

¿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.

Salud
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

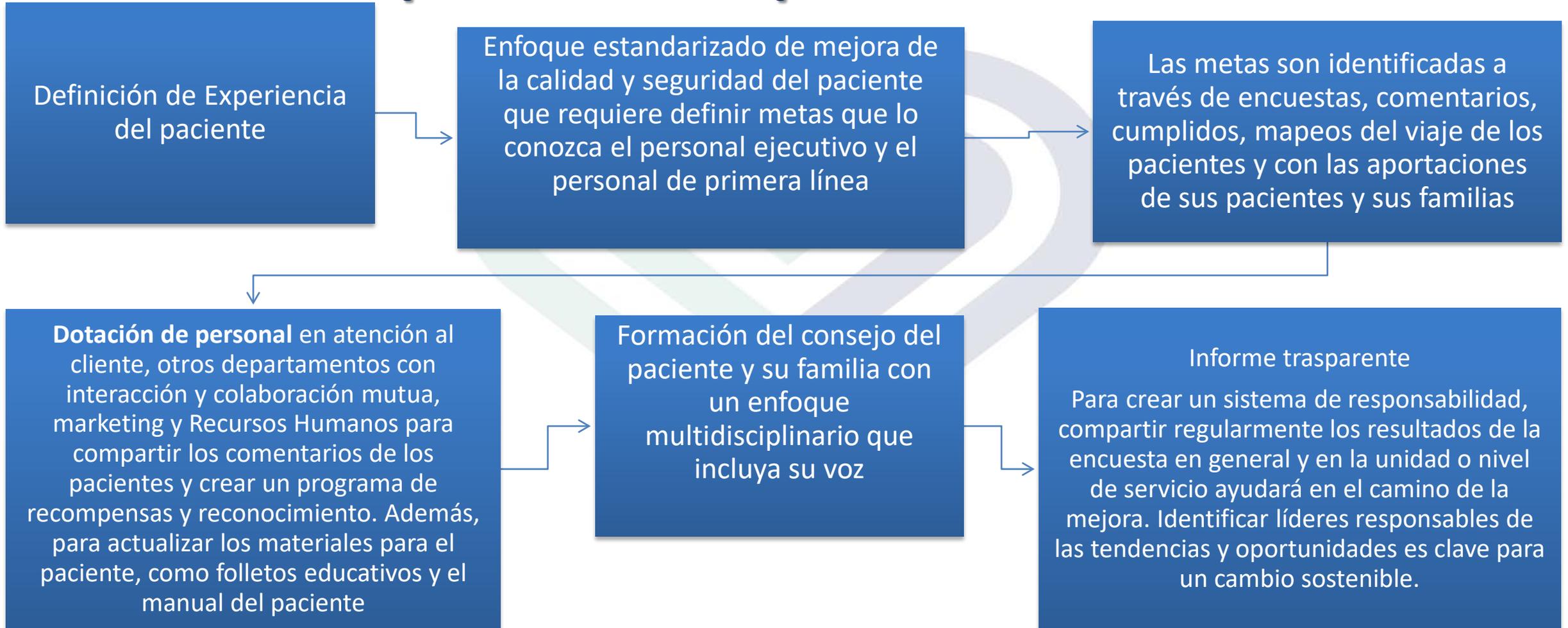


© 2018, Pacífica Salud, Hospital Punta Pacífica. All rights reserved.



Pacífica Salud
HOSPITAL PUNTA PACÍFICA
Afiliado a Johns Hopkins Medicine International

Aspectos para crear una experiencia consistente y excepcional en el paciente su familia



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 deleitarlos o decepcionarlos 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

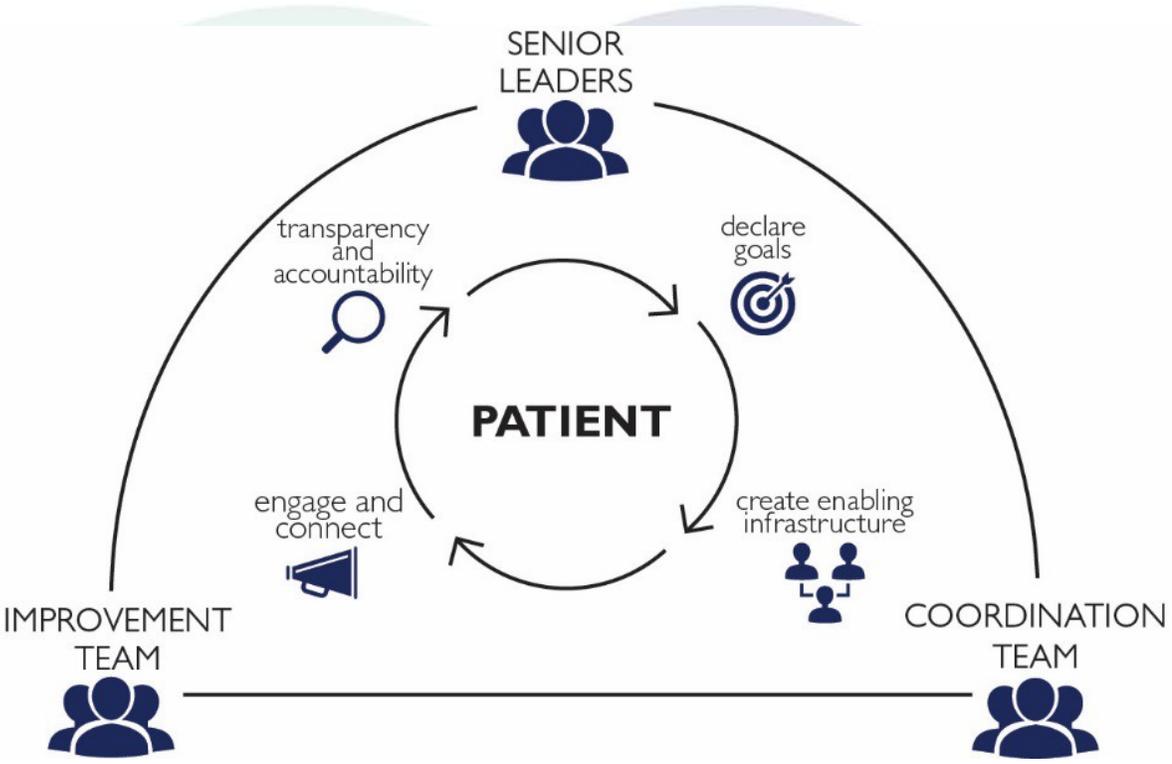
<input type="checkbox"/>	Siempre
<input type="checkbox"/>	La mayoría de las veces
<input type="checkbox"/>	A veces
<input type="checkbox"/>	Nunca

© 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.



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



Herramienta de encuesta rediseñada y análisis del retorno

Laboratorio: 18%

Radiología: 19%.

IP: 27%.

ED adulto: 19%

ED pediátrico: 26%



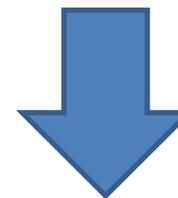
© 2018, Pacífica Salud, Hospital Punta Pacífica. All rights reserved.



Pacífica Salud
HOSPITAL PUNTA PACÍFICA
Afiliado a Johns Hopkins Medicine International

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



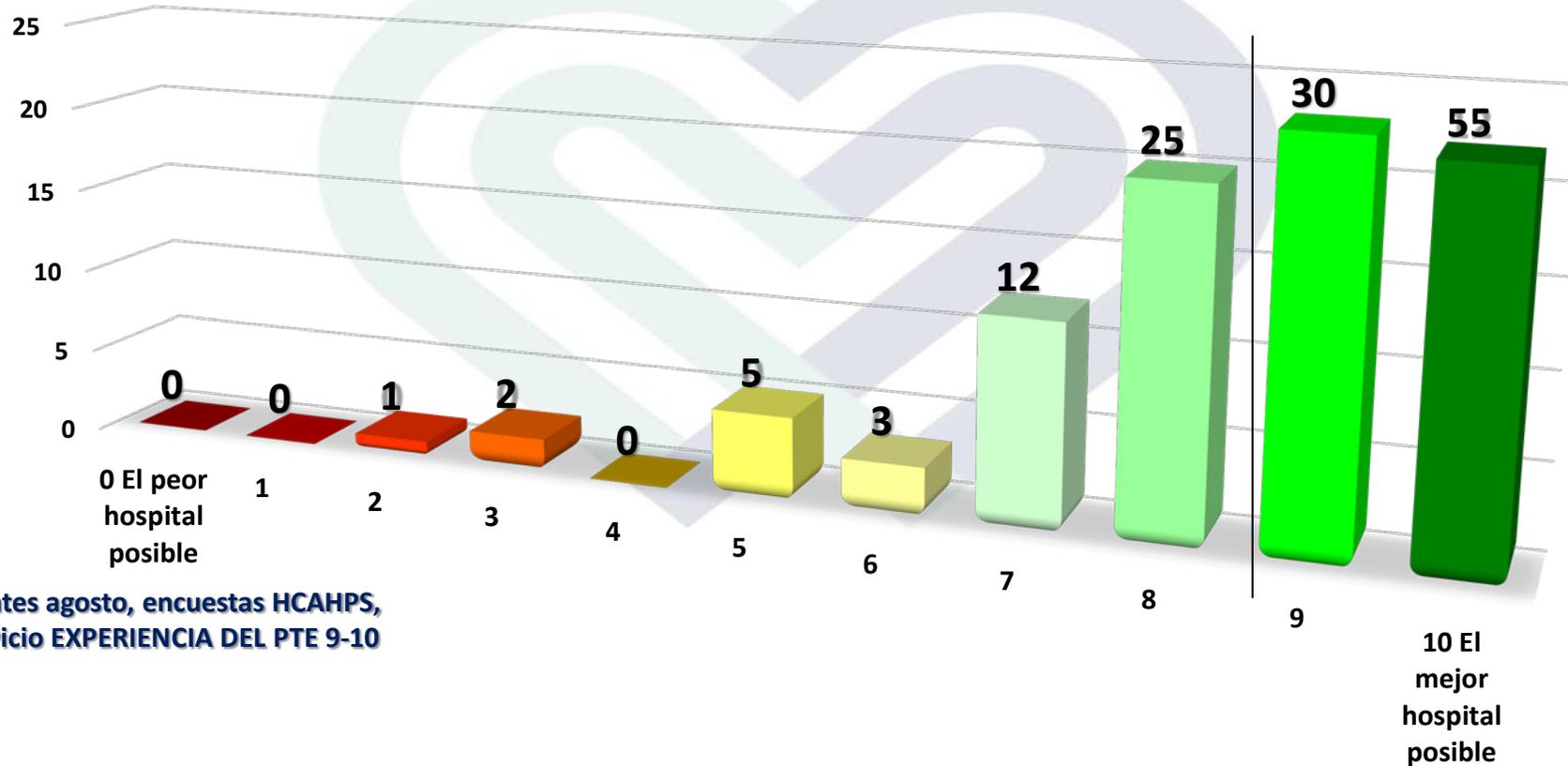
© 2018, Pacífica Salud, Hospital Punta Pacífica. All rights reserved.



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.



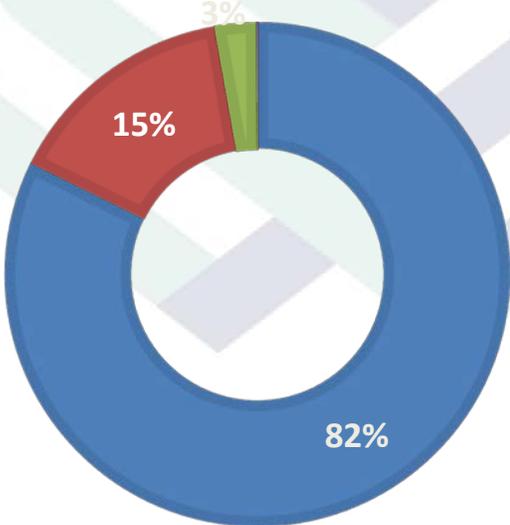
Pacífica Salud
HOSPITAL PUNTA PACÍFICA
Afiliado a Johns Hopkins Medicine International



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 Mayo	Points from 50 percentile (May 2018)
Enfermeras	79				
Doctores	92.8				
Tiempo de respuesta	68				
Nutricion	78.5				
Limpieza	79.5				
Silencio	61.5				
Informacion de salida	87				
Calificación General	68.3				
Definitivamente recomendaria	72.1				

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



Pacífica Salud
HOSPITAL PUNTA PACÍFICA
Afiliado a Johns Hopkins Medicine International

Report
Transparently

Reporte Trimestre y por Dominio

HCAHPS Domain	PS YTD	Pediatría	Gineco	Med	Cirugía
Enfermeras	72.1				
Doctores	92.8				
Tiempo de respuesta	60.5				
Nutricion	78.5				
Limpieza	82.1				
Silencio	61.5				
Informacion de salida	80.3				
Calificación General	70.3				
Definitivamente recomendaria	71.3				

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



Pacífica Salud
HOSPITAL PUNTA PACÍFICA
Afiliado a Johns Hopkins Medicine International

Próximos pasos

- ❖ Escriba un procedimiento operativo estándar:
 - ❖ Cómo se obtienen las listas de pacientes.
 - ❖ Cuando las encuestas son enviadas por correo electrónico
 - ❖ Cómo maneja a los que no responden con recordatorios
 - ❖ Cómo maneja a los que no responden con recordatorios
 - ❖ Establezca una línea de base (6 meses de datos)
 - ❖ Agregue información de contacto para que los pacientes llamen si desean hablar sobre su experiencia.
 - ❖ Considere agregar preguntas acerca de la comunicación sobre el dolor y los medicamentos.
 - ❖ Vincule la información demográfica con las respuestas de la encuesta para una comprensión más profunda de las necesidades de su paciente en función de las diferencias demográficas (edad, idioma, sexo, duración de la estancia, etc.)

© 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.

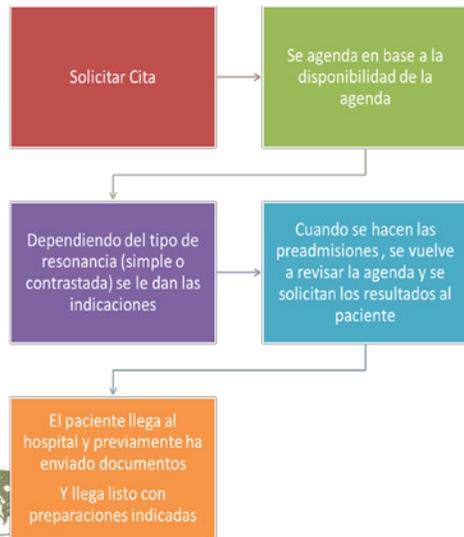
Meta: 95% de los pacientes ambulatorios citados se realizan sus estudios el día y hora estipulada.

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

Beneficios:

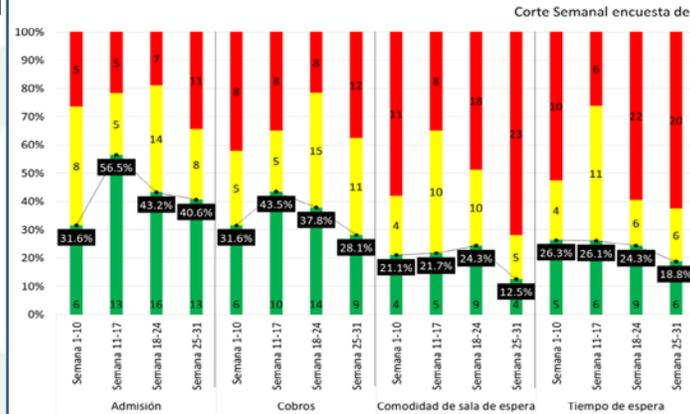
- Disminuir tiempos de espera en sala.
- Mejorar la experiencia del paciente ambulatorio.
- Disminuir la ansiedad de paciente y familiares

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!



ESTE
JUEVES
NOS VISITA



¡JUEGA Y PÁSALA BIEN CON ESTOS DIVERTIDOS PAYASOS!

Espera lo mejor



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