Sistema de seguimiento de pacientes y de evaluación de calidad del servicio

Gregori, C., Morán, M., Lin, Y., Lagar, J., Barroso, Y., Lozano-Viñas, B., Fernández-Arias, I., Larroy, C.

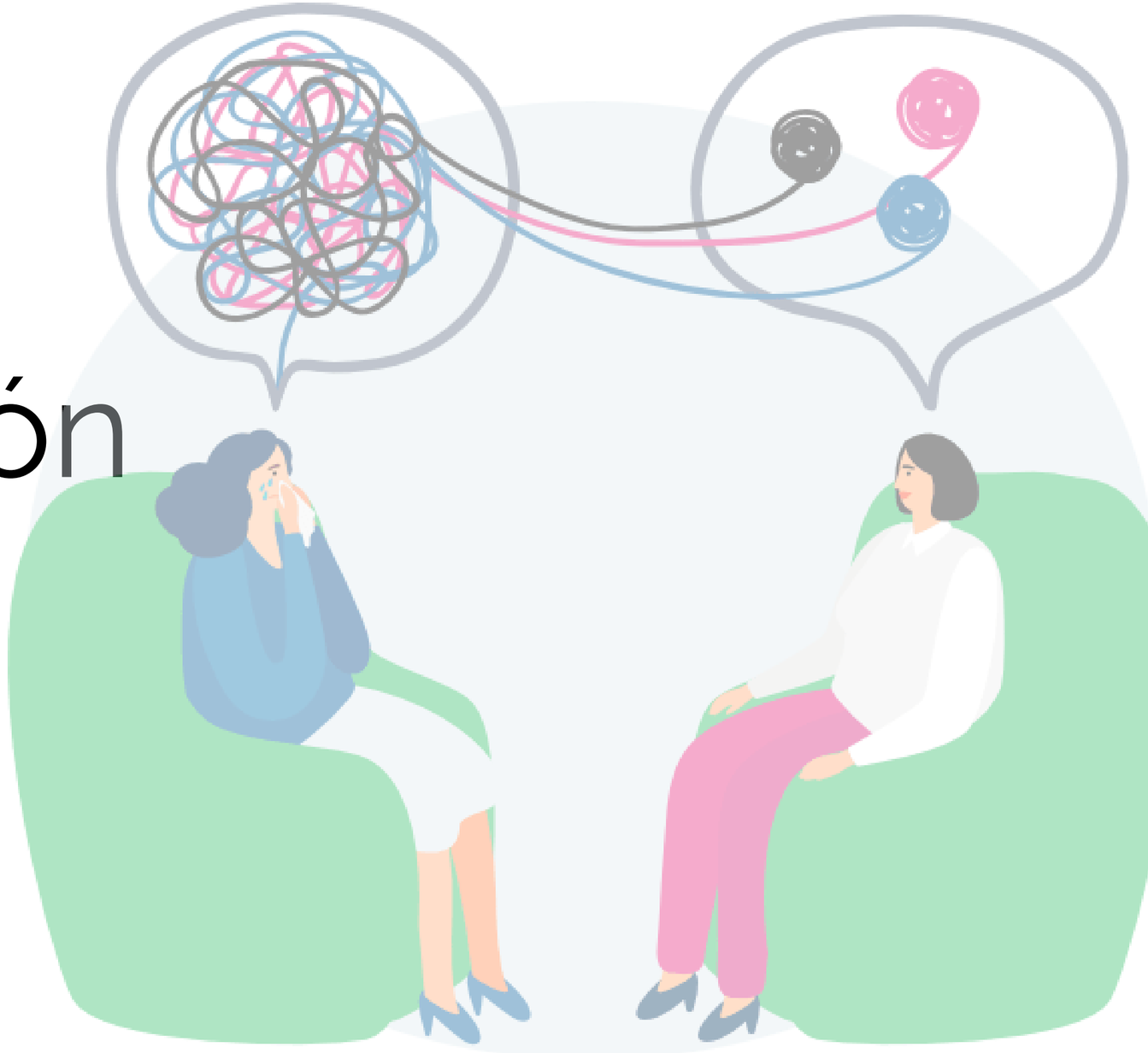


Asociación Española de Servicios Psicológicos y Psicopedagógicos Universitarios (AESPPU)

CLÍNICA UNIVERSITARIA PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

Introducción



Evaluación de la **eficacia**. Se realiza habitualmente a través de cuestionarios:

(Bados y García, 2008).

Evaluación de la **eficacia**. Se realiza habitualmente a través de cuestionarios:

Síntomas

Funcionamiento psicosocial

Calidad de vida

(Bados y García, 2008).

Evaluación de la **eficacia**. Se realiza habitualmente a través de cuestionarios:

Síntomas

Funcionamiento psicosocial

Calidad de vida

Sin embargo...

Seguimientos: escasos en la práctica clínica habitual → Pérdida de datos de efectividad **a largo plazo**

(Bados y García, 2008).

Evaluación de la **eficacia**. Se realiza habitualmente a través de cuestionarios:

Síntomas

Funcionamiento psicosocial

Calidad de vida

Sin embargo...

Seguimientos: escasos en la práctica clínica habitual → Pérdida de datos de efectividad **a largo plazo**

Por tanto...

Establecer **protocolos de seguimiento** → **Mantenimiento de los logros** a medio y largo plazo.

(Bados y García, 2008).

Necesidad de **indicadores de satisfacción** de los pacientes.

(Feixas et al., 2012), (Seligman, 1995).

Necesidad de **indicadores de satisfacción** de los pacientes.

Necesidad de protocolos de **evaluación de la calidad**
que permitan conocer:

(Feixas et al., 2012), (Seligman, 1995).

Necesidad de **indicadores de satisfacción** de los pacientes.

Necesidad de protocolos de **evaluación de la calidad** que permitan conocer:

- Cumplimiento de expectativas
- Calidad del servicio
- Defectos percibidos

(Feixas et al., 2012), (Seligman, 1995).



Objetivo

Objetivo

Exponer procedimientos de la Clínica Universitaria de Psicología (CUP-UCM)

Objetivo

Exponer procedimientos de la Clínica Universitaria de Psicología (CUP-UCM)

Protocolo de seguimientos



Objetivo

Exponer procedimientos de la Clínica Universitaria de Psicología (CUP-UCM)

Protocolo de seguimientos





Protocolo de evaluación de la calidad del servicio

Protocolo de seguimiento



Realizado por:

- Psicólogo/a encargado de la evaluación y tratamiento..
- Si este deja la Clínica, se deriva el seguimiento a otro psicólogo/a.

Realizado por:

- Psicólogo/a encargado de la evaluación y tratamiento.
- Si este deja la Clínica, se deriva el seguimiento a otro psicólogo/a.

Se realizan dos seguimientos:

- **Seguimiento 1:** al mes de finalizar el tratamiento regular.
- **Seguimiento 2:** a los 6 meses tras la finalización del tratamiento regular.

Durante el tiempo de seguimiento, el paciente puede **retomar** el tratamiento de forma inminente y comenzar terapia con el terapeuta encargado del caso.

Durante el tiempo de seguimiento, el paciente puede **retomar** el tratamiento de forma inminente y comenzar terapia con el terapeuta encargado del caso.

Evaluación post tratamiento

Larga
Difícil de responder

Seguimiento telefónico

+ Ágil
+ Breve

Durante el tiempo de seguimiento, el paciente puede **retomar** el tratamiento de forma inminente y comenzar terapia con el terapeuta encargado del caso.

Evaluación post tratamiento

Larga
Difícil de responder

Seguimiento telefónico

+ Ágil
+ Breve

El procedimiento de seguimiento:

1. Valoración **estado** del paciente
2. Valoración **sintomática**



Valoración del estado del paciente

¿Cómo calificaría del 0 a 10 su nivel de bienestar actual?

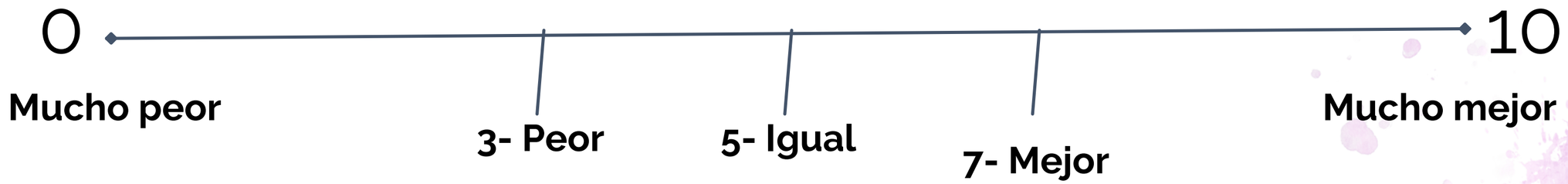


¿En qué medida ha sido capaz de hacer frente adecuadamente a sus problemas?

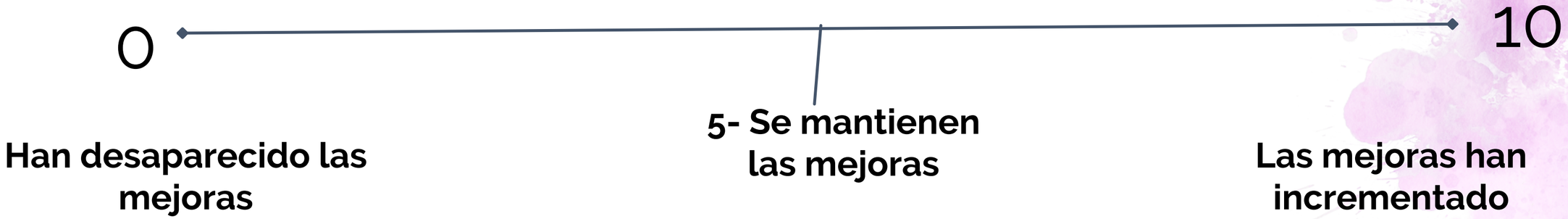


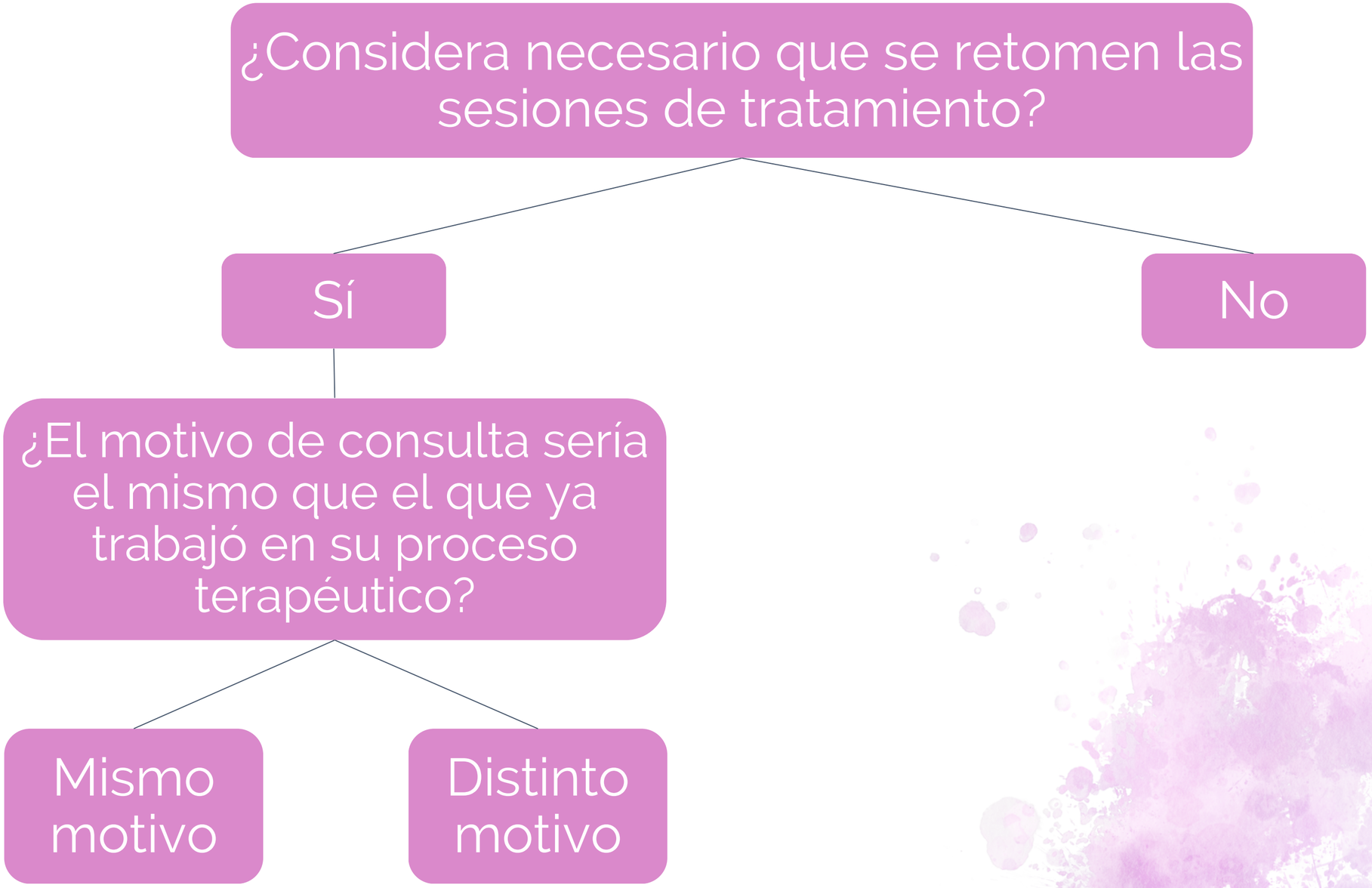
Valoración del estado del paciente

¿Cómo se encuentra en comparación con el periodo anterior a empezar la psicoterapia en nuestro centro?



¿En qué medida considera que se mantienen los objetivos obtenidos al finalizar su psicoterapia?




¿Considera necesario que se retomen las sesiones de tratamiento?
Sí
No
¿El motivo de consulta sería el mismo que el que ya trabajó en su proceso terapéutico?
Mismo motivo
Distinto motivo

Parte 2: Valoración sintomática.

Sintomatología depresiva (PHQ-2)

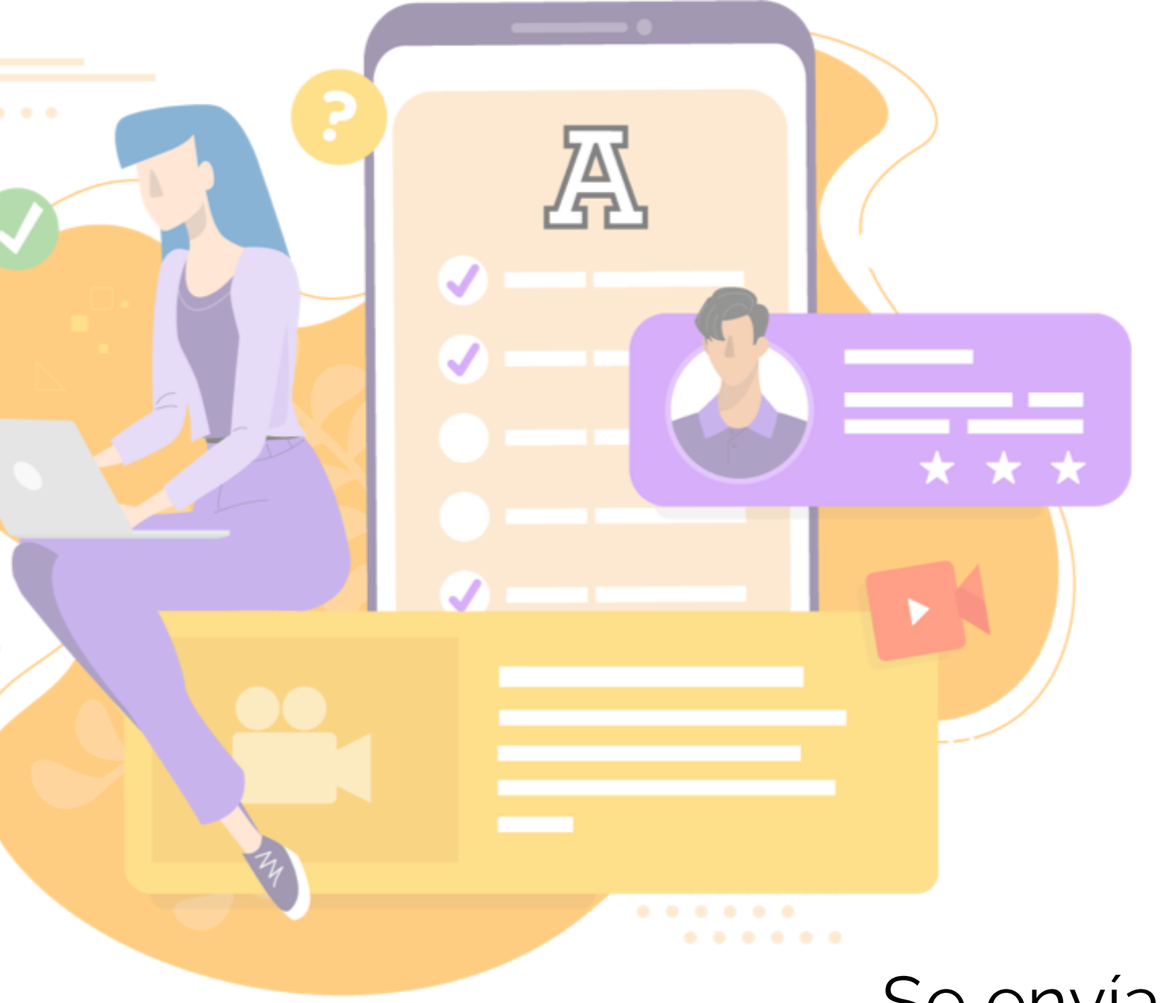
En las últimas **dos semanas**, ¿con qué frecuencia ha tenido molestias debido a tener **poco interés** o agrado en hacer cosas?

En las últimas **dos semanas**, ¿con qué frecuencia ha tenido molestias debido a sentirse **triste**, **deprimido** o **desesperado**?

Sintomatología ansiosa (GAD-2)

En las últimas **dos semanas**, ¿con qué frecuencia no ha podido dejar de **preocuparse**?

En las últimas **dos semanas**, ¿con qué frecuencia no ha podido dejar de **preocuparse**?



Protocolo de calidad

Se envía un enlace a **GoogleForms** a través del correo electrónico de **administración**, garantizando el **anonimato** de la encuesta.

Se realiza en **dos** momentos del año, garantizando una muestra de pacientes en cada una de las distintas fases del proceso.



Se realiza en **dos** momentos del año, garantizando una muestra de pacientes en cada una de las distintas fases del proceso.

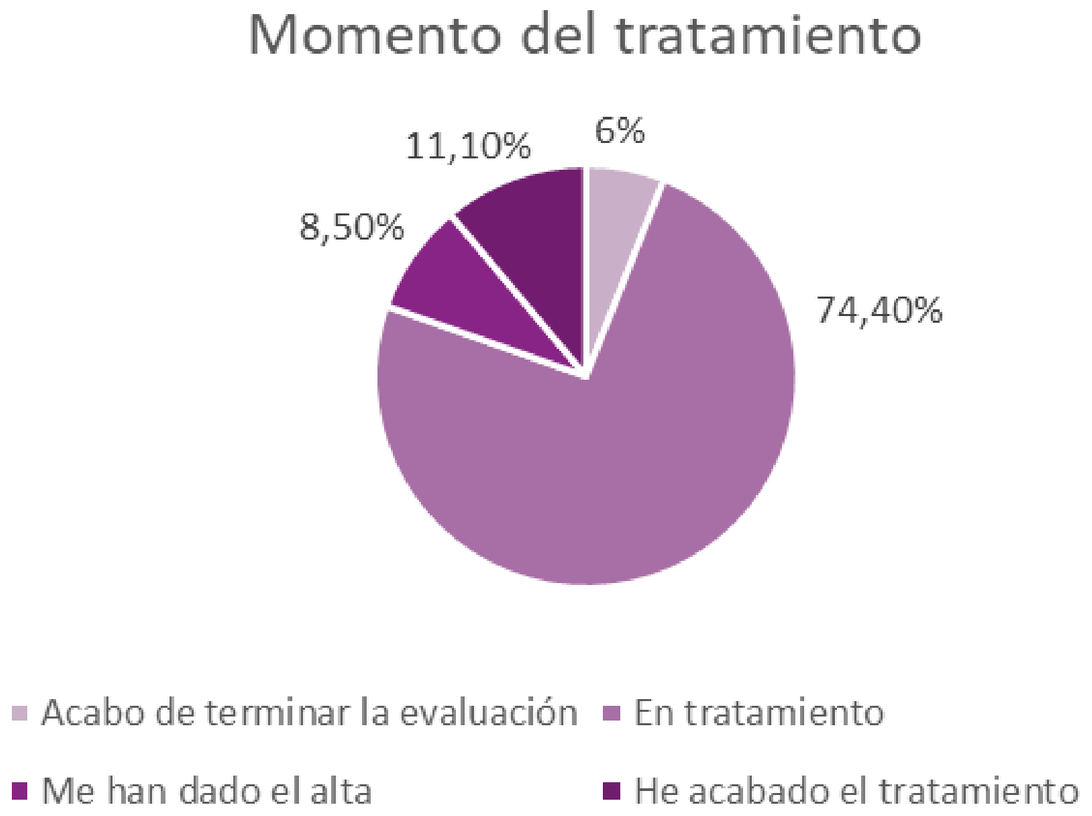
1- En abril se envía a **todos los pacientes que hayan concertado una cita con la clínica entre los meses de julio a diciembre del año anterior.**

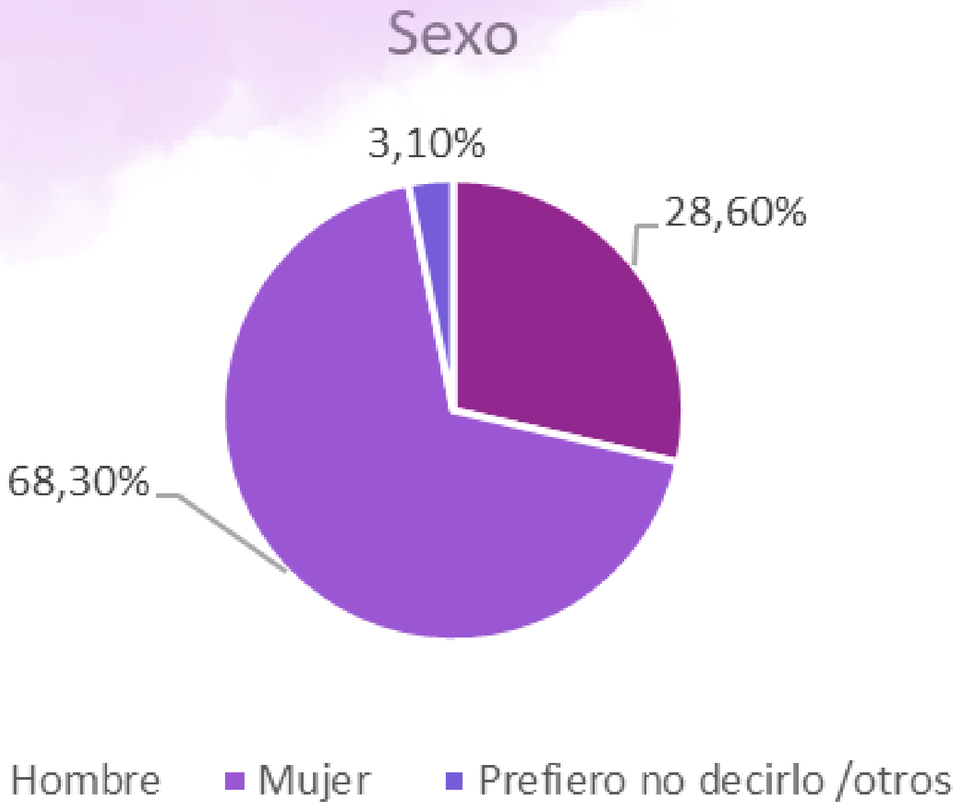
2- En octubre se envía a **todos los pacientes que hayan concertado una cita con la clínica entre los meses de enero a junio de ese mismo año.**

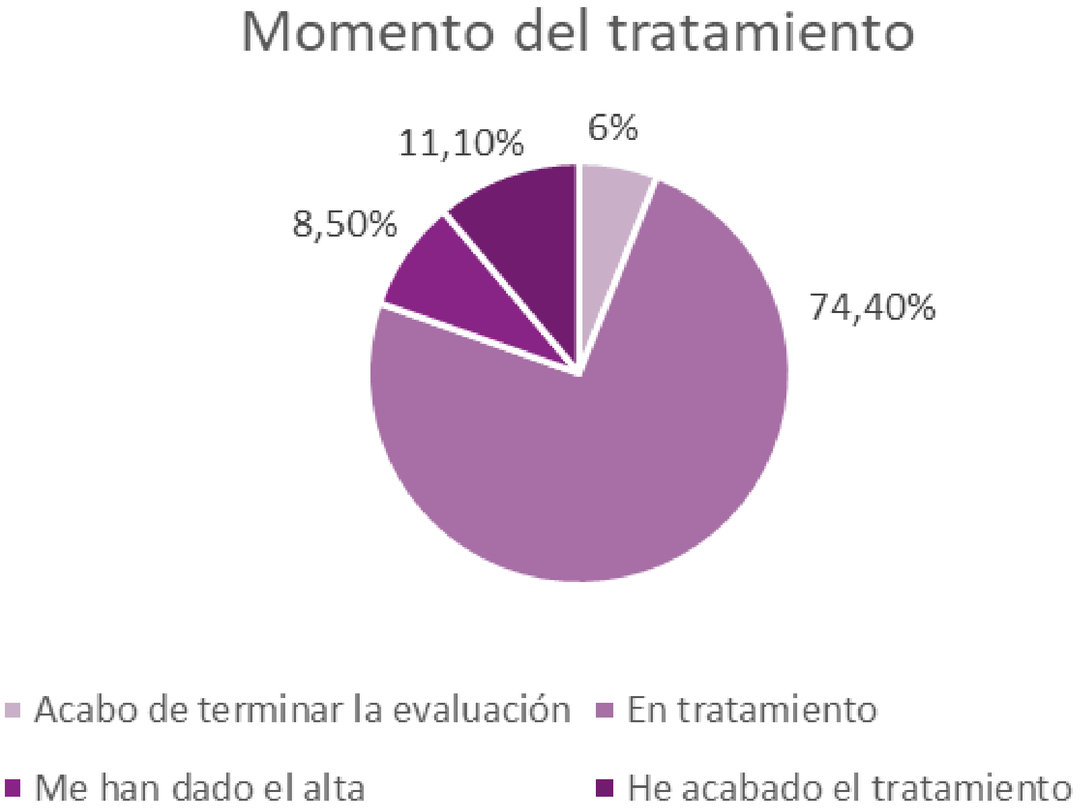
Las respuestas quedan registradas automáticamente en el propio GoogleForms y son evaluadas periódicamente por el equipo directivo.

Existe **un protocolo que dirige al paciente a unos items u otros en función del proceso terapéutico** en que se encuentre

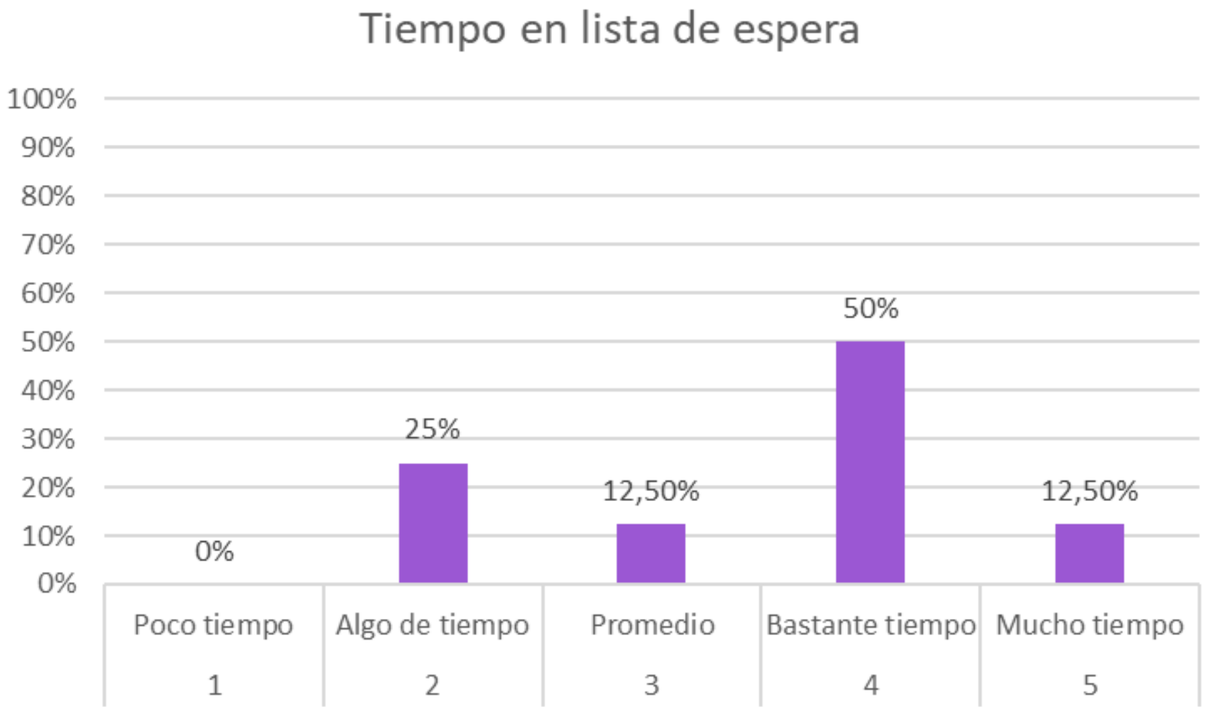
DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS	Momento terapia (eval, tto, alta, abandono)
	Edad
	Sexo
	Psicólogo/a que le atiende

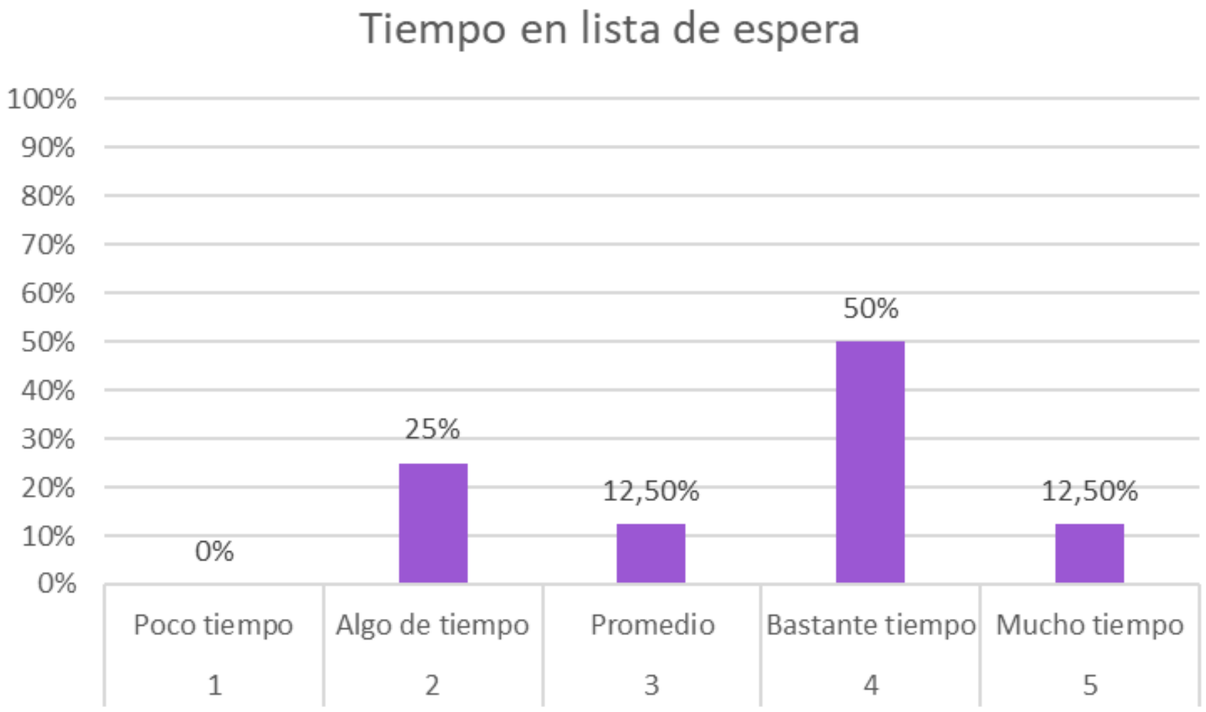

Momento del tratamiento
6%
11,10%
8,50%
74,40%
Acabo de terminar la evaluación
En tratamiento
Me han dado el alta
He acabado el tratamiento

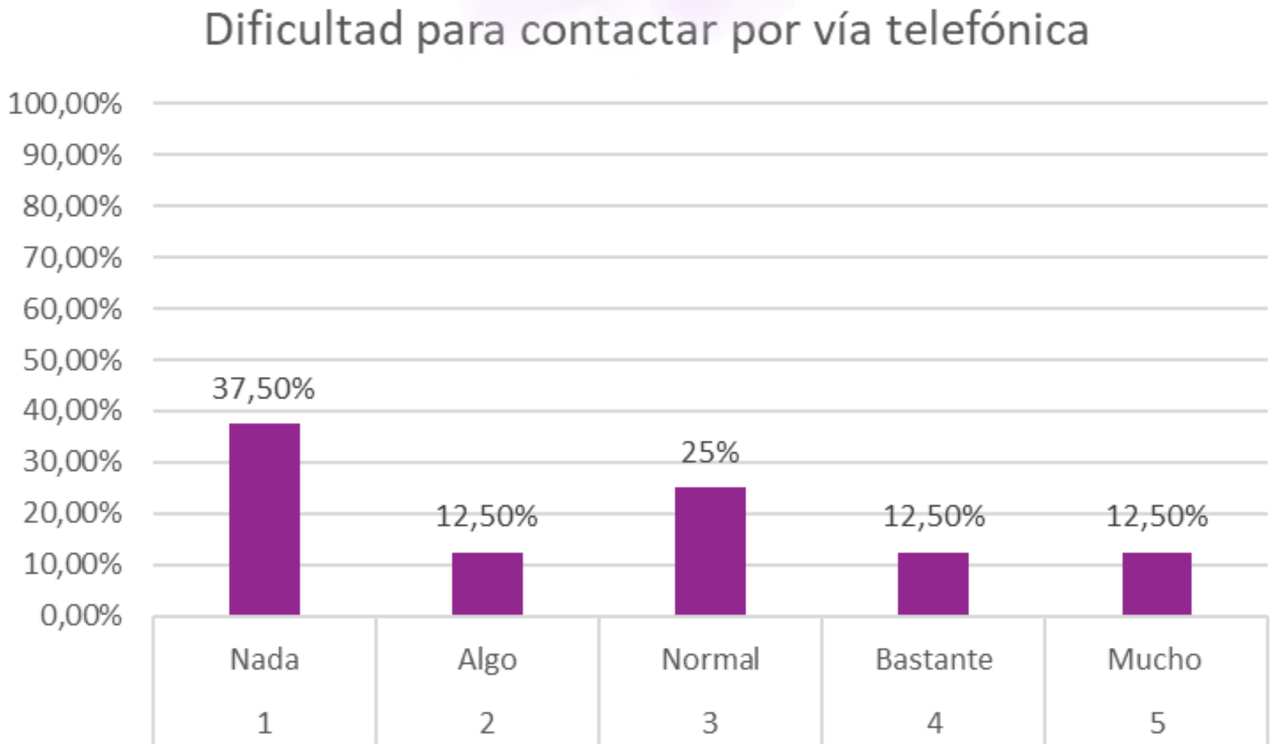

Sexo
3,10%
28,60%
68,30%
Hombre
Mujer
Prefiero no decirlo /otros


Momento del tratamiento
6%
11,10%
8,50%
74,40%
Acabo de terminar la evaluación
En tratamiento
Me han dado el alta
He acabado el tratamiento

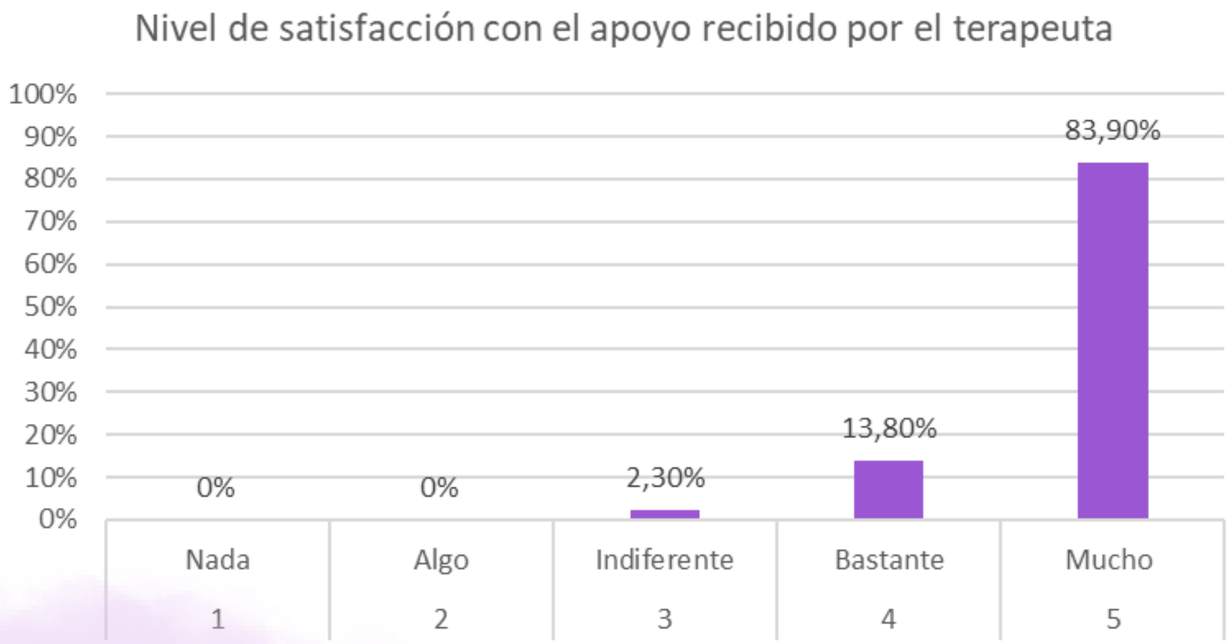
EVALUACIÓN	Cómo conoce CUP (rrss, familiar, amigo, prensa…)
	Dificultad para contactar por teléfono
	Tiempo lista de espera
	Flexibilidad para escoger horario cita
	Claridad sobre funcionamiento de la info de la CUP
	Satisfacción instalaciones CUP
	Calificación accesibilidad del centro 0 a 5
	Calificación personal administración 0 a 5
	Coste de sesiones 0 a 5
	Calidad de la evaluación psicológica 0 a 5
	Explica terapeuta plan de tratamiento 0 a 5
	Competencia del terapeuta

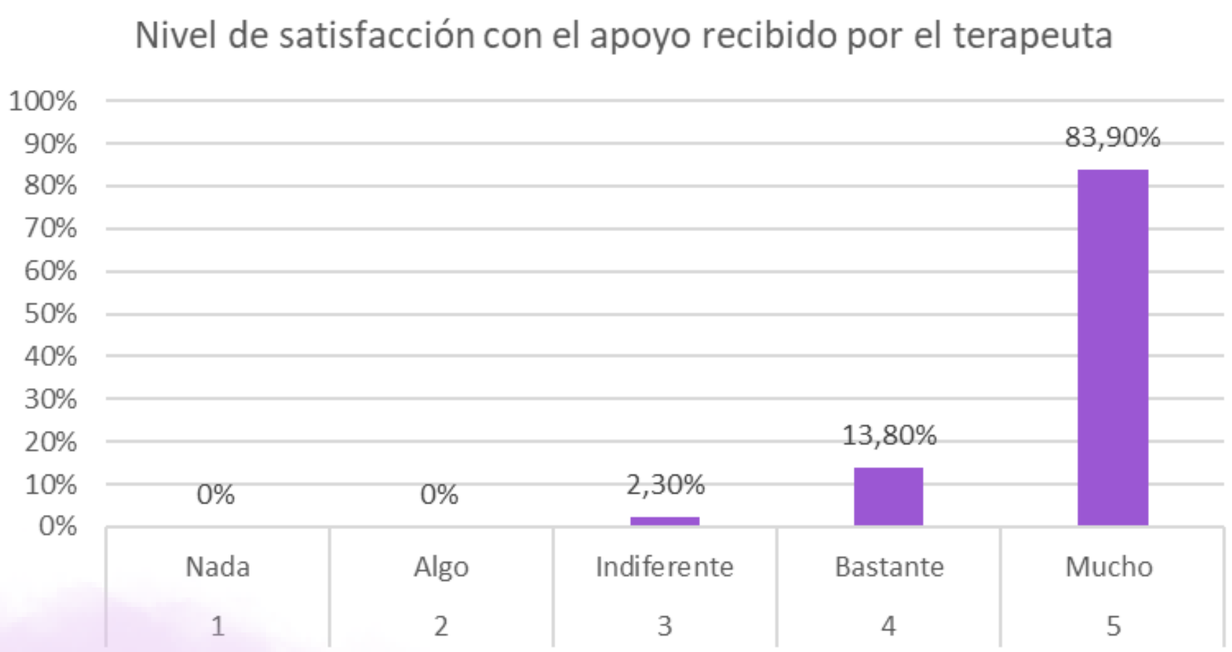

Tiempo en lista de espera
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
0%
25%
12,50%
50%
12,50%
Poco tiempo
1
Algo de tiempo
2
Promedio
3
Bastante tiempo
4
Mucho tiempo
5

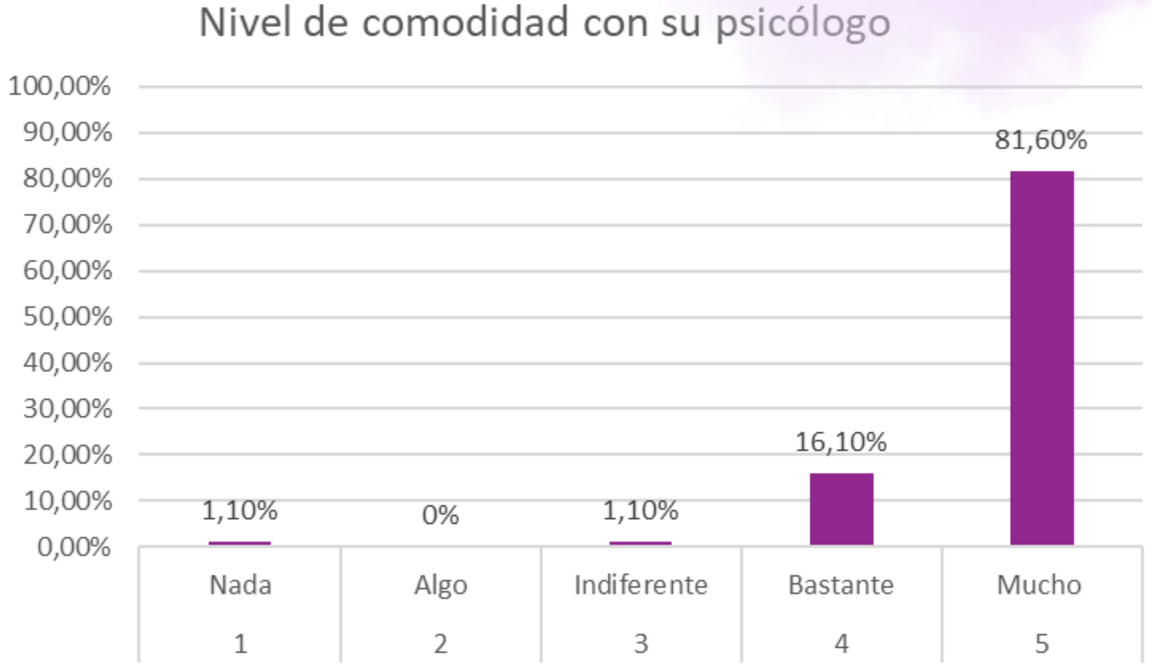

Tiempo en lista de espera
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
0%
25%
12,50%
50%
12,50%
Poco tiempo
1
Algo de tiempo
2
Promedio
3
Bastante tiempo
4
Mucho tiempo
5

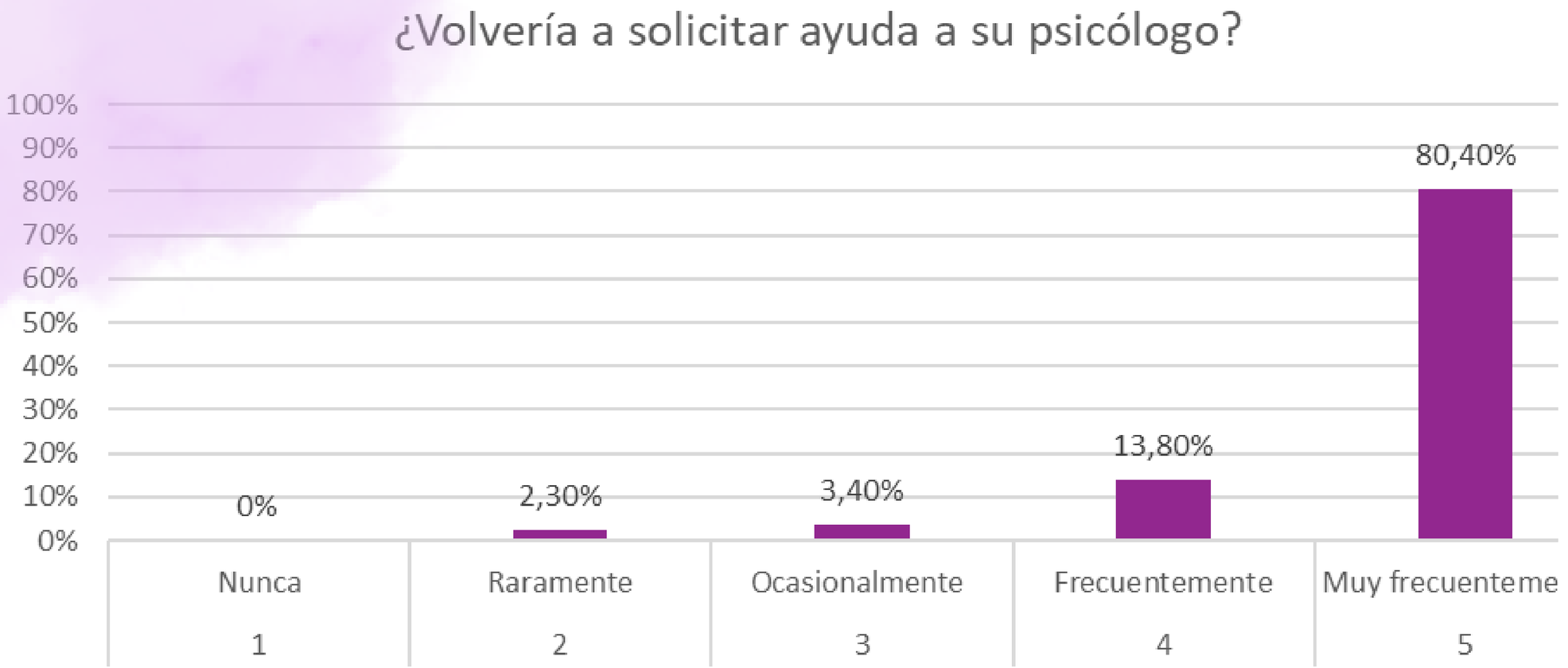

Dificultad para contactar por vía telefónica
100,00%
90,00%
80,00%
70,00%
60,00%
50,00%
40,00%
30,00%
20,00%
10,00%
0,00%
37,50%
12,50%
25%
12,50%
12,50%
Nada
1
Algo
2
Normal
3
Bastante
4
Mucho
5

TRATAMIENTO (TTO)	Nº sesiones de tto que lleva actualmente
	Satisfacción interés y apoyo que recibe de terapeuta (0 a 5)
	Receptividad terapeuta durante tto (0 a 5)
	Nivel comodidad con terapeuta (0 a 5)
	Ayuda que ha supuesto el tto (0 a 5)
	Satisfacción frecuencia sesiones (0 a 5)
	¿Acudiría otra vez a terapia con su psicólogo/a?
	Nivel de calidad de la atención psicológica recibida (0 a 5)
	Competencia del terapeuta


Nivel de satisfacción con el apoyo recibido por el terapeuta
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
0%
0%
2,30%
13,80%
83,90%
Nada
1
Algo
2
Indiferente
3
Bastante
4
Mucho
5


Nivel de satisfacción con el apoyo recibido por el terapeuta
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
0%
0%
2,30%
13,80%
83,90%
Nada
1
Algo
2
Indiferente
3
Bastante
4
Mucho
5

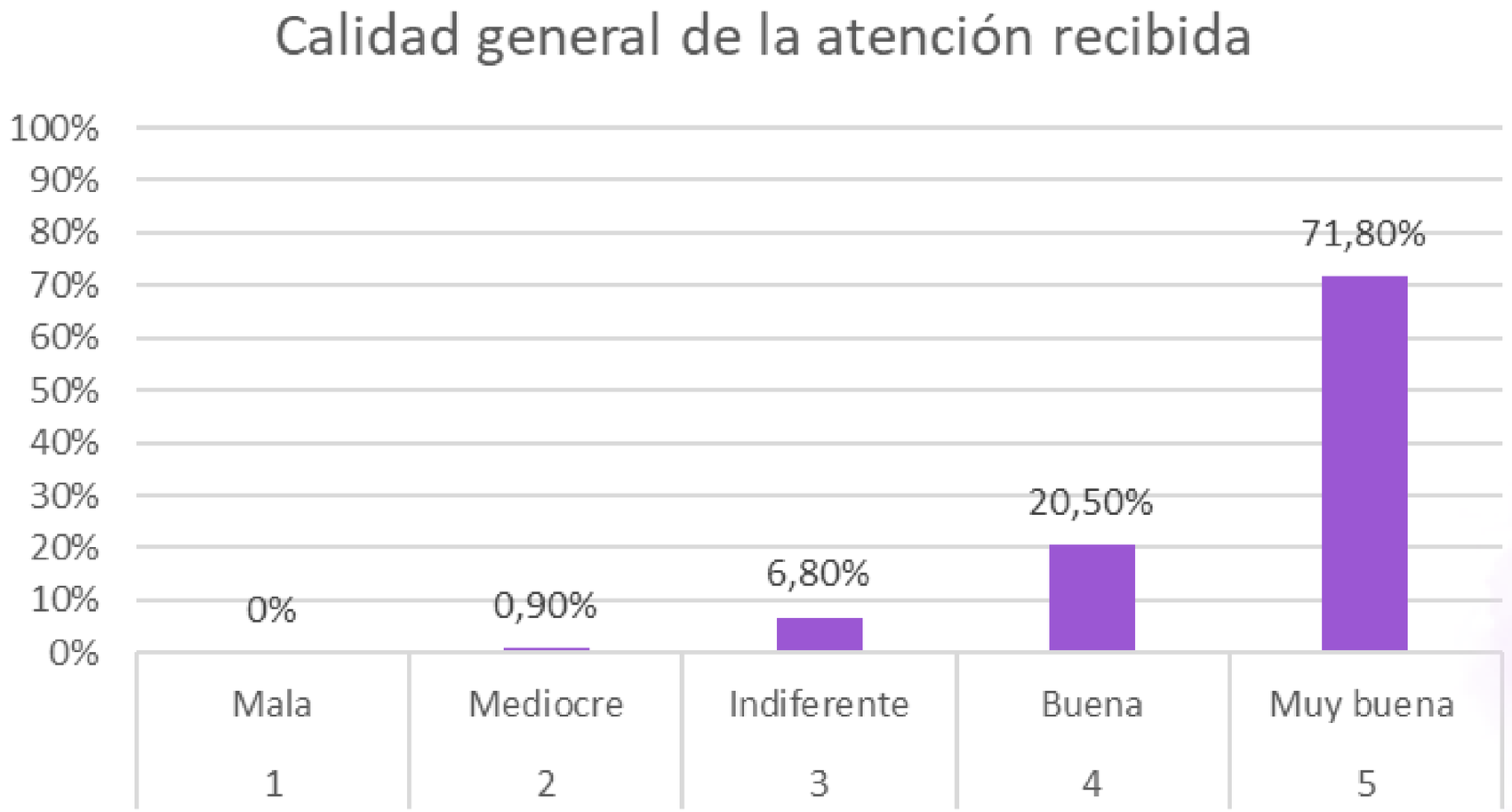

Nivel de comodidad con su psicólogo
100,00%
90,00%
80,00%
70,00%
60,00%
50,00%
40,00%
30,00%
20,00%
10,00%
0,00%
1,10%
0%
1,10%
16,10%
81,60%
Nada
1
Algo
2
Indiferente
3
Bastante
4
Mucho
5

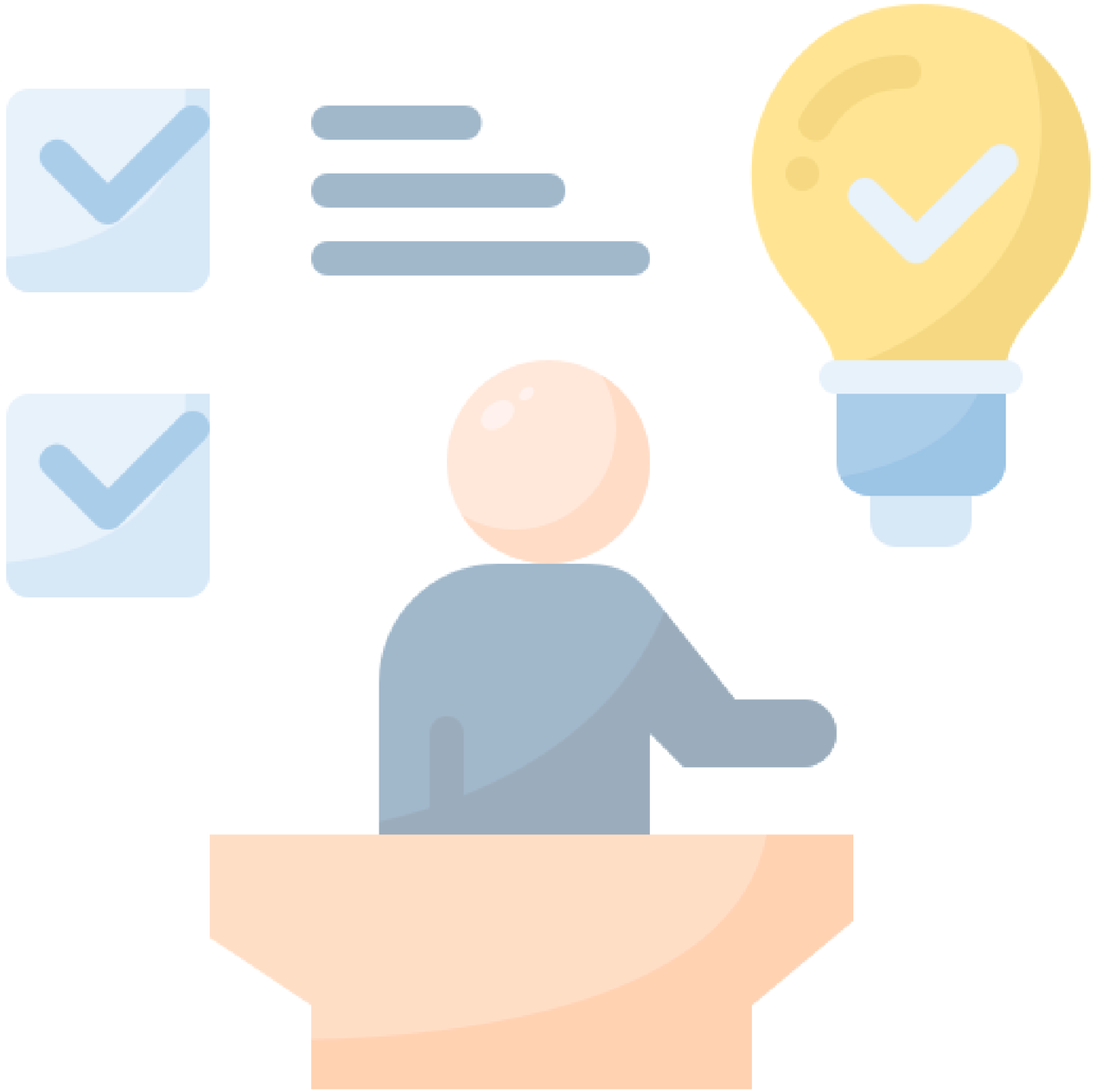

¿Volvería a solicitar ayuda a su psicólogo?
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
0%
2,30%
3,40%
13,80%
80,40%
Nunca
1
Raramente
2
Ocasionalmente
3
Frecuentemente
4
Muy frecuenteme
5

ALTA	Necesidades cubiertas tras el tto (0 a 5)
	Satisfacción con objetivo y metas alcanzadas (0 a 5)
	¿Acudiría otra vez a terapia con su psicólogo/a?
	Calidad de la atención psicológica recibida 0 a 5
	Competencia del terapeuta 0-10
	Lo que más te ha gustado de la terapia
ABANDONO	Motivo del abandono

ALTA	Necesidades cubiertas tras el tto (0 a 5)
	Satisfacción con objetivo y metas alcanzadas (0 a 5)
	¿Acudiría otra vez a terapia con su psicólogo/a?
	Calidad de la atención psicológica recibida 0 a 5
	Competencia del terapeuta 0-10
	Lo que más te ha gustado de la terapia
ABANDONO	Motivo del abandono

VALORACIÓN GLOBAL	Calificación atención general recibida (0 a 5)
	Aspectos a mejorar
	Otros aspectos a comentar


Calidad general de la atención recibida
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
0%
0,90%
6,80%
20,50%
71,80%
Mala
1
Mediocre
2
Indiferente
3
Buena
4
Muy buena
5



Discusión

Utilidad de protocolos específicos: **seguimiento + calidad**

(Donabedian, 1966).

Utilidad de protocolos específicos: **seguimiento + calidad**

El servicio psicoterapéutico es influido notablemente por la infraestructura **administrativa**.

(Donabedian, 1966).

Utilidad de protocolos específicos: **seguimiento + calidad**

El servicio psicoterapéutico es influido notablemente por la infraestructura **administrativa**.

En cuanto a la calidad, necesidad de **añadir indicadores** que vayan **más allá** de la satisfacción u opinión de los usuarios

(Donabedian, 1966).

Dificultades en el **protocolo de seguimientos:**

- Terapeutas **dejan la clínica** y el caso debe ser recuperado por otro terapeuta para realizar el seguimiento.
- **Telefónico:** modalidad, información no verbal
- Las medidas del seguimiento no son **equiparables** con los pre-post.

Dificultades en el **protocolo de seguimientos:**

- Terapeutas **dejan la clínica** y el caso debe ser recuperado por otro terapeuta para realizar el seguimiento.
- **Telefónico:** no contempla información no verbal
- Las medidas del seguimiento no son **equiparables** con los pre-post.

Dificultades en el **protocolo de calidad:**

- No hay control sobre la **tasa de respuestas** (sólo un 25%).
- Los usuarios que responden suelen ser los que tienen mejores resultados y los que están **más satisfechos.**

(Bados y García, 2008).

Referencias

Bados, A. y García, E. (2008). Eficacia y utilidad clínica de la intervención en psicología clínica y de la salud. Universidad de Barcelona.

Diez-Quevedo, C.,Rangil, T., Sanchez-Planell, L., Kroenke, K., Spitzer, R.L. (2001).. Validation and utility of the patient health questionnaire in diagnosing mental disorders in 1003 general hospital Spanish inpatients.Psychosomatic Medicine, 63, 679-686.

Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. Milbank Memorial Fund Quartely, 44, 166–203.

Feixas, G.; Pucurull, O.; Roca, C.; Paz, C.; García-Grau, E. y Bados, A. (2012). Escala de satisfacción con el tratamiento recibido (CRES-4): la versión en español. Revista de psicoterapia, 23(106) 51-58

García-Campayo, J., Zamorano, E., Ruiz, M. A., Pérez-Páramo, M., López-Gómez, V., & Rejas, J. (2012). The assessment of generalized anxiety disorder: psychometric validation of the Spanish version of the self-administered GAD-2 scale in daily medical practice. Health and quality of life outcomes, 10, 114. https://doi.org/10.1186/1477-7525-10-114.

Salinas, J.L. y Gonzalez, H.E. (2006). Evaluación de la calidad en servicios de atención y orientación psicológica: conceptos e indicadores. Psicología para América Latina, 8.