

¿Cómo podemos medir el modelo de atención centrada en la persona?

Argelis Olmedo

Directora de Calidad

12 de Octubre de 2018



© 2018, Pacífica Salud, Hospital Punta Pacífica. All rights reserved.



Pacífica Salud
HOSPITAL PUNTA PACÍFICA
Afiliado a Johns Hopkins Medicine International

Pacífica Salud

- ❖ 74 camas, 51 habitaciones privadas, 11 suites, 1 suite presidencial
- ❖ 8 unidades de UCI and 3 Unidades de semi intensivo
- ❖ Sala de labor y parto con 3 unidades
- ❖ Nuevo servicio de Emergencias pediátricas
- ❖ Remodelada y moderna sala de Emergencias de adultos
- ❖ Acreditada por JCI desde 2009
- ❖ Laboratorio clínico y radiología e imagen certificado bajo la Norma ISO
- ❖ Afiliación a Planetree
- ❖ Afiliada a Johns Hopkins Medicine (JHI) desde 2001



© 2018, Pacífica Salud, Hospital Punta Pacífica. All rights reserved.



Pacífica Salud
HOSPITAL PUNTA PACÍFICA
Afiliado a Johns Hopkins Medicine International

MAPA DE PROCESOS PARA LA CONTINUIDAD DE ATENCIÓN DEL PACIENTE



ROADMAP



© 2018, Pacífica Salud, Hospital Punta Pacífica. All rights reserved.

iSalud
PACÍFICA
dicine International

ROADMAP

Programa de
Experiencia del
Paciente



Performance
Measurement and
Improvement

Education
Al personal



© 2018, Pacífica Salud, Hospital Punta Pacífica. All rights reserved.



Pacífica Salud
HOSPITAL PUNTA PACÍFICA
Afiliado a Johns Hopkins Medicine International

Prioridades Estratégicas del Liderazgo del Programa de Mejora de la Calidad y Seguridad del Paciente



© 2018, Pacífica Salud, Hospital Punta Pacífica. All rights reserved.



Pacífica Salud
HOSPITAL PUNTA PACÍFICA
Afiliado a Johns Hopkins Medicine International

Experiencia del Paciente - PS

- Se basa en parte en las altas expectativas de los pacientes y familiares de lo que está por suceder y es la evaluación acumulativa a través de nuestro sistema.
- Tenemos oportunidades para deleitarnos o decepcionarnos en función de sus interacciones clínicas y emocionales con nosotros, así como interacciones con nuestra gente, nuestros procesos y nuestro entorno físico.

© 2018, Pacífica Salud, Hospital Punta Pacífica. All rights reserved.



Diferencia entre satisfacción el paciente y Experiencia del Paciente

- ❖ La **satisfacción del paciente** es un concepto subjetivo y está relacionado con las expectativas *

¿Cómo calificaría la calidad de su comida? Muy bueno a muy pobre

Puede variar mucho según el país y la cultura.

- ❖ La **experiencia del paciente** está destinada a obtener datos que pueden ser más fáciles de interpretar. *

¿Con qué frecuencia se mantuvieron limpios su cuarto y baño? Siempre a nunca

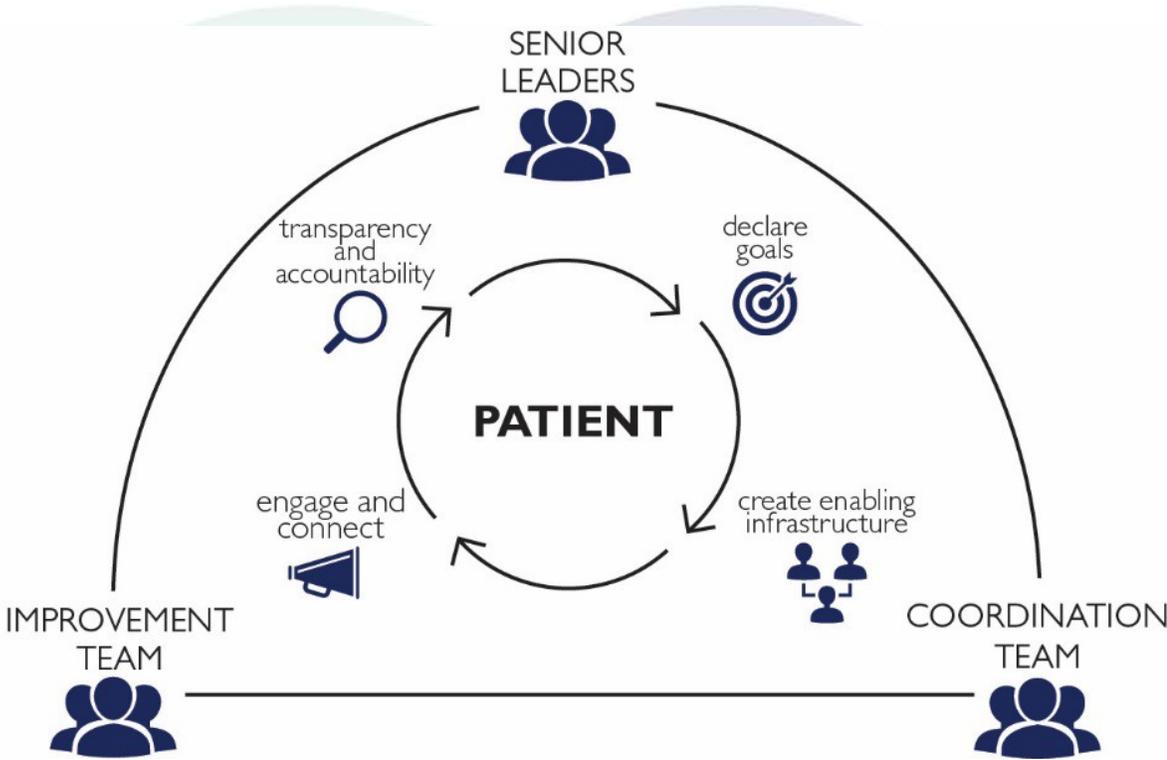
- Siempre
- La mayoría de las veces
- A veces
- Nunca

© 2018, Pacífica Salud, Hospital Punta Pacífica. All rights reserved.



Pacífica Salud
HOSPITAL PUNTA PACÍFICA
Afiliado a Johns Hopkins Medicine International

Marco de la Mejora



Pronovost

© 2018, Pacífica Salud, Hospital Punta Pacífica. All rights reserved.



Pacífica Salud
HOSPITAL PUNTA PACÍFICA
Afiliado a Johns Hopkins Medicine International

Entrenamiento de Experiencia al Paciente



- **Comunicando cuidado y cariño**
- Cultura de comunicación (Conectar-Colaborar-Confirmar)

- **Conociendo nuestro paciente**
- Cuidado centrado en el paciente y familiar
- **Experiencia WOW**

- **Bienvenida Cálida**
- Cálida Despedida
- **Servicio de Recuperación**

© 2018, Pacífica Salud, Hospital Punta Pacífica. All rights reserved.



Pacífica Salud
HOSPITAL PUNTA PACÍFICA
Afiliado a Johns Hopkins Medicine International

Create
Service
Standards/
Share Best
Practices



Conectar
Establecer una conexión efectiva para esta interacción

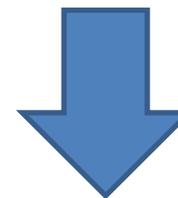
Colaborar
Involucrar al paciente en la comprensión compartida y en la toma de decisiones

Confirmar
Confirmar la comprensión de lo planeado, y la orientación anticipada



Carpeta: Encuestas Junio

Gestionar Carpetas



| Estado | Título de la encuesta | Creada | Vista previa | Diseñar | Configurar | Recopilar | Analizar |
|---------|--|----------|--------------|---------|------------|-----------|----------|
| ABIERTA | Paciente Adultos Hospitalizados Junio | 31/05/18 | | | | | 32 |
| ABIERTA | Pacientes Pediátricos Hospitalizados Junio | 31/05/18 | | | | | 3 |
| ABIERTA | Emergencias Pediátricas Junio | 31/05/18 | | | | | 60 |
| ABIERTA | Sala de Emergencias Junio | 31/05/18 | | | | | 48 |
| ABIERTA | Paciente Adulto Radiología Junio | 31/05/18 | | | | | 22 |
| ABIERTA | Paciente Pediátrico Radiología Junio | 31/05/18 | | | | | 6 |
| ABIERTA | Paciente Adulto Laboratorio Junio | 31/05/18 | | | | | 53 |
| ABIERTA | Paciente Pediátrico Laboratorio Junio | 31/05/18 | | | | | 22 |
| ABIERTA | Encuesta Pacientes de Plan Ejecutivo Junio | 31/05/18 | | | | | 0 |



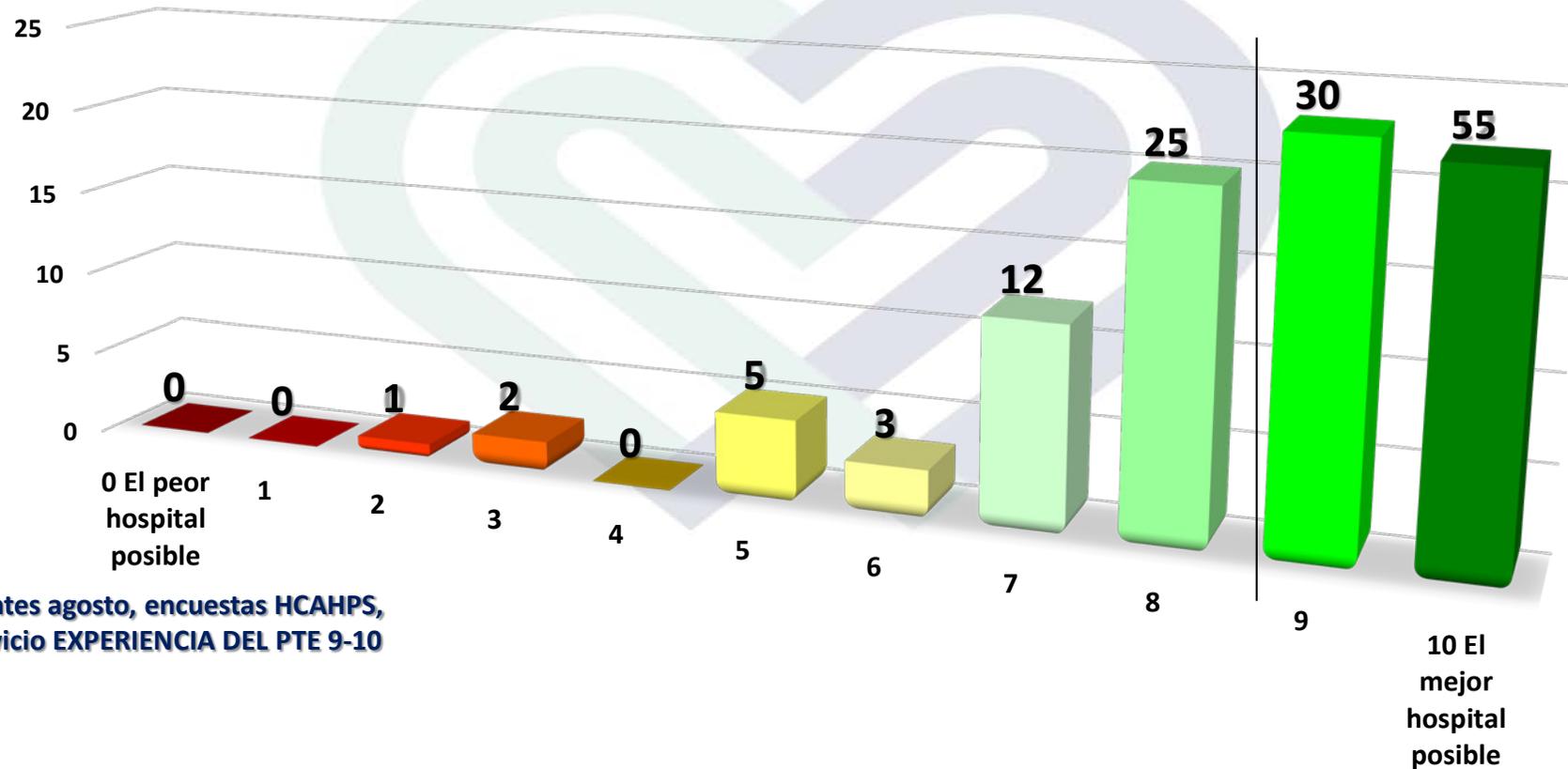
© 2018, Pacífica Salud, Hospital Punta Pacífica. All rights reserved.



Pacífica Salud
HOSPITAL PUNTA PACÍFICA
Afiliado a Johns Hopkins Medicine International

CALIFICACIÓN A PACÍFICA SALUD

67.6%



Muestra: 136 pacientes agosto, encuestas HCAHPS,
Calificación por servicio EXPERIENCIA DEL PTE 9-10



© 2018, Pacífica Salud, Hospital Punta Pacífica. All rights reserved.



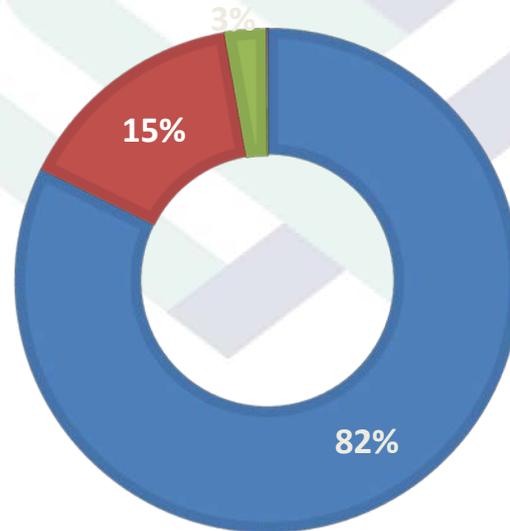
Pacífica Salud
HOSPITAL PUNTA PACÍFICA
Afiliado a Johns Hopkins Medicine International



Moviendo el “Usualmente” a “Siempre”

DOMINIO COMUNICACIÓN DE ENFERMERÍA

■ Always ■ Usually ■ Sometimes ■ Never



© 2018, Pacífica Salud, Hospital Punta Pacífica. All rights reserved.



Pacífica Salud
HOSPITAL PUNTA PACÍFICA
Afiliado a Johns Hopkins Medicine International

Report
Transparently

Reporte Mensual Ejecutivo por Dominio

| HCAHPS Domain | For-Profit Percentil 50 | JH Memorial Hospital | HPP YTD | HPP May | Points from 50 percentile (May 2018) |
|-------------------------------------|-------------------------------|-------------------------|------------|------------|--|
| Enfermeras | 79 | | | | |
| Doctores | 81 | | | | |
| Tiempo de respuesta | 68 | | | | |
| Nutricion | N/A | | | | |
| Limpieza | 73 | | | | |
| Silencio | 64 | | | | |
| Informacion de salida | 87 | | | | |
| Calificación General | 72 | | | | |
| Definitivamente recomendaria | 71 | | | | |

© 2018, Pacífica Salud, Hospital Punta Pacífica. All rights reserved.



Pacífica Salud
HOSPITAL PUNTA PACÍFICA
Afiliado a Johns Hopkins Medicine International

¿Cómo medimos o recopilamos comentarios sobre nuestro desempeño?



Encuesta, Focus Group



Consejo del paciente y su familia, Rondas del paciente (enfermeras, ejecutivos, personal de experiencia del paciente)



Gestión de las felicitaciones, quejas y recomendaciones



© 2018, Pacífica Salud, Hospital Punta Pacífica. All rights reserved.



Pacífica Salud
HOSPITAL PUNTA PACÍFICA
Afiliado a Johns Hopkins Medicine International

A3: Mejora de los tiempos de atención para pacientes ambulatorios citados para RM

Define: Un gran número de los pacientes ambulatorios citados para RM, presentan retraso en la admisión y realización de sus estudios, por problemas relacionados al proceso citas y preparación del estudio.

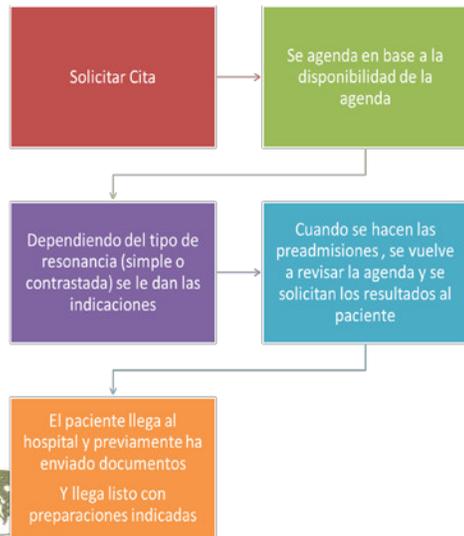
Meta: 95% de los pacientes ambulatorios citados se realizan sus estudios el día y hora estipulada.

Alcance:
100% de los pacientes ambulatorios citados para RM.

Beneficios:

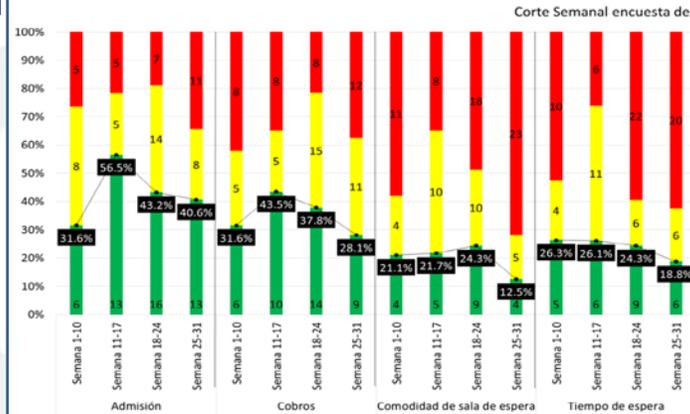
- Disminuir tiempos de espera en sala.
- Mejorar la experiencia del paciente ambulatorio.
- Disminuir la ansiedad de paciente y familiares

Process Map /Value Stream Map (VSM)



Key Metric():

Measure: Baseline Process



Analyze: Additional data/findings/root causes/graphs

| Factores | Acción |
|---------------------------------|--|
| Error de agenda | Solicitudes no legibles, paciente sin solicitud Exigir solicitud legible |
| Nivel de creatinina | No se solicita para estudio contrastado o no se evalúa el resultado previamente Enviar resultados de creatinina y evaluar al realizar pre admisión. |
| Beneficios de Aseguradora | No se explica cuál es su cobertura Pre autorización vencida Doble cobertura y otras variantes. Solicitar y verificar coberturas y pre autorizaciones. Llamada al paciente y explicar los montos no cubiertos, incluyendo honorarios médicos. |
| Paciente poco informado | No se especifica al paciente cual es el paso a paso el día de su cita Detallar al paciente donde debe dirigirse, que se le solicitará y que esperar en general. |
| Estudios bajo anestesia | Suelen retrasar el proceso por diferentes causas Agendar tiempo razonable. Coordinación de anestesia e insumos. |
| Retrasos y acciones correctivas | Suelen retrasarse pacientes al surgir estudios de emergencias o sala de hospitalización. Debe brindarse la información con anticipación al paciente y brindar opciones en el tiempo preciso de generarse el evento. |

Interventions/Next Steps

Responsible

Improve: Post Project Results/Actions

Control:



Cada paciente y familia tiene una experiencia?...

- Tener una estrategia y utilizar la ciencia para mejorar el rendimiento es la manera de mejorarla!



ESTE
JUEVES
NOS VISITA



¡JUEGA Y PÁSALA BIEN CON ESTOS DIVERTIDOS PAYASOS!

Espera lo mejor



© 2018, The Johns Hopkins Hospital, and Johns Hopkins Health System. All rights reserved.



Pacífica Salud
HOSPITAL PUNTA PACÍFICA
Afiliado a Johns Hopkins Medicine International



© 2018, Pacífica Salud, Hospital Punta Pacífica. All rights reserved.



Pacífica Salud
HOSPITAL PUNTA PACÍFICA
Afiliado a Johns Hopkins Medicine International