro de tiempo y menos riesgo de estrés y agotamiento. La adopción de la tecnología aporta al cuidado de calidad de los pacientes. Ofrecer una óptima experiencia al paciente es posible, siempre y cuando el objetivo principal sea la satisfacción del mismo. Solo se logrará una experiencia positiva si se añade el elemento humano en todas las interacciones. **C**

Diego Rosso-Flores, MD

Principal Oficial Médico
MMM Healthcare LLC



Referencias

- Fremont AM, Cleary PD, Hargraves JL, Rowe RM, Jacobson NB, et al. Patient-centered processes of care and long-term outcomes of myocardial infarction. *J General Internal Med*; 2001. 16(12), 800-808.
- Resultados en salud y la experiencia del paciente, los mejores indicadores para medir la calidad asistencial. 2018; Sept 25. Sanidad. <https://isanidad.com/122560/resultados-en-salud-y-la-experiencia-del-paciente-los-mejores-indicadores-para-medir-la-calidad-asistencial/>
- Evidencia científica impacto clínico experiencia paciente. (2017). <https://iexp.es/insights/experiencia-paciente-e-impacto-clinico-evidencia-cientifica/>
- <https://www.cms.gov/Medicare/Quality-Initiatives-Patient-Assessment-Instruments/Value-Based-Programs/Value-Based-Programs>
- <https://www.gebauer.com/blog/ways-physicians-can-improve-the-patient-experience>
- <http://nrchealth.com/impact-improved-patient-experiences/>