



14°

SIMPOSIO INTERNACIONAL DE
**CALIDAD Y SEGURIDAD
DEL PACIENTE**

Con vocación cuidamos mejor a nuestros pacientes

Herramientas para la construcción del modelo de ACP



Planetree

AGENDA

9:00 – 9:30

Bienvenida.

ACP conceptos básicos

9:30 – 10:00

Estructura Organizacional

10:00 – 10:30

Cohesión

10:30 – 11:00 RECESO

11:00 – 11:30

Involucrando al paciente-colaborador

11:30 – 12:00

Enfoque personalizado y holístico

12:00 – 12:30

Impulsando la mejora

A qué me comprometo

12:30 – 2:00 ALMUERZO

¿QUIÉNES ESTAMOS HOY?



Instructions

Ve a

www.menti.com

Introduce el código

4574 7747



O usa el código QR

PRINCIPIOS BÁSICOS DE ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

8 principios básicos de la ACP según los pacientes

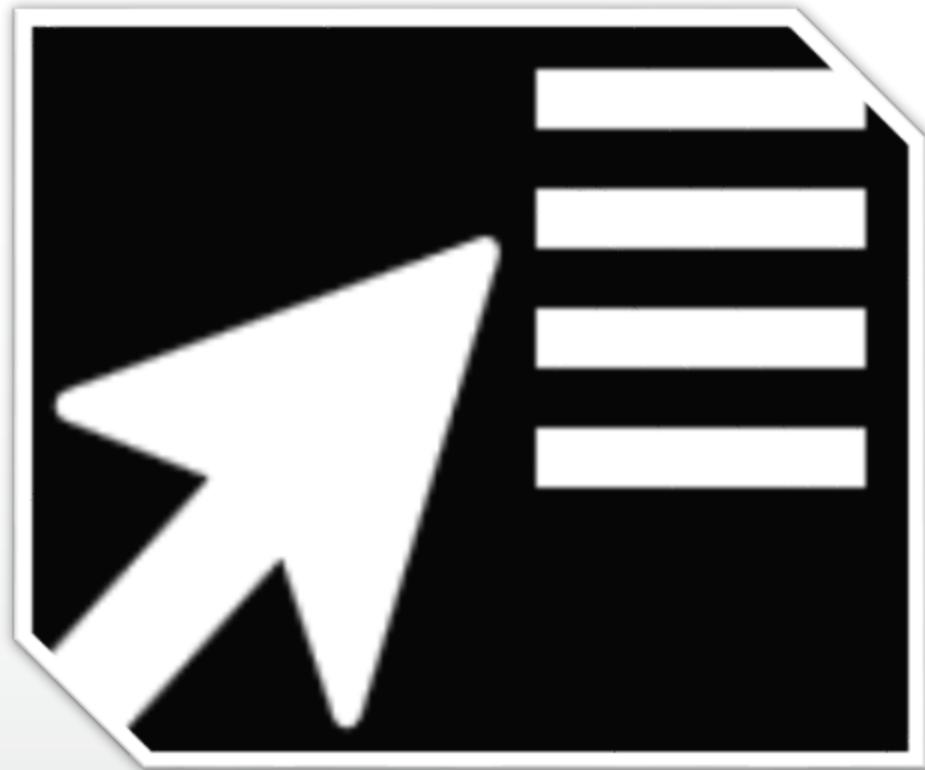
1. **Respeto por los valores, preferencias y necesidades**
2. **Coordinación e integración**
3. **Comunicación de información y educación**
4. **Comodidad física – ambiente sanador**
5. **Apoyo emocional y alivio del miedo y la ansiedad**
6. **Participación de familiares y amigos**
7. **Continuidad y transición**
8. **Acceso a la atención**



8 principios básicos de la ACP

Respeto por los valores, preferencias y necesidades expresadas por los pacientes. Los pacientes quieren estar informados sobre su condición médica e involucrados en la toma de decisiones. Los pacientes indican que quieren que el personal del hospital los reconozca y los trate en una atmósfera centrada en el paciente como individuo con una condición médica presente.





Coordinación e integración de la atención.

La coordinación adecuada de la atención puede aliviar sentimientos de vulnerabilidad e impotencia.

Los pacientes identificaron tres áreas en las que la coordinación de la atención puede reducir los sentimientos de vulnerabilidad:

- Coordinación e integración de la atención clínica
- Coordinación e integración de servicios auxiliares y de apoyo
- Coordinación e integración de la atención de primera línea al paciente

Comunicación de información y educación.

Tipos de información a paciente y sus familias:

- Información sobre el estado clínico, evolución y pronóstico
- Información sobre los procesos de atención
- Información y educación para facilitar la autonomía, el autocuidado y la promoción de la salud

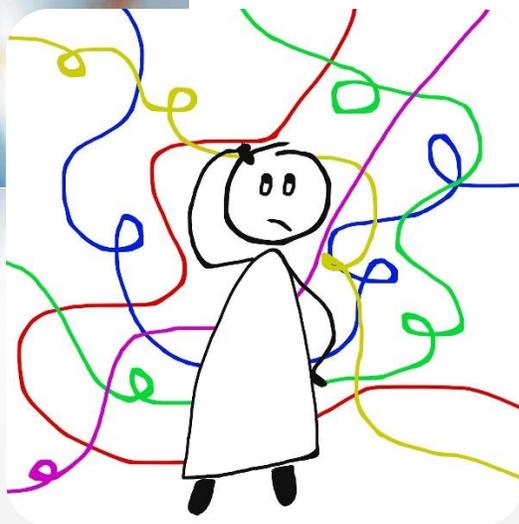


Comodidad física y ambiente sanador

Cuatro áreas son particularmente importantes para los pacientes:

- Manejo del dolor.
- Asistencia con las actividades y necesidades de la vida diaria.
- El entorno del hospital se mantiene enfocado: privacidad del paciente, áreas del paciente limpias y cómodas, con accesibilidad adecuada para las visitas de familiares y amigos.
- Colores, olores, ruido, luz natural, amenidades, naturaleza.





Apoyo emocional y alivio del miedo y la ansiedad

Los cuidadores deben prestar especial atención a:

- La ansiedad por el estado clínico, el tratamiento y el pronóstico
- La ansiedad por el impacto de la enfermedad en ellos mismos y en su familia
- La ansiedad por el impacto financiero de la enfermedad



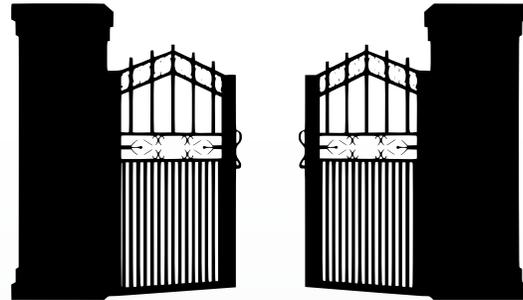
La participación de familiares y amigos

- Acompañamiento por parte de médicos y cuidadores, de familiares y amigos
- Comunicación e información
- Toma de decisiones compartidas
- Apoyo a los familiares como cuidadores
- Reconocimiento de las necesidades de familiares y amigos

Continuidad y transición

- Información comprensible y detallada sobre medicamentos, limitaciones físicas, necesidades dietéticas, etc.
- Coordinación del tratamiento y los servicios continuos
- información sobre acceso a apoyo clínico, social, físico y financiero





Acceso a la atención

- Acceso a la ubicación de hospitales, clínicas y consultorios médicos
- Disponibilidad de transporte
- Facilidad para programar citas
- Disponibilidad de citas cuando sea necesario
- Accesibilidad a especialistas o servicios de especialidad



Planetree



planetreealc.org

contacto@planetreealc.org

CALIDAD



COMPASION



ASOCIACION -PARTNERSHIP

Repositorio

En el siguiente código QR, encontrará información y enlaces hacia herramientas o documentos informativos que se mencionaran en el transcurso de la jornada y que le permitirán ampliar su conocimiento sobre el tema.



Saltar Anuncio



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Crear estructuras organizacionales que promuevan el compromiso.

1. Para promover el compromiso
2. ACP es de todos
3. Grupo de personas multidisciplinario
4. Participantes activos con sus propios roles
5. Colaboradores: liderazgo, pacientes, familiares
6. Persona responsable de guiar actividades / oficina, departamento
7. Sistema de RRHH centrados en las personas: equidad e inclusión
8. Entorno curativo
9. Tecnología centrada en la persona

Cómo se configura la organización.
Cómo funciona.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL: herramientas

1. Acta de conformación del grupo
2. Hojas de vida de personal encargado de implementar ACP
3. Codiseño: ¿qué es y cómo funciona?
4. Consejo Asesor de Pacientes
5. Equipos de MCC (con participación de pacientes y familia)
6. Encuesta anual de colaboración
7. Llamada de seguimiento
8. Grupos de enfoque
9. Sesgos implícitos
10. Abordaje de disparidades
11. Rediseño de espacios participativo
12. Mapeo de recorridos
13. Equipos de diseño multifuncionales
14. Herramientas de selección de tecnología centrado en la persona



Planetree

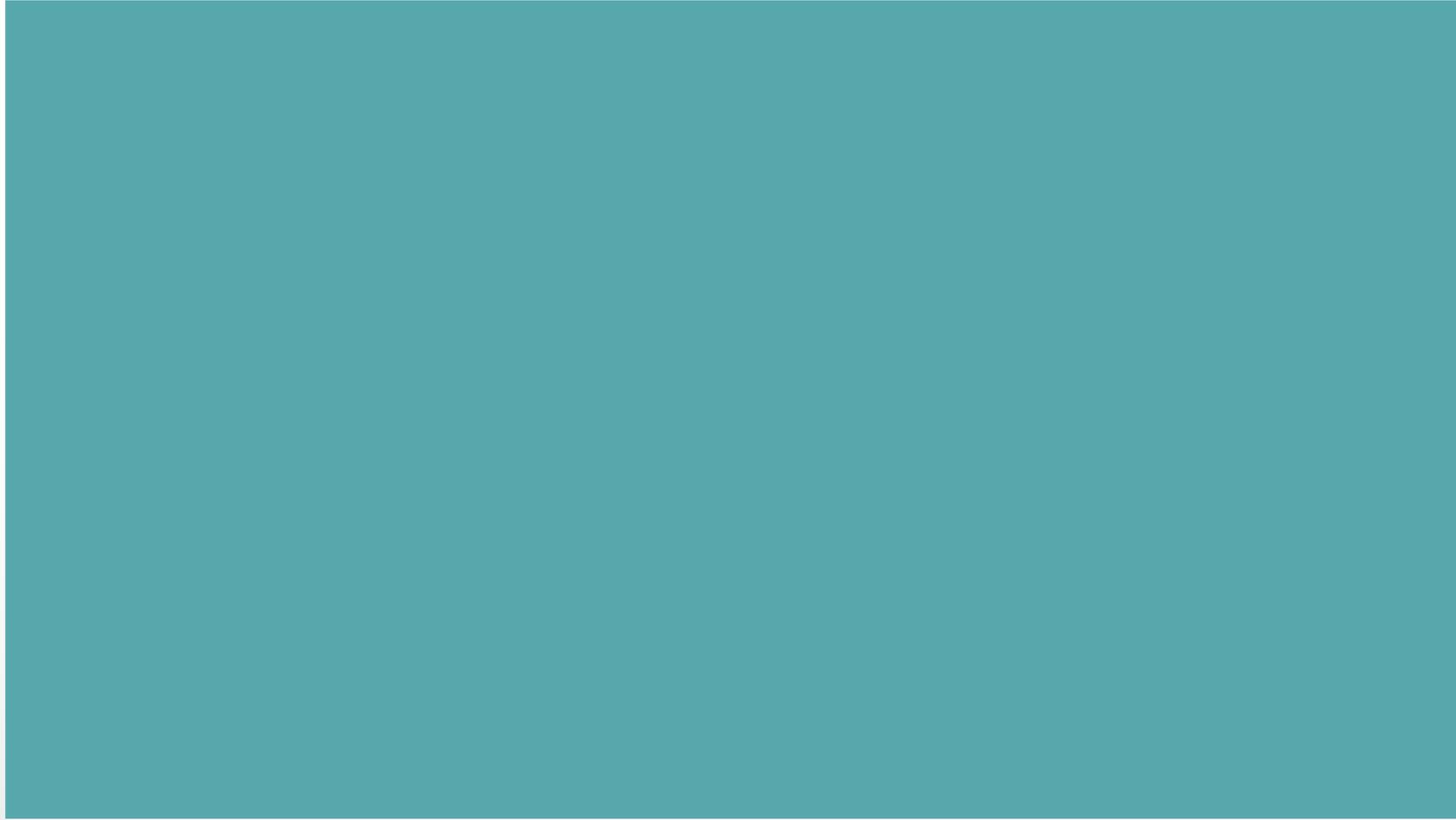


Una invitación para realizar un grupo de trabajo colaborativo de pacientes y familias y personal **apoyado por la institución** donde se consideran puntos de vista, perspectivas y experiencias, para que así los pacientes y familiares **no solo sean escuchados**, sino que también se integren en el servicio y las mejoras de calidad para favorecer mejoras en la atención centrada en la persona.

CONSEJO
ASESOR | CONÓCELOS

¡NO ESCUCHA







⚠ Saltar Anuncio

GRUPOS DE ENFOQUE

- Instrumento de recolección de datos
- Enfoque cualitativo
- Espacio semicontrolado, seguro, interactivo y honesto
- Recogen información de la realidad que viven sus participantes
- Entregan reflexiones, críticas, opciones o ideas de mejora y evaluación de programas que estén en curso





Conectar valores, estrategias y acción

Empoderar a las personas para humanizar profundamente la experiencia del cuidado para todos, en todas partes, en todo momento.

Cohesión entre lo que hacemos y por qué lo hacemos.

Clima organizacional/cultura de cuidado

Son las sensaciones de bienestar y malestar que experimenta la gente con distintos aspectos de la vida laboral en una organización y el cumplimiento de sus expectativas. Es la manifestación visible de la cultura.



“El liderazgo impulsa la cultura y la cultura impulsa el éxito”.

“Una cultura centrada en la persona puede ser la fuerza de unión que realmente puede transformar desde dentro la experiencia del personal, los pacientes y las comunidades”.

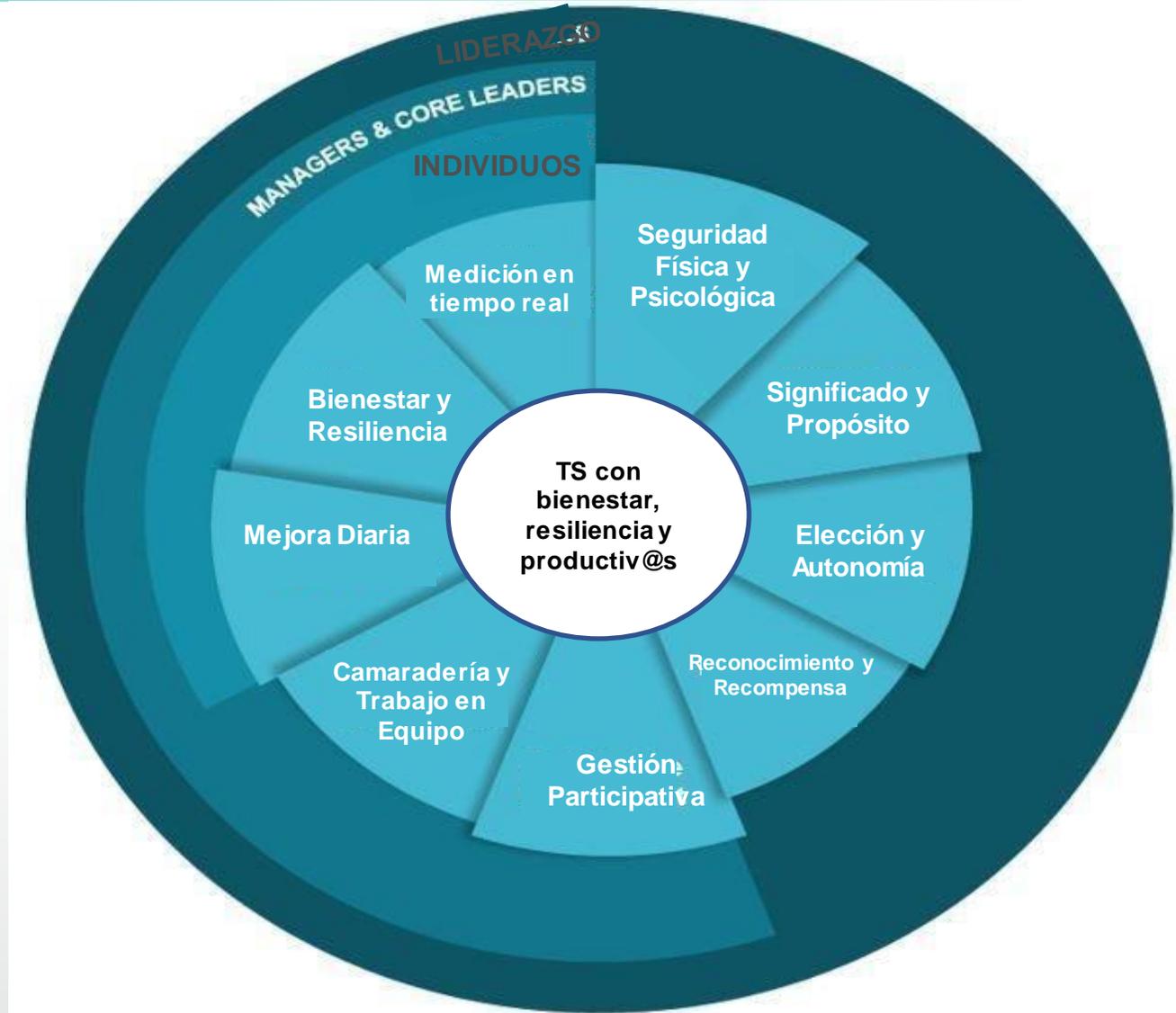






Rondas de liderazgo

Escucha a los colaboradores



**“Qué es lo que le importa a usted?” –
Construir sobre lo que tenemos y los
puntos destacados.**

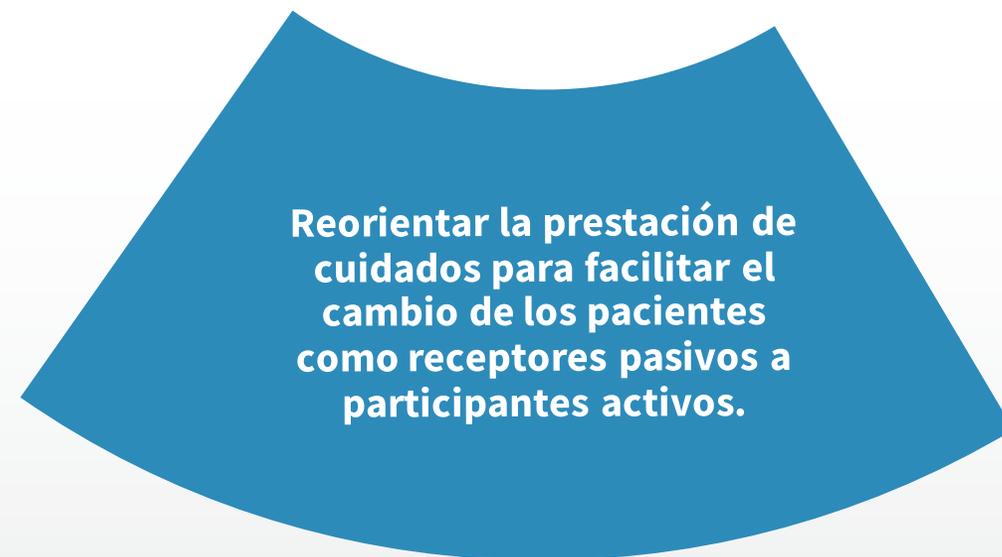
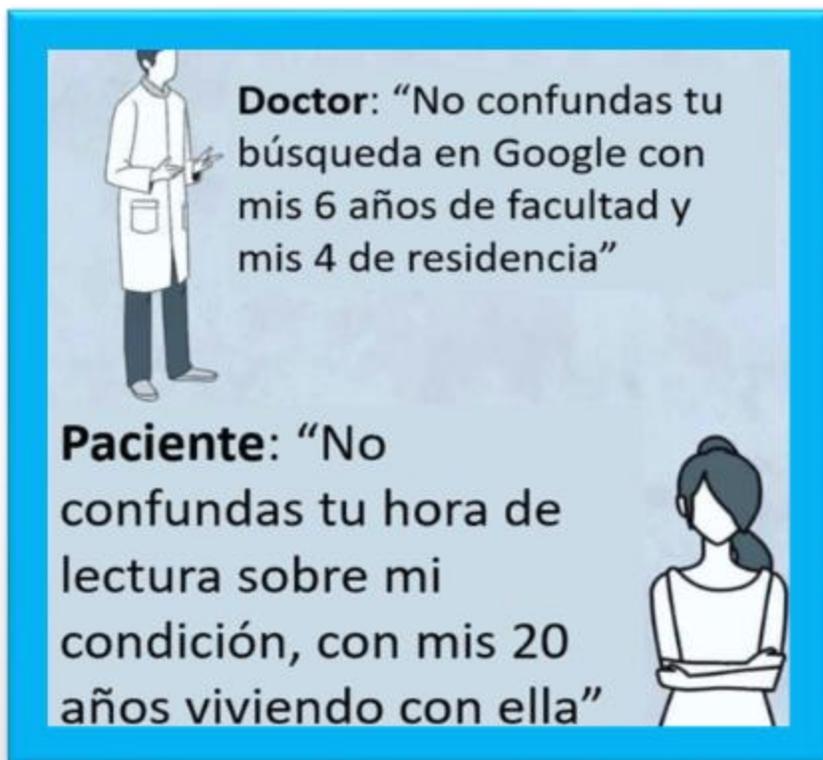
- Lo que más me importa en mi trabajo
es...

**Identificar impedimentos reales para
la alegría en el trabajo: las "piedras
en sus zapatos"**

- Un mal día para mi es cuando...

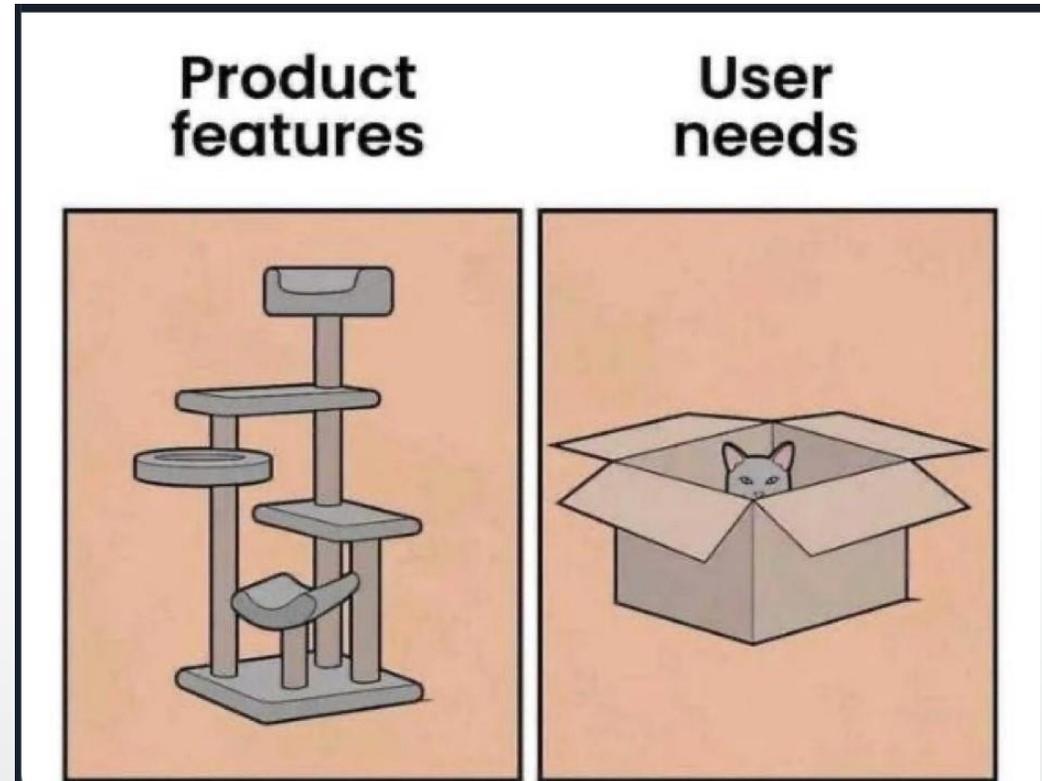


Implementar prácticas que promuevan la asociación



Un enfoque **participativo** para **diseñar soluciones con** las personas que lo experimentarán. Todos son tratados como **colaboradores iguales** en el proceso de diseño.







1 LABORATORIOS DE COCREACIÓN

Un laboratorio de cocreación, comúnmente referido como co-laboratorio o laboratorio de innovación abierta, constituye un entorno físico o virtual especialmente concebido para estimular la colaboración, la creatividad y la cocreación entre las personas que hacen parte del proceso de atención. Entre estas partes interesadas se incluyen equipos interdisciplinarios, expertos, pacientes, familias, personal de salud y otros actores pertinentes. Estos laboratorios tienen la finalidad de abordar desafíos, gestar ideas innovadoras y concebir soluciones que estén firmemente orientadas hacia las necesidades y deseos de las personas.



LABORATORIO VIVIENTE

2

Un living lab o laboratorio viviente es un concepto y enfoque de investigación e innovación que se utiliza para la creación y prueba de soluciones y servicios en un entorno del mundo real. En un living lab, los usuarios finales, como ciudadanos, pacientes, familias, hospitales, instituciones académicas y organizaciones gubernamentales, participan activamente en el proceso de desarrollo, prueba y evaluación de nuevas tecnologías, productos o servicios.



3 DESIGN THINKING

Se trata de una metodología de resolución de problemas que pone el foco en la persona, es una herramienta esencial en los ámbitos de la innovación y el diseño de productos y servicios. Este enfoque busca comprender a fondo las necesidades de las personas, fomentar la generación de ideas creativas y dar forma a soluciones altamente eficaces. Su propósito fundamental radica en proporcionar soluciones innovadoras y efectivas, todas ellas cuidadosamente centradas en la persona.



MAPAS DE EXPERIENCIA

4

La metodología de mapas de experiencia, también conocida como Customer Journey Mapping (CJM), es una técnica ampliamente utilizada para visualizar y comprender la experiencia de las personas a lo largo de su interacción con la atención en salud, un producto, servicio o proceso.



5

Preguntas para hacer de forma rutinaria al planificar mejoras de ACP

1. ¿A quién afectará estas mejoras?
2. Dado eso, ¿tenemos a las personas adecuadas involucradas en la creación de estas mejoras?
3. ¿Qué perspectivas nos faltan?
4. ¿Es el momento adecuado para que las ideas impacten en el esfuerzo de mejora? (¿Necesitamos hacer una pausa antes de seguir adelante?)
5. ¿Qué barreras existen para asociarse con las partes interesadas en este esfuerzo de mejora? ¿Cómo podemos abordarlos?



¿QUE ES LO QUE IMPORTA?

Adopción de un enfoque personalizado y holístico de la atención.

1. Promoción de actitudes de cuidado y comunicación compasiva
2. Interacciones compasivas
3. Comportamientos ante personas agresivas
4. TDC
5. Planeación anticipada
6. Equidad en salud
7. Preferencias y personalización
8. Protección del bienestar de colaboradores

Qué es lo que importa: herramientas

1. Encuesta de cultura de cuidado
2. Campaña “Choosing Wesley”
3. The conversation project
4. Respecting Choices Program
5. Five Wishes
6. DEI Planetree
7. Pasaporte
8. Adaptaciones según sueño, dietas, horarios, entorno, espirituales, culturales
9. Apoyo emocional y del duelo
10. Promoción de la salud
11. Actividades de interacción social: voluntariados, clubes de lectura,

Learn more:
www.choosingwisely.org/patient-resources

Choosing Wisely
An initiative of the ABIM Foundation

5 QUESTIONS to Ask Your Doctor Before You Get Any Test, Treatment, or Procedure

- 1 Do I really need this test or procedure?
- 2 What are the risks and side effects?
- 3 Are there simpler, safer options?
- 4 What happens if I don't do anything?
- 5 How much does it cost, and will my insurance pay for it?

© 2016 Consumer Reports

Do you really need that medical test or treatment? The answer may be no.

Medical tests and treatments can be helpful when you really need them. For example, there are times when X-rays, antibiotics, or opioid painkillers may be necessary. It's important to get them when they clearly will help you.

ENCUESTA DE CULTURA DE CUIDADO QR A FT? Objetivos

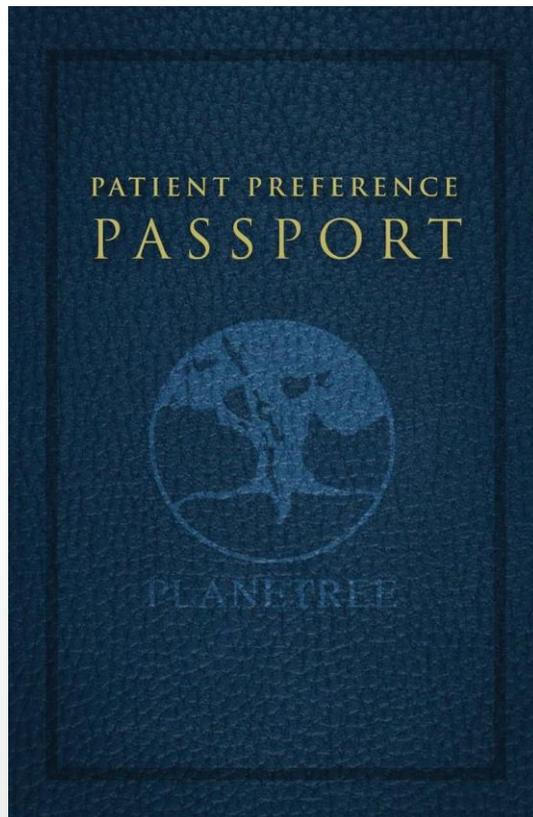
- Escuchar las experiencias, perspectivas y necesidades de los colaboradores.
- Comprender y medir las percepciones de cuidado compasivo en toda la organización.
- Construir planes de acción significativos y centrados en soluciones para fortalecer o construir un cuidado compasivo entre colaboradores, liderazgo y pacientes.
- Fortalecer la filosofía ACP en la organización, trabajando en las oportunidades de mejora encontradas



PASAPORTE DE PREFERENCIAS



⚠ Saltar Anuncio



PASAPORTE DE PREFERENCIAS DEL PACIENTE

Hola.

Este es mi pasaporte de paciente.
Para las personas que se preocupan por mi salud.

Este documento contiene mis condiciones de salud y preferencias. No pretende reemplazar ni duplicar un registro médico

Mi nombre es:

Fecha:

Acerca de mí

INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

Nombre

Dirección Idioma de preferencia

Fecha de nacimiento Número de teléfono

Personas que necesitan ser contactadas (familiares, cuidadores)

Cosas que siempre necesito conmigo (anteojos, dentaduras postizas, etc.)

Cuando tengo dolor, esto me calma:

Tengo un plan de cuidado: Si ___ No ___

Mis preferencias de cuidado

⚠

Ahora mismo, esto es lo que más necesito:

Cosas con las que necesito ayuda adicional (marque todas las que correspondan):

- Caminar
- Bañarme
- Tomar una bebida
- Escuchar
- Vestirme
- Comer
- Ir al baño
- Entender términos médicos
- Recordar lo que me indicaron
- Otro



Utilizar la evidencia para impulsar la mejora

Capacidad organizacional
para crear un cambio medible.



- Los datos enseñan.
- Observaciones documentadas.
 - Retroalimentan.
 - Indican el camino.
- Ayudan a otros hacer equivalencias.
- Demuestran el impacto.



SATISFACCIÓN

La satisfacción puede entenderse como el cumplimiento de un deseo o la resolución de una necesidad, de manera tal que se produce sosiego y tranquilidad.

EXPERIENCIA

La **experiencia del paciente** se define como el conjunto de interacciones de cada usuario con el servicio de salud. Este concepto abarca todo el recorrido del paciente, desde el primer contacto con la institución hasta el servicio posterior

Satisfacción del paciente

Indicadores para medir
la **satisfacción del cliente**

- 
Net Promoter Score
- 
NPS por industria
- 
CSAT o Índice de Satisfacción del Cliente
- 
Calificaciones altas del cliente
- 
Percepción de marca

 QuestionPro



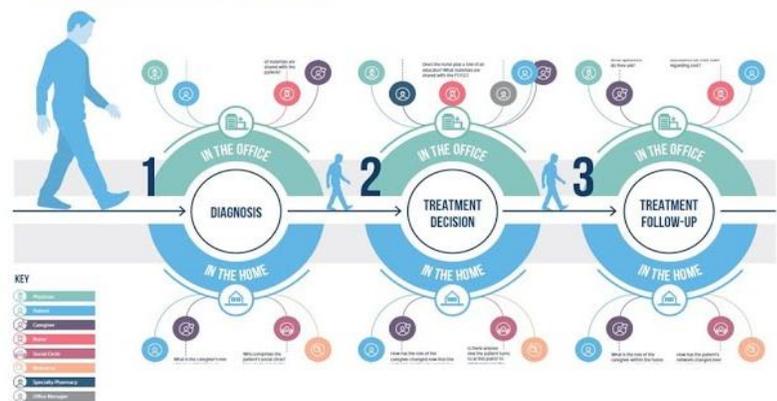
Herramienta de experiencia

Herramientas de experiencia

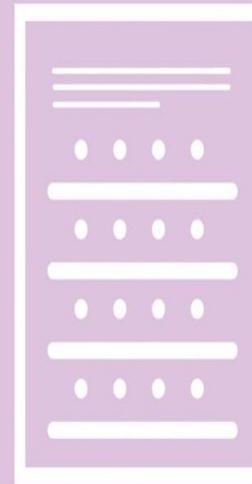
Diseño del Mapa de Experiencia del Paciente (Patient Journey Map)

International Diploma Course 2020

THE ONCOLOGY PATIENT JOURNEY



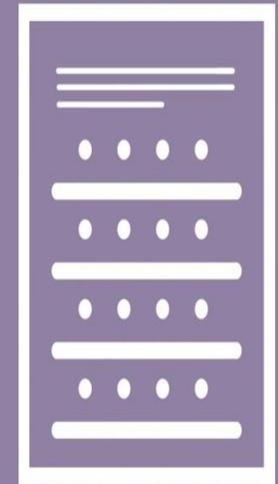
PROMs



Patient - Reported **OUTCOME** Measures

Resultados

PREMs



Patient - Reported **EXPERIENCE** Measures

Experiencias

LOS TIPOS DE INVESTIGACIÓN QUALI MÁS UTILIZADOS SON:



Entrevistas
en grupo



Entrevistas
estructuradas
y no
estructuradas



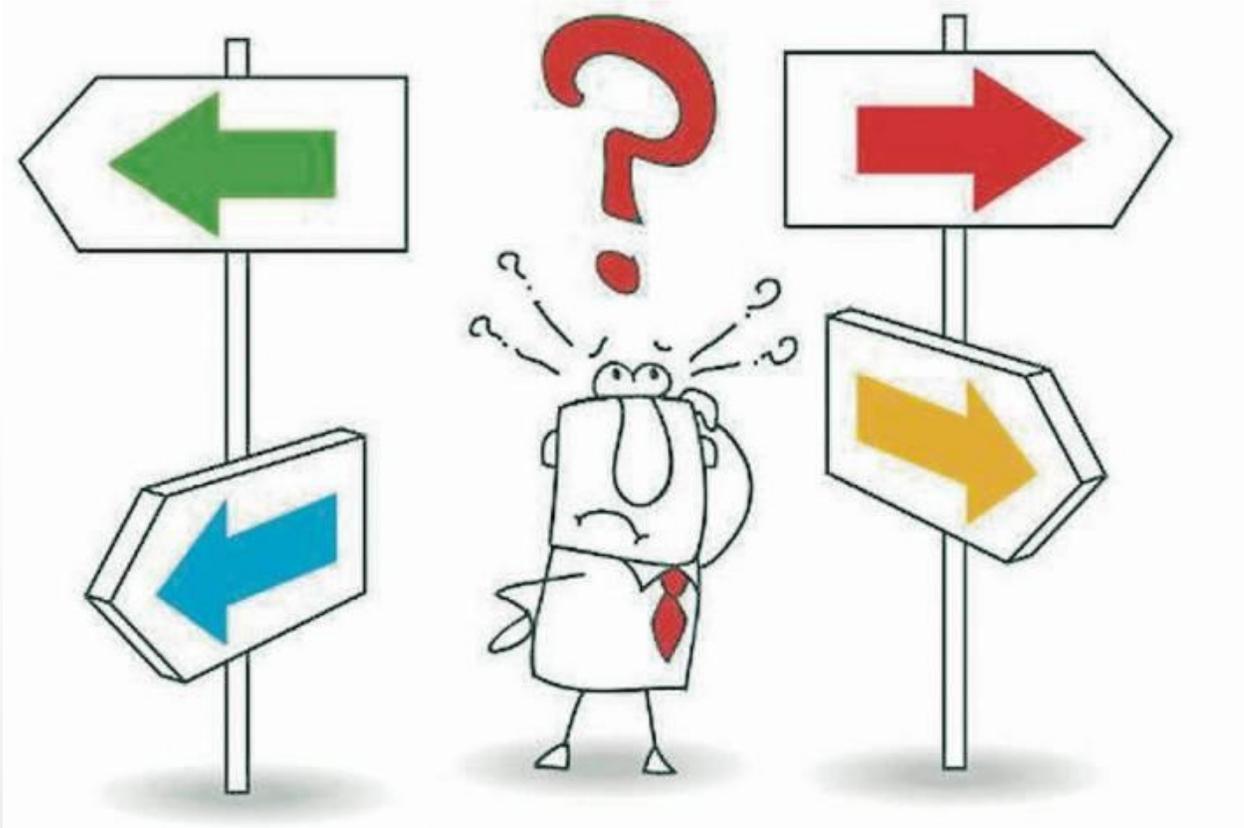
Métodos de
observación
cualitativa



Investigación
etnográfica



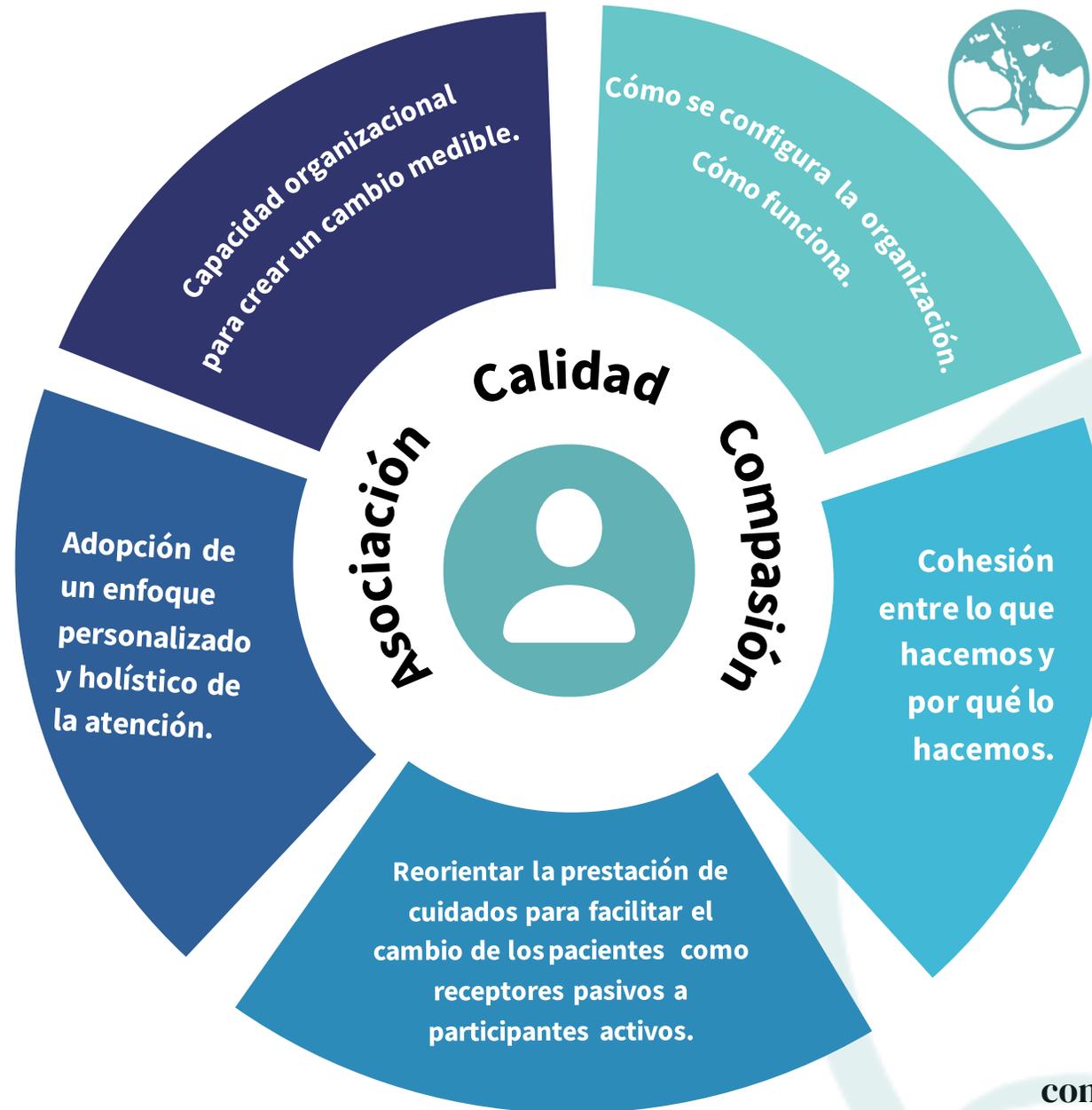
Análisis de
redes sociales



- 1-3 si:** Priorizar la creación de un clima de compasión y empatía centrado en cultura de ACP
- 3-5 si:** priorizar el trabajo y la asociación con pacientes y colaboradores. Escuchar las preferencias.
- 5-7:** Continuar con la medición y el cierre de brechas. Plantear un plan de trabajo claro de ACP.



Planetree



planetreealc.org

contacto@planetreealc.org

Yo me comprometo

La seguridad psicológica y física: clave para un entorno laboral saludable

GRACIAS

Clínica Imbanaco
Vocación de Servicio

14°

SIMPOSIO INTERNACIONAL DE
CALIDAD Y SEGURIDAD
DEL PACIENTE

