

# 12

## CONGRESO

INTERNACIONAL DE CALIDAD  
ASISTENCIAL SOCCAS

### "CALIDAD ASISTENCIAL EL PACIENTE EN EL CENTRO DE LA ATENCIÓN"

AULA MAGNA  
UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN

SEDE BELLAVISTA,  
CALLE BELLAVISTA Nº 7  
SANTIAGO DE CHILE

10-11-12  
OCT 2018



GESTIÓN CENTRADA EN EL PACIENTE.  
EXPERIENCIA DEL HOSPITAL DE PEDIATRÍA "GARRAHAN"  
BUENOS AIRES. ARGENTINA.

Dra. Nora Dackiewicz



Gestión centrada en el Paciente

# Experiencia del Hospital Garrahan

Dra. Nora Dackiewicz  
Directora Asociada de Atención Pediátrica

# Hospital Garrahan





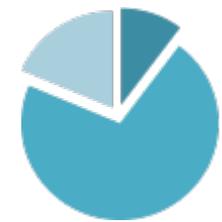
## Características

- Hospital pediátrico público de alta complejidad.
- Programas de trasplante de riñón, hígado, pulmón, corazón y médula ósea.
  - Inaugurado el 25 de agosto de 1987
- Atención médica, docencia e investigación dedicadas exclusivamente a niños.
- Rango completo de especialidades pediátricas.
  - **Horario de planta prolongado**
  - **Organización matricial**



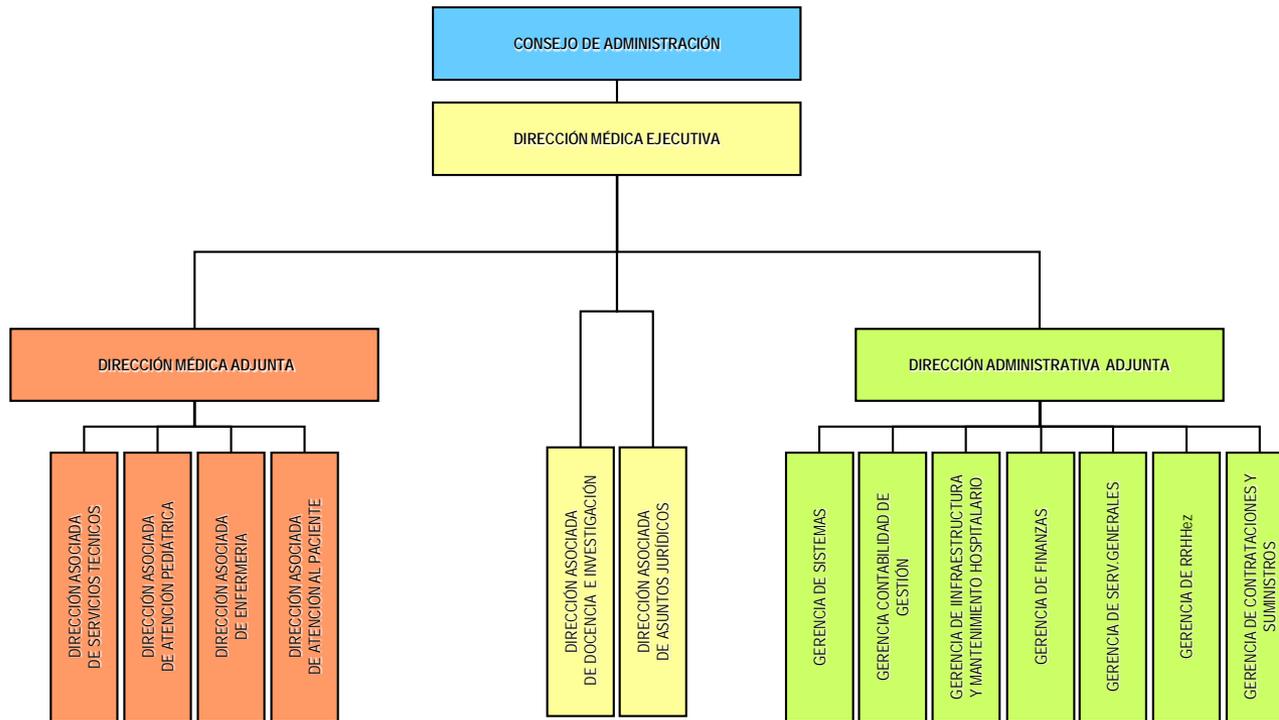
- 536 camas:
- 329 camas de cuidados intermedios
- 137 camas de cuidados intensivos
  - 70 camas H de día
  - 30 camas en Emergencia
    - 40 camas (UCE)
- Quirófanos en funciones: 14

# RRHH: 4032 agentes



<b>Logística: 601 (19%)</b> 	<b>Conducción: 449 (10%)</b> 	<b>Asistencial: 2982 (71%)</b> 
Tramo Profesional: 43 Tramo Técnico: 144 Tramo Administrativo: 203 Tramo Auxiliar: 92 Tramo Ayudante: 25 Tramo Operario: 94	Conducción Ejecutiva: 23 Conducción Intermedia: 149 Conducción Operativa: 250 Asistente de Conducción: 27	Tramo Profesional (Medicos): 519 Tramo Profesional (Otros Prof): 873 Tramo Técnico: 1049 Tramo Administrativo : 262 Tramo Auxiliar: 68 Tramo Ayudante: 211

# Organigrama de mandos de conducción



# Algunos Indicadores de Internación



Porcentaje de ocupación	Estancia Media	Tasa de Mortalidad
UCI 98,43	UCI 10,25	(UCI: 168)
		(CIM: 65)
		(Emerg/ CQ): 7
CIM 98,43	CIM 6,53	
Total 98,43	Total 7,1	0,87

# Organización

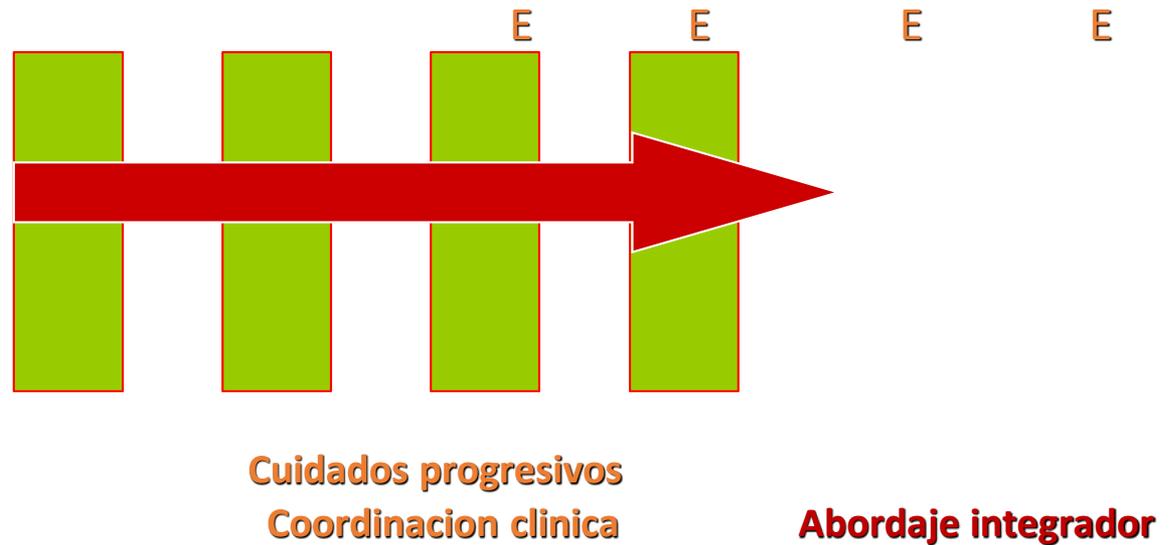
- Gestión de pacientes por cuidados progresivos.
- Unidades de internación (CIM) gestionadas por clínicos, con fuerte actividad interdisciplinaria.
- Internación polivalente y preferencial.



## Características

- Financiación nacional y municipal.
- Autogestión funcional y administrativa.
- Manejo autárquico de los recursos genuinos.

# ORGANIZACIÓN ATENCIÓN CENTRADA EN EL PACIENTE



# ATENCIÓN AMBULATORIA

- **MÉDICO ORIENTADOR:**

RIESGO, GRAVEDAD Y URGENCIA



- ATENCIÓN PROGRAMADA
- HOSPITAL DE DIA POLIVALENTE
- HOSPITAL DE DIA ONCOLÓGICO

# Producción hospitalari

a

- 27.639 egresos anuales
- 453.827 consultas ambulatorias (379.771 generales/ 74.056 Emerg.)
- 11.779 cirugías
- 3941 cirugías mayores

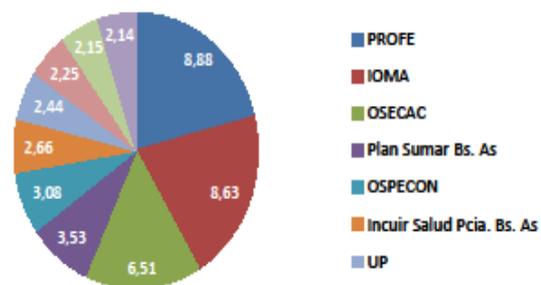


# Procedencia de nuestros pacientes (2017)

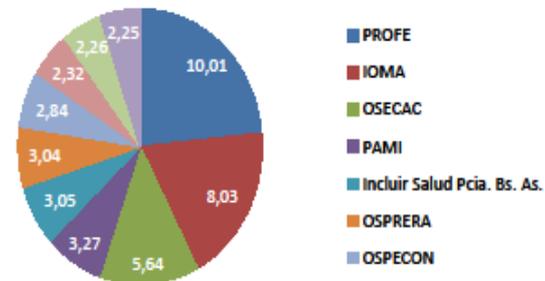
- Conurbano Bonaerense: 47%
- Capital: 13,8%
- Resto de la provincia BA: 21,65%
- Resto de las provincias: 17,35%
- Extranjeros: 0,51%



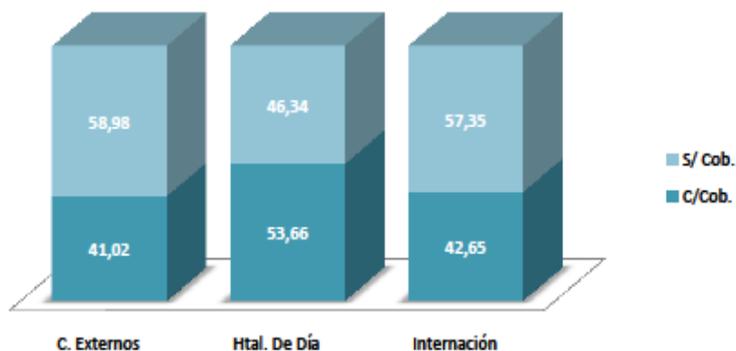
**Egresos con Cobertura según Obra Social**



**Sesiones Htal. de Día según Obra Social**



**Nivel de cobertura según tipo de atención**



**GESTION CENTRADA EN EL PACIENTE**

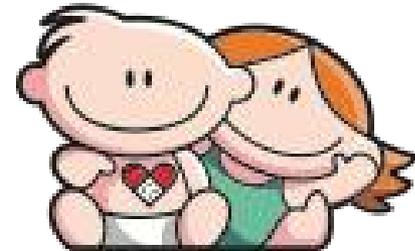


**SEGURIDAD DEL  
PACIENTE**

# Cuidados centrados en el paciente

## **Paciente:**

- La mejor experiencia posible del paciente y su familia durante la internación.



# Cuidados centrados en el paciente

## Institución:

- Integración para lograr la mejor calidad de atención y los mejores niveles de seguridad de paciente.
- Liderazgo
- Equipo de salud comprometido en corazón y mente.
- Asociación equipo- paciente basada en el respeto mutuo
- Confiabilidad
- Cuidados basados en la evidencia.



Picker Institute, Planetree, Institute for Patient and Family-Centered Care, IHI

# Seis objetivos para lograr la calidad

IOM (2001). *Crossing the Quality Chasm.*





# Cuidados en internación

- Internación en salas (CIM) según criticidad y requerimientos de cuidados.
- Unidades de internación gestionadas por clínicos, con internación polivalente, y especialidades preferenciales.



# Cuidados en UCI

UCI abierta a los padres.



Sala de padres de Ronald Mac Donald.



Tele UCI.



# UCI neonatal

- UCI abierta.
- Sala de lactancia.
- Quirófano propio.
- Unidad de Traslado
- Programa de Tratamiento y Diagnóstico Fetal.



# Programa de Tratamiento y Diagnóstico Fetal

Programa colaborativo entre HG y otros hospitales públicos de BA

Objetivos:

Confirmar diagnóstico

Asesoramiento y contención de la familia

Ofrecer tratamientos apropiados

Optimizar la oportunidad del nacimiento

Traslado intra uterino al centro de alta complejidad

Traslado externo multidisciplinario de alta complejidad para pacientes críticos

# Cuidados ambulatorios

- Consultorios multidisciplinarios.
- Hospitales de día (polivalente y oncológico)
- TAIS (tratamiento ambulatorio de infecciones severas).
- Atención de consultorios vespertinos.
- Ayuda de los consultorios vespertinos en la dinámica de la Emergencia.



# Consultorios multidisciplinarios

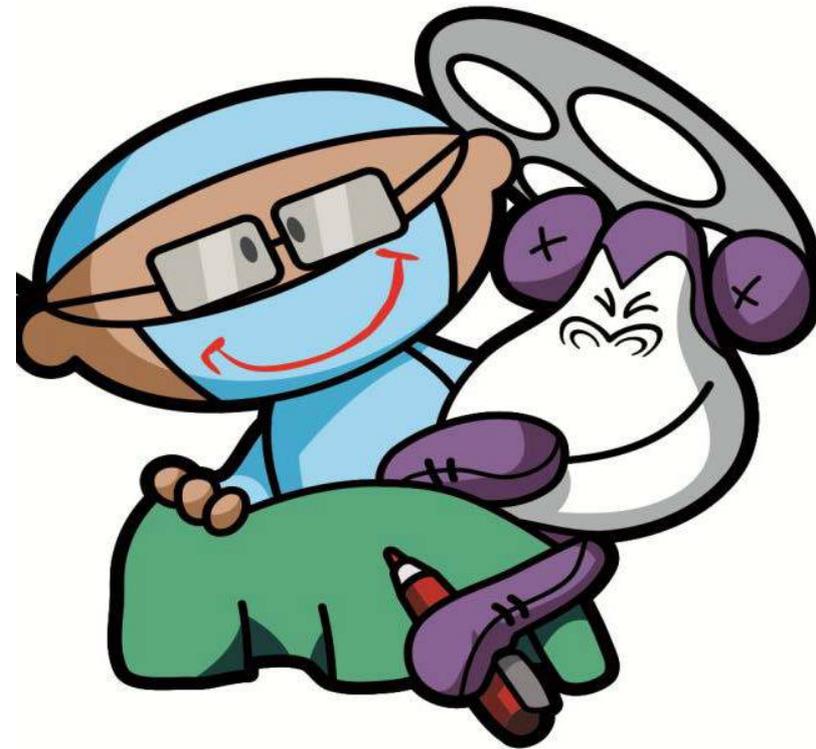
- Fibrosis quística
- Consultorio prenatal
- Mielo meningocele
- Columna
- Trasplante hepático
- Tumores hereditarios
- Asma
- Hipófisis
- Patología mamaria
- Dieta cetogénica
- FLAP
- Craneofacial

- Patología esofágica
- Megacolon
- Patología colónica
- Hipertensión arterial
- Displasias esqueléticas
- Prequirúrgico
- Enfermedad celíaca
- Tórax quirúrgico
- EPOC
- Alteración mecánica respiratoria
- Diabetes
- Alimentación y deglución
- Protección infanto- juvenil

# Proceso clínico quirúrgico

---

- Indicación de la cirugía.
- Video en sala de juegos
- Prequirúrgico
- Preadmisión
- Proceso de ambulatorización de las cirugías.





Cirugías: 50 pacientes  
por día

- 90% de los pacientes ingresan en forma ambulatoria.
- Post quirúrgico:
  - 12% UCI
  - 34% CIM
- Hospital de día Quirúrgico: 18% (9 pacientes)
- Alta rápida: 36% (18 pacientes)
  
- 27 pacientes/ día
- Cada año: 5700 pacientes

# Consentimientos informados.

El consentimiento informado es el resultado de un proceso de comunicación entre el profesional de la salud y el paciente. Expresa la decisión voluntaria o no de una intervención específica conociendo sus riesgos, beneficios y consecuencias.

El consentimiento es un derecho del paciente, mientras que proporcionar la información es un deber del profesional de salud.

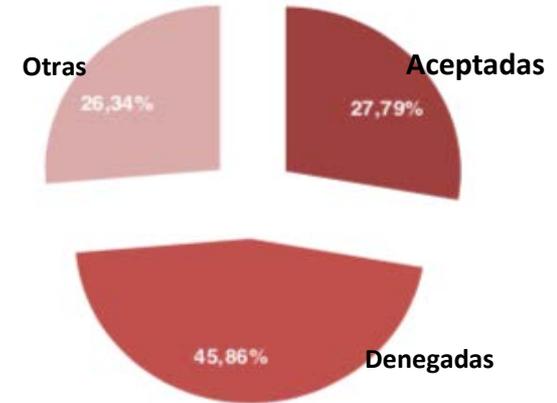
- Consentimientos informados específicos.

# Nuestro nuevo Código Civil y Comercial (2014)

- **Tratamientos no invasivos + sin riesgo a la integridad o a la vida:** En relación a la autonomía de los menores de edad. el consentimiento del adolescente a partir de los 13 años es suficiente.
- **Tratamientos invasivos + riesgo a la integridad o a la vida:** el consentimiento del adolescente de 13 a 16 años + asentimiento de los progenitores o tutores. En caso de conflicto: Interés superior + opinión del médico sobre consecuencias de la realización del acto médico.
- **Cualquier tipo de tratamientos:** a partir de los 16 años, el adolescente puede prestar consentimiento pleno como un adulto.

# Solicitud de derivaciones

- Derivaciones solicitadas: 1655
- Derivaciones aceptadas: 460
- Principal causa: falta de camas



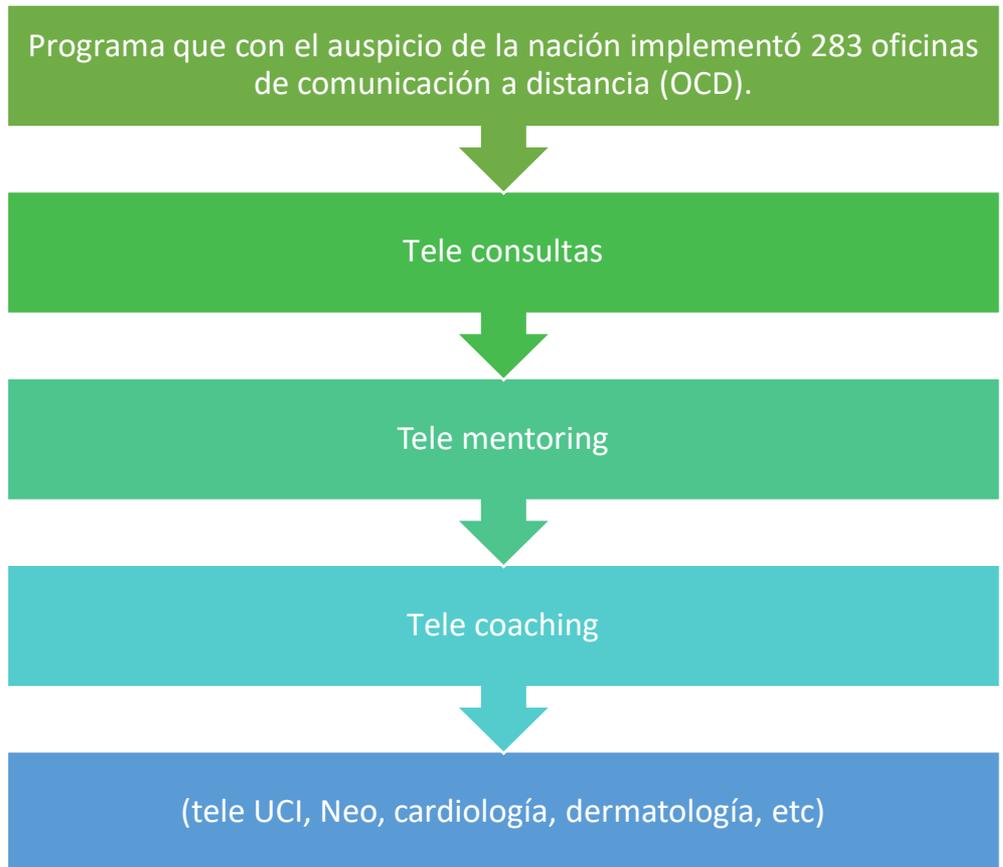
Las siete **principales especialidades** que motivan la solicitud de derivación de camas constituyen el 68,88 % del total. Clínica funciona como especialidad secundaria en el 75% de los casos.



# Programa de Referencia y Contra referencia

- Entrenamiento en terreno en maternidades por nuestros neonatólogos.
- Entrenamiento en hospitales provinciales por pediatras internistas e intensivistas.
- Rotaciones de los profesionales de las provincias por nuestro hospital.
- Cirujanos que se desplazan a realizar o ayudar en cirugías complejas.

# Telemedicina



## Avance Redes y Telemedicina 2018 – al 31 de julio

### Programa Nacional de Telesalud Pediátrica\*



**218**  
Hospitales conectados con plataforma



**5977**

Intervenciones de segunda opinión pediátrica calificada a distancia:

3494 clínicas – 2483 de especialistas



**543**

Videoconferencias Asistenciales, educativas y de gestión.



**283**

OCDs en todo el país Incluye el trabajo integral con la telesistencia de provincia de Buenos Aires.



**20**

Visitas de trabajo en terreno en 12 provincias.



**33**

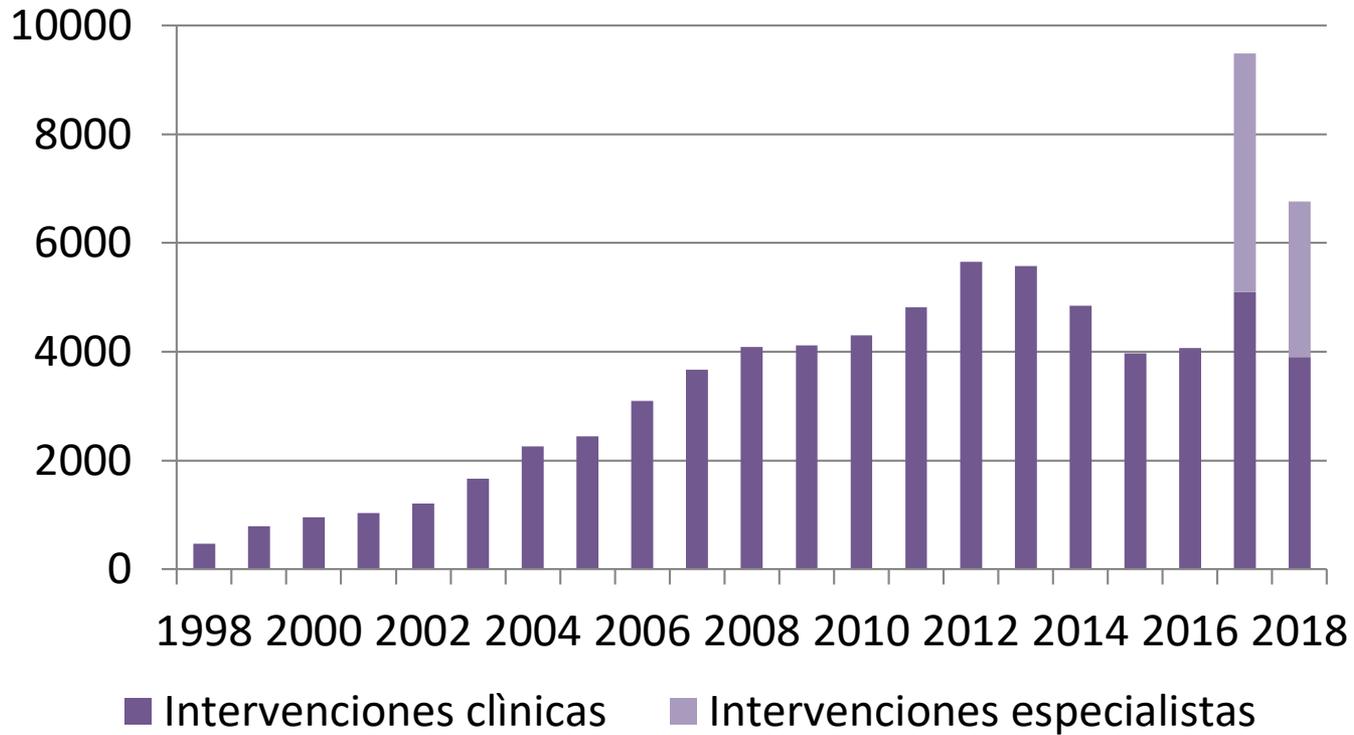
Programas de telesalud y redes: con el trabajo de 17 becarios.



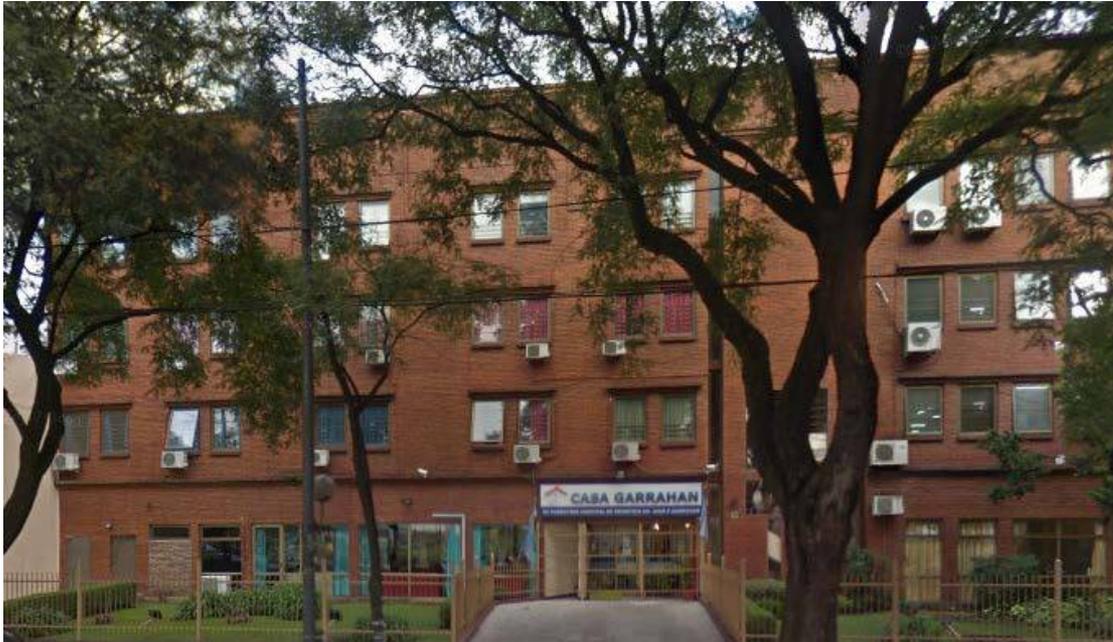
**26**

Estaciones de telesalud en el Hospital Garrahan.

# Consultas a distancia



2018 al 31 al agosto



- Desde 1997,

un hogar para los niños que están lejos de su hogar.

# Casa Garrahan

# Pacientes crónicos

- Aumento del número de pacientes con CCC
- Necesidades diferentes.
- Aumento de la expectativa de vida y cambio en el pronóstico de enfermedades.
- Necesidad de transición.

# Adolescentes



- Pacientes internados mayores de 10 años
- Sala de espera: 1 vez por semana
- Talleres para madres: 2 veces por semana
- Asistentes: 260 por mes
- Sala de adolescentes.
- Actividades recreativas.
- Talleres de jardinería, mandala, artesanías, libros, juegos, play station
- Actividades en las salas de espera.
- Talleres de salud sexual y reproductiva para pacientes y madres adolescentes internadas con sus hijos.

# Talleres de adolescentes



# Transición

- La transferencia de los pacientes con enfermedades crónicas para el seguimiento en la adultez es un proceso complejo
- Proceso iniciado en la edad pediátrica
- Debe brindar herramientas graduales al paciente y su familia de acuerdo a su patología, para poder priorizar sus necesidades en la medicina del adulto.
- Enfermedades genéticas, enfermedades dependientes de medicación, enfermedades quirúrgicas, etc

# TRAQ 5.0

a. Instrumento traducido y validado en nuestro hospital que evalúa:

- Conocimiento
- Independencia
- Autonomía.

b. Entrevistas con médico de adultos.

## TRAQ 5.0

- 20 ítems
- 5 subescalas
- 5 opciones de respuesta
- Auto-administrado
- Antes de la consulta

	No, no sé cómo hacerlo	No, pero quiero aprender a hacerlo	No, pero estoy aprendiendo a hacerlo	Sí, ya he comenzado a hacerlo	Sí, lo hago siempre que lo necesito
<b>Manejo de la Medicación (para pacientes que han tomado o toman medicación)</b>					
1. ¿Si la necesitás, vas a buscar tu medicación a la farmacia?					
2. ¿Sabés qué hacer si tenés una reacción adversa a tu medicación? (por ejemplo: reacción alérgica, diarrea por la medicación)					
3. ¿Tomás por vos mismo tus medicamentos tal como te los indicaron?					
4. ¿Solicitás tus medicamentos antes de que se terminen?					
<b>Asistencia a Citas</b>					
5. ¿Te ocupás vos mismo de pedir los turnos para los consultorios médicos?					
6. ¿Estás pendiente de las derivaciones a especialistas, controles o de los resultados de análisis de laboratorio?					
7. ¿Organizás vos mismo cómo viajar para ir a las consultas médicas?					
8. ¿Te ocupás vos mismo de consultar al médico si observás cambios inusuales en tu salud (por ejemplo: reacciones alérgicas, etc.)?					
9. ¿Sabés realizar vos mismo los trámites para obtener una cobertura médica si perdés la actual?					
10. ¿Sabés qué beneficios cubre tu obra social, prepago, etc.?					
11. ¿Manejás tu propio dinero y te encargás de los gastos de la casa (por ejemplo, utilizás tarjeta de débito, crédito, etc.)?					
<b>Seguimiento de los Problemas de Salud</b>					
12. ¿Podés completar vos mismo algún formulario relacionado con tu historia clínica, incluida la lista de tus alergias?					
13. ¿Tenés anotados tus turnos médicos y demás citas de alguna manera (agenda, lista, celular, etc.)?					
14. ¿Realizás vos mismo una lista de preguntas antes de ir a la consulta médica?					
15. ¿Recibís ayuda económica a través de alguna institución (subsidio, pensión, apoyo, etc.)?					
<b>Comunicación con los Profesionales</b>					
16. ¿Le contás al médico o a la enfermera lo que te pasa?					
17. ¿Respondés vos mismo las preguntas que te hacen el médico, la enfermera u otra persona del equipo de salud?					
<b>Manejo de las Actividades Cotidianas</b>					
18. ¿Colaborás con la planificación o preparación de las comidas?					
19. ¿Mantenés ordenado tu cuarto y/o casa o levantás la mesa y/o lavás los platos después de comer?					
20. ¿Vas a hacer compras a los negocios del barrio (por ejemplo: almacén, farmacia, etc.)?					

preparan un tiempo antes para cambiar de equipo de atención de la salud, les resulta más fácil hacer frente a la nueva situación. Queremos que puedas ir de a poco conociendo lo que necesitás y preguntarlo a tu equipo médico.

**¿Entonces qué deberías empezar a hacer, conocer, preguntar, compartir?**

- Cuál es tu condición de salud o enfermedad: cómo se llama, en qué consiste, cómo se transmite.
- Qué cuidados necesitás: medicamentos, cuidados en casa, en la escuela, terapias de rehabilitación, etc.
- Cómo sacás los turnos para atenderlo.
- Tu vida cotidiana: tus amigos, la relación con los padres, la escuela, tu pareja, tu sexualidad, tus proyectos, tus miedos, y todo lo que se te ocurra.



Combate de los Pizos 1881  
(C1245AAM) C.A.B.A.  
(+54 11) 4122-6000  
www.garrahan.gov.ar



@HospGarrahan

Esta publicación es un aporte para la comunidad e instituciones de salud editada por:



**ADOLESCENCIA**

Información para pacientes adolescentes con alguna condición de salud crónica que se atienden en el Hospital Garrahan.



Adolescencia Garrahan



**ALIMENTACIÓN PARA PACIENTES TRASPLANTADOS RENALES**

Información para aquellas personas con insuficiencia renal crónica según indicación médica

**HIDRATACIÓN**

Tomar abundante cantidad de líquidos durante el día. Preferentemente agua, leche, licuados de frutas, jugos naturales, y ocasionalmente, gaseosas y jugos artificiales.

**HÁBITOS**

Crear el hábito evacuatorio: sentarse en el inodoro después de las comidas principales. Tomarse el tiempo suficiente para poder ir al baño antes de salir de casa. Cuando se tiene ganas de ir al baño... ¡hay que hacerla!



Es importante consultar al pediatra ante cambios en la consistencia y/o frecuencia de las evacuaciones de los niños.

**ÁREA DE ALIMENTACIÓN**

Combate de los Pizos 1881  
(C1245AAM) C.A.B.A.  
(+54 11) 4122-4000 int. 6687/8  
alimenta@garrahan.gov.ar  
www.garrahan.gov.ar



@HospGarrahan

Esta publicación es un aporte para la comunidad e instituciones de salud editada por:



(+54 11) 4141-1333 / 4141-1276  
@infod@garrahan.gov.ar  
#FundacionGarrahan  
@FundGarrahan



**CONSEJOS ALIMENTARIOS PARA TRATAR LA CONSTIPACIÓN**

Información para la familia.



ÁREA DE ALIMENTACIÓN

www.garrahan.gov.ar



**INFORMACIÓN PARA PADRES DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES CON MIELOMENINGOCELE**

Información para pacientes y familias. Health literacy

# Salas de Juegos

Cuidar los aspectos sanos de los  
niños





### Alegría Intensiva

El Grupo Clown realiza presentaciones semanales en las salas de espera para los pacientes ambulatorios y también en las salas de internación.



Alegría intensiva

### Compañía al pie de la cama

"Compañía al pie de la cama" es un proyecto de teatro de títeres para niños internados. El objetivo es ofrecerte un momento de recreación festivo e íntimo, diferente a la realidad cotidiana. En un pequeño teatro con decorados intercambiables, que se apoya en la mesa rodante utilizada para las comidas y se ubica a los pies de la cama, se realiza un espectáculo de entre 10 y 12 minutos. Se trata de presentaciones para niños no-deprimidos que permanecen aislados. Se priorizan para uno o dos pacientes dentro de cada habitación, cuando esto no es posible, la puesta se realiza en la sala del cuarto de internación.



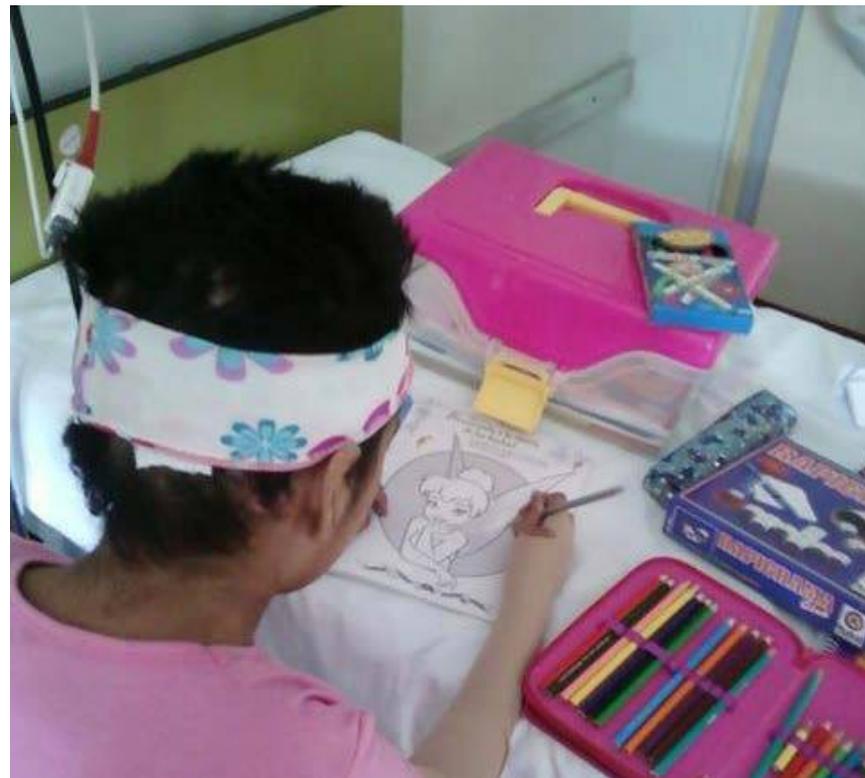
Al pie de la cama

## Escuela hospitalaria N° 2 “Garrahan”

Para que los niños no queden  
excluidos durante el tiempo de  
internación.

Fundada en 1989, escuela de  
jornada simple, para los pacientes  
internados y los pacientes  
ambulatorios de largo tratamiento.

15 docentes y un auxiliar de portería.



# Representante del paciente

- Oficina de RQAS
- Intervención en la resolución de conflictos que se susciten en los distintos ámbitos del Hospital.
- Incorporación de la opinión del paciente a la gestión sanitaria.
- Celebración de cumpleaños.
- Gestión del programa Valores del Garrahan: Semanas de la alegría y Caravana Navideña.

## PUBLICACIÓN DE REVISTAS



## FESTEJOS DE CUMPLEAÑOS





**Representante del paciente**



# También nos divertimos



# Caravana de la alegría



# Formación de los recursos humanos





## Calidad y Seguridad de los pacientes FORMACION RRHH

- Profesionales formados: primer paso para mejorar la calidad de atención y la cultura de la seguridad.

### Estrategias:

- Formación continua
- Guías clínicas y de procedimientos
- Simulación



## Programas de Formación

Práctica supervisada

Alineación marco curricular

Evaluación sumativa

Certificación



## Educación Continua

Inserción en la dinámica laboral

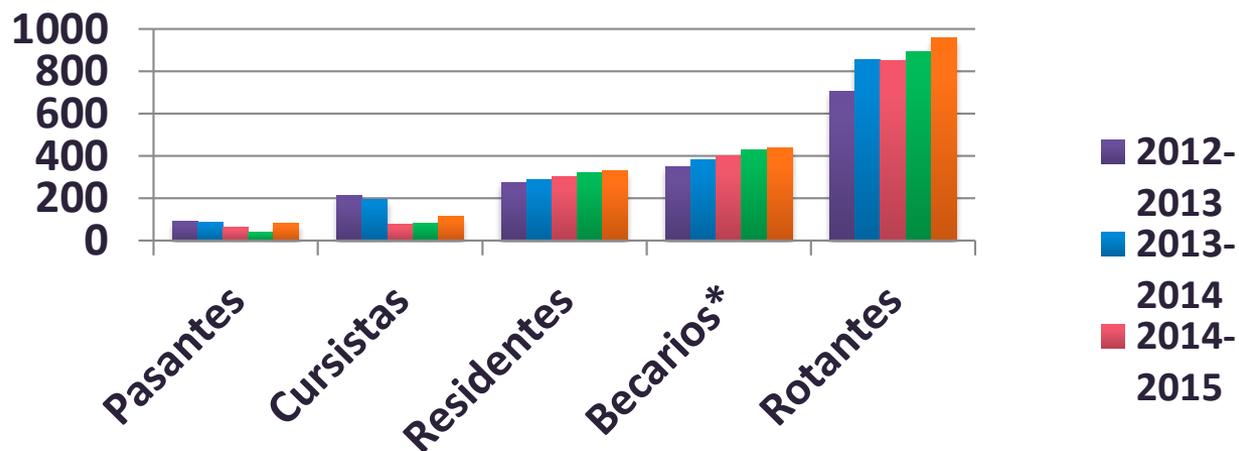
Alineación con intereses  
institucionales

Carrera Hospitalaria

Acreditación

# Programas de Formación

## Destinatarios



Ciclo lectivo	Pasantes	Cursistas	Residentes	Becarios*	Rotantes
2012-2013	93	215	274	347	705
2013-2014	84	196	288	380	855
2014-2015	62	76	302	399	854
2015-2016	38	82	323	427	893
<b>2016-2017</b>	<b>82</b>	<b>113</b>	<b>329</b>	<b>441</b>	<b>959</b>



**Simular, es remedar la realidad.**  
En el campo de la educación ha demostrado ser una excelente alternativa en el aprendizaje, entrenamiento y evaluación de competencias



# Centro de Simulación en el Hospital Garrahan



¿Cómo llego? (+54-11) 4122-6000 Intranet



Buscar...

[Inicio](#)

[Hospital](#)

[Paciente y familia](#)

[Equipos de Salud](#)

[Docencia e Investigación](#)

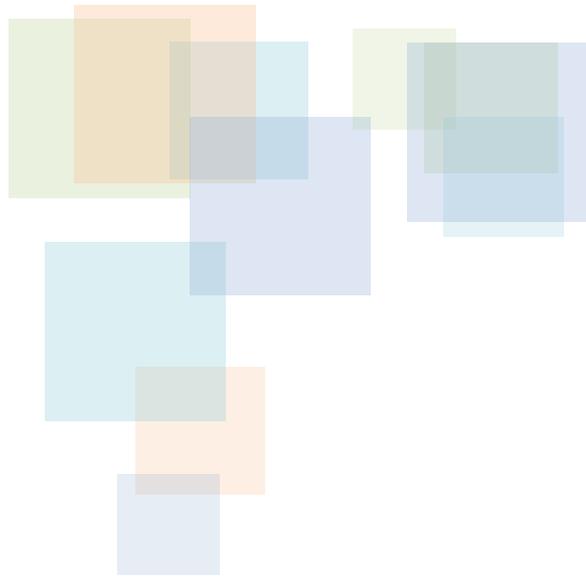
[Comunicación y Prensa](#)

## Centro de Simulación

El Centro de Simulación posibilita la incorporación de estrategias educativas y de entrenamiento complementarias y novedosas, orientadas a la seguridad del paciente y el manejo de los recursos en situaciones de crisis.



12/05/2014 12:00:00



**La simulación es la excusa para reflexionar sobre la práctica**

# ESTRATEGIAS EDUCATIVAS QUE INTEGRAN LA SIMULACIÓN



**CeSim**  
Centro de Simulación

## Programas de capacitación

- Integración curricular
- Aprendizaje de destrezas
- Evaluación de competencias

## Educación Continua

- Mantener competencias
- Adquirir nuevas tecnologías
- Entrenar al equipo en el manejo de recursos en crisis y la comunicación efectiva

# ESTRATEGIAS EDUCATIVAS QUE INTEGRAN LA SIMULACIÓN



Hospital de Pediatría  
Garrahan

**CeSim**  
Centro de Simulación

## Programas de capacitación pregrado



6000 Alumnos de Medicina de la UBA en los últimos 5 años

# ESTRATEGIAS EDUCATIVAS QUE INTEGRAN LA SIMULACIÓN



**CeSim**  
Centro de Simulación

## Programas de capacitación postgrado

Entrenamiento en punción lumbar

Programa de manejo de la vía aérea

Dispositivos de O<sub>2</sub>, OVACE, bolsa y máscara, intubación,  
traqueotomía

RCP pediátrica

Acceso vascular (periférico e intraóseo)

Comunicación

Suturas

Drenaje pleural

ECEO (evaluación de competencias)



# ESTRATEGIAS EDUCATIVAS QUE INTEGRAN LA SIMULACIÓN



**CeSim**  
Centro de Simulación

## Educación continua

Nuevas tecnologías

Procedimientos innovadores

Mantenimiento de competencias



*Capacidad de identificar los problemas del Hospital. Adaptado a los tiempos y necesidades del equipo de salud de un hospital de alta demanda*

# ESTRATEGIAS EDUCATIVAS QUE INTEGRAN LA SIMULACIÓN



**CeSim**  
Centro de Simulación

## Educación a Padres y Cuidadores

- ✓ Niños con necesidades especiales de atención en salud
- ✓ Prácticas en simuladores antes que en el hijo



Programa RCP para padres  
Cuidados de traqueostomía  
Ostomas digestivos y SNG  
Sondaje vesical



Finalmente



# Como medir la experiencia percibida?

- recepción de quejas,
- entrevistas,
- grupos focales,
- encuestas estructuradas entre otros.
- Las encuestas permiten aproximarse de modo estructurado y homogéneo a las percepciones de los usuarios

## Evaluación HCAHPS

Instrumento para la medición de la experiencia hospitalaria.

Triple adaptación:

transcultural,

traducción al español-argentino y

evaluación por el cuidador o proxy.

Dominios
Relación con enfermería (ítem 1, 2 y 3)
Relación con médicos (ítem 4, 5 y 6)
Experiencia hospitalaria: limpieza, silencio, alimentación, seguridad (ítem 7, 8, 9 y 10)
Dolor (ítem 12 y 13)
Medicamentos nuevos (ítem 15 y 16)
Alta hospitalaria (ítem 18 y 19)

**Patient experience assessment in pediatric hospitals in Argentina.** Int J Qual Health Care. 2016. **Dackiewicz N**, Rodriguez S, Irazola V, Barani M, Marciano B, Fedrizzi V, Gonzalez C, Elias-Costa C, Almada A, Viola B, Tonini S, Zamberlin N, Garcia-Elorrio E

# Resultados en el Hospital Garrahan

<b>Dominio</b>	<b>Resultados</b>
Relación con enfermería (ítem 1, 2 y 3)	85% > 4- 5
Relación con médicos (ítem 4, 5 y 6)	90 % 4-5
Experiencia hospitalaria: limpieza, silencio, alimentación, seguridad (ítem 7, 8, 9 y 10)	80% 4
Dolor (ítem 12 y 13)	90% 5
Medicamentos nuevos (ítem 15 y 16)	90% 4-5
Alta hospitalaria (ítem 18 y 19)	85% 4-5



Muchas gracias  
[ndackiewicz@garrahan.gov.ar](mailto:ndackiewicz@garrahan.gov.ar)