

Fresenius Medical Care y el Hospital Clínic clausuran el Programa de Mejora de Experiencia del Paciente

- La mejora de la satisfacción del paciente es uno de los objetivos de este programa que ha sido organizado por Fresenius Medical Care
- Se ha contado con la colaboración del Observatorio de la experiencia de pacientes del Hospital Clínic
- Se han puesto en marcha siete proyectos orientados a mejorar la percepción y satisfacción de los pacientes en diálisis

Barcelona, 13 de febrero de 2024. - Esta semana se ha puesto el broche final al **Programa de Mejora de Experiencia del Paciente**, realizado en 10 centros de diálisis de **Fresenius Medical Care (FME)** en Cataluña, que ha contado con la colaboración del **Hospital Clínic de Barcelona** a través de su Observatorio de la Experiencia de Pacientes.

Con el objetivo de **formar, apoyar y proporcionar herramientas a los profesionales sanitarios y apostar por la mejora continua de la experiencia de los pacientes** que reciben tratamiento en los centros de diálisis de FME, la compañía ha organizado este proyecto que ha sido liderado por el **Dr. Joan Escarrabill**, consultor emérito del Hospital Clínic y que esta semana se ha puesto el broche final con un acto de clausura.

El programa se inició en 2023 con una serie de formaciones presenciales teórico-prácticas y sesiones presenciales y online de trabajo sobre esta temática. En él se ha involucrado **a todo el personal (sanitario y no sanitario) de los 10 centros de diálisis de FME**: Barcelona-Diagonal, Barcelona-Glòries, Barcelona-Roselló, Hospitalet, Sant Boi de Llobregat, Granollers, Terrassa, Tarragona, Vendrell y Reus.

En total, han participado en torno a 300 personas, que trabajan en los centros mencionados. Además, junto a esta formación, se tutorizó un proyecto por clínica, liderado por el personal de enfermería del centro, orientado a mejorar la atención al paciente renal y su experiencia durante la diálisis.

“En el programa hemos involucrado no solo al personal de los centros de diálisis sino también a los pacientes. Sabemos que siempre hay capacidad de mejora en la atención del paciente renal, surgiendo en el día a día numerosas oportunidades para implementar iniciativas que pueden ayudar a compartir vivencias y aprendizajes y que transforman de manera muy positiva las experiencias que se dan en los centros de diálisis”, señala Luis Vargas, Country Manager & Regional Head Operations Care Delivery Spain.

En la misma línea se expresa el **Dr. Joan Escarrabill** quien considera que la puesta en marcha de un proyecto como este “tiene como aliciente que, desde el primer

momento, **se pueden generar beneficios en la calidad de la prestación del servicio al paciente**".

Siete proyectos escalables

Finalmente, al concluir este programa, han sido siete los proyectos que se han puesto en marcha. "Ha sido un proceso en el que han intervenido todos los pacientes, familiares y profesionales de los centros. Se ha tenido en cuenta que fueran **iniciativas que aporten valor, que tengan por objetivo aumentar la calidad de la experiencia del paciente**, que puedan aplicarse de manera inmediata y que sean escalables a otros centros", apunta **Carles Merino**, responsable Regional de Operaciones de los centros de diálisis de FME Cataluña.

Para ello, se aplicaron los conocimientos adquiridos en las sesiones formativas y se evaluaron las necesidades de pacientes y familiares mediante entrevistas, cuestionarios, llamadas telefónicas, encuestas... Todo ello ha derivado en la puesta en marcha de 7 proyectos cuya diversidad y orientación ponen de manifiesto el amplio abanico de posibilidades que ayudan a mejorar el día a día de los pacientes.

Aunque se irá informando en futuras comunicaciones de las diferentes iniciativas que se han puesto en marcha gracias a este programa, se destaca en esta ocasión el proyecto liderado por **Noemí Pons Cuní**, enfermera del Centro de Diálisis Barcelona-Roselló, denominado '**Por fin nos entendemos**'.



Este proyecto ha consistido en **la mejora de la comunicación a través de pictogramas básicos** para casos de urgencias. "Nuestro centro Barcelona-Roselló está ubicado en una zona con un gran movimiento migratorio. En los últimos años, hemos observado un creciente aumento de **pacientes de diferentes nacionalidades**. Además, cada año recibimos pacientes de diferentes orígenes que acuden a Barcelona por vacaciones. Necesitábamos romper barreras idiomáticas con algunos de ellos, por lo que orientamos nuestro proyecto en este sentido", explica Noemí Pons.

Para ello, se creó **un grupo de trabajo que fue contactando con los familiares de los pacientes para explicares el proyecto y les enviaron una carta explicativa** junto con el documento de pictogramas que se iba a utilizar en la clínica. En la sala de tratamiento, se pusieron estos pictogramas a disposición de los pacientes con dificultades comunicativas por la barrera idiomática.

“Desde que hemos creado estos pictogramas, **los pacientes están más cercanos y con más predisposición a entendernos**. Debemos tener en cuenta que en nuestro centro reciben tratamiento personas de Rumanía, Japón, y muchos otros países, por lo que no siempre el inglés es la solución. **El impacto ha sido tan positivo que estamos planificando los próximos pasos** como la ampliación de pictogramas, la realización de encuestas para valorar su impacto también entre los familiares y ver posibles mejoras”, concluye esta enfermera.

Este tipo de programas nace con la idea de darles continuidad y poder extenderlos a otros centros de diálisis de la compañía. “Nuestro objetivo es implementar este tipo de iniciativas en el resto de nuestros centros. Este programa realizado en Cataluña ha demostrado que logra resultados tangibles en el día a día de los pacientes, que son el centro de nuestro trabajo”, concluye Luis Vargas.

Acerca de Fresenius Medical Care

Fresenius Medical Care es una empresa especializada en la salud de paciente crónico renal y del crítico. Atendemos a cerca de 345.000 pacientes en nuestra red global de más de 4.000 clínicas de diálisis. También operamos más de 44 plantas de producción en más de 20 países, ofreciendo productos para diálisis, como máquinas de diálisis, dializadores y fungibles relacionados.

En España, atendemos a más de 4.000 pacientes en 49 centros de diálisis repartidos por todo el país y que están concertados con los sistemas sanitarios de las diferentes comunidades autónomas.

Más de 3,7 millones de pacientes con esta enfermedad en todo el mundo reciben tratamiento de diálisis de manera regular. La diálisis es un procedimiento vital de depuración de la sangre que sustituye la función del riñón en la insuficiencia renal.

Nuestra estrategia está orientada al crecimiento sostenible. Buscamos mejorar continuamente la calidad de vida de pacientes con enfermedad renal ofreciéndoles productos innovadores y conceptos de tratamiento de la más alta calidad.

Para más información o entrevistas:

Ángeles López

Communication Manager

Fresenius Medical Care

Servicio gestionado por BERBÈS

M + 34 683497604

Mail:

angeles.lopez@ext.freseniusmedicalcare.com

BERBÈS

María Gallardo

M + 678 546 179

Tlf. 91 563 23 00

Mail: mariagallardo@berbes.com