

**Un estudio cualitativo que explora el *shadowing* del paciente como método para mejorar la atención centrada en el paciente: 10 principios para un nuevo estándar de oro.**

Goodrich J, Ridge D, Cartwright T. A qualitative study exploring patient shadowing as a method to improve patient-centred care: 10 principles for a new gold standard. *Int J Qual Health Care*. 2022 Apr 16, 2022, 34(2), 1–7

DOI: <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzac018>

En los últimos años, ha habido un mayor énfasis en considerar la experiencia del paciente como una dimensión de la calidad de la asistencia sanitaria y, consecuentemente, un impulso para entender el cuidado desde la perspectiva del paciente. El método de *shadowing* del paciente (que implica acompañar al paciente en todos los momentos que reciben algún tipo de asistencia sanitaria para observar las experiencias de los cuidados) es un enfoque que se ha utilizado en proyectos de mejora del servicio prestado, pero su potencial como método de mejora de la calidad no se ha estudiado en detalle de forma práctica y replicable.

Esta nueva investigación ha tenido como objetivo producir una guía práctica clara sobre este método para futuros proyectos de mejora de la calidad.

Se realizaron entrevistas cualitativas con 20 participantes clínicos y no clínicos de un programa nacional de mejora de la calidad en el Reino Unido, que se centró en mejorar la experiencia de los pacientes al final de la vida. Todos los participantes siguieron, como si fuesen sombras, a los pacientes. Los datos fueron analizados mediante un análisis temático.

Se plantearon dos temas generales. (i) El proceso de *shadowing*: cómo los participantes hicieron de “sombras”, adoptando diferentes enfoques y emitiendo juicios sobre la atención que observaron y los desafíos que encontraron. (ii) El impacto del proceso de *shadowing*: en el compromiso y la motivación de quienes participaron y en términos de cambios del servicio para beneficiar a los pacientes y sus familias.

Los hallazgos llevaron a un nuevo conjunto de principios "estándares de oro" para beneficiar tanto al personal como a los pacientes donde el proceso de *shadowing* se usa como método de mejora continua. Éstos, junto con una nueva orientación, garantizarán que esta metodología se lleve a cabo como un ejercicio de equipo, que todos los involucrados estén más sólidamente preparados y respaldados y que se comprenda mejor su propósito como método para mejorar la experiencia del paciente.

### **Principios del *shadowing***

Principio general: el proceso de *shadowing* debe situarse en todo momento dentro del contexto de mejorar la atención a los pacientes y sus familias.

1. Asegúrese de que sea un ejercicio enfocado. No embarcarse en el proceso a menos que tenga el necesario acuerdo/apoyo para realizar una serie de mejoras como parte del proyecto.
2. Debe evitarse el riesgo de que los pacientes vulnerables sean explotados (por ejemplo, acercándose a ellos y sus familiares con sensibilidad para pedir permiso y explicar que pueden negarse a ser observados).
3. Comunicación. Proporcionar información de antemano sobre el proceso a pacientes y familias y compartir con ellos documentadamente las mejoras logradas.
4. Obtener con anterioridad el consentimiento de los pacientes o el de las familias en su nombre.

5. Como actividad, el proceso no es pasivo (o *voyeurista*). En otras palabras, se es libre de interactuar con los pacientes y familias y emprender acciones si necesitan ayuda de cualquier tipo.

6. Los equipos de *shadowing* deben estar completamente preparados con antelación. Deben sentirse confiados, entender el propósito del proceso y saber el procedimiento acordado a seguir si observan algo que les concierne. Las personas deben saber y comprender cuándo sería inapropiada la observación. Debe enfatizarse que los observadores (*shadowers*) deben alejarse si hay situaciones donde es inapropiado que un extraño esté presente.

7. Los compañeros profesionales deben ser informados de antemano de lo que hacen los observadores y por qué; aclarar que es una actividad estructurada en beneficio de los pacientes y no un ejercicio de inspección (hacer que la guía para observadores esté también disponible para los compañeros).

8. Ofrecer apoyo emocional y práctico para quienes puedan encontrar este proceso difícil o personalmente desafiante, tanto antes como después del mismo.

9. El proceso de *shadowing* debe ser una actividad de equipo. Los equipos deben informar después de la observación, comparar notas, impresiones y experiencias. Se deben compartir y discutir las implicaciones de lo que los observadores han aprendido para proponer cambios para los pacientes.

10. Es preciso ser reflexivo. Hay que recordar que las interpretaciones de lo observado (particularmente, las interacciones entre personas) serán subjetivas, influenciado por la forma de ver las cosas del observador, por lo que es importante consultar y discutir su interpretación con los demás.

Revisor: PR