



1°

JORNADAS REGIONALES DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

► Cuidados Centrados en el paciente y su familia

Marcelo Pellizzari

CÓRDOBA, MARZO 2018

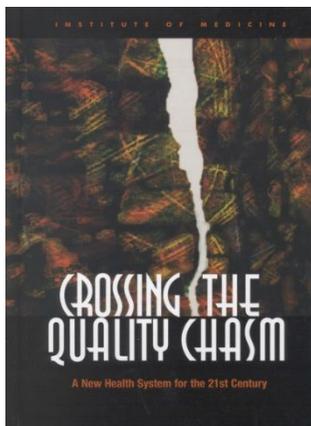


CALIDAD EN SALUD

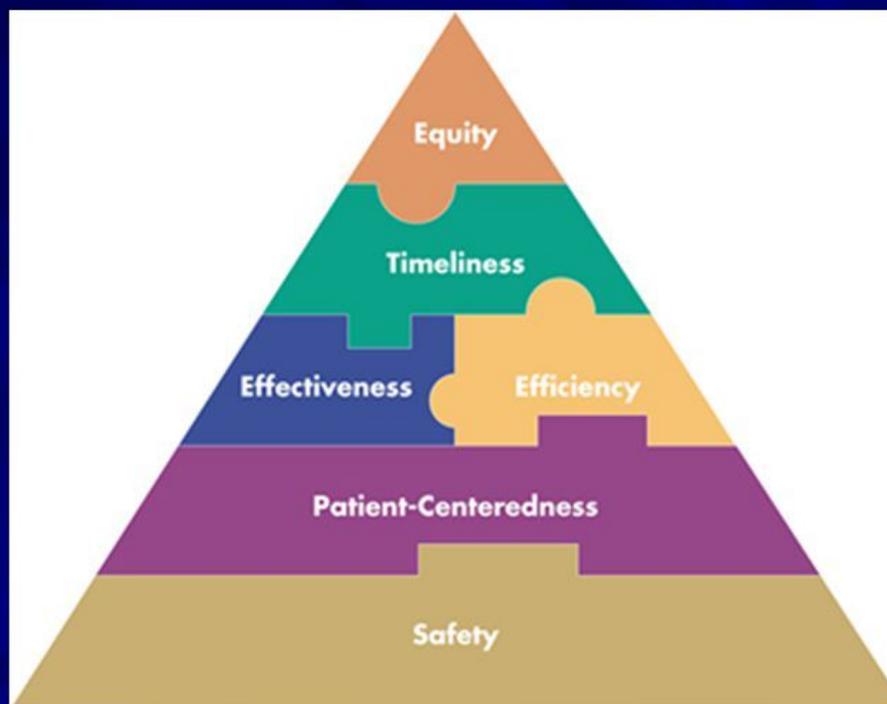
“Grado en el cual los servicios de salud aumentan la probabilidad de obtener los resultados deseados, consistentes con el conocimiento científico vigente”

Institute of Medicine, 1998

DIMENSIONES



IOM: Attributes of High Quality Care



Source: Institute of Medicine. Crossing the quality chasm: a new health system for the 21st century. Washington, DC: National Academies Press, 2001.

CUIDADOS CENTRADOS EN EL PACIENTE

Consciente y sistemática
adopción de “la perspectiva
del paciente” para organizar
los cuidados de la salud.



Through the Patient's eyes, 1993
Picker/Commonwealth Program
Beth Israel Hospital, Boston

CUIDADOS CENTRADOS EN EL PACIENTE



VISIONES COMPLEMENTARIAS

Excelencia técnica:

Habilidades y competencias. La confiabilidad y efectividad clínica. La calidad de los procesos. La tecnología.

Experiencia subjetiva:

Sensaciones y percepciones. La calidad de las interacciones humanas. La textura y substancia del servicio, los estados anímicos, el entorno directo, el ambiente, los aspectos emocionales y espirituales



Dr James Merlino, CXO
Cleveland Clinic



Dr Toby Cosgrove, CEO
Cleveland Clinic

“La suma de todas las interacciones, modeladas por la cultura de una organización que influyen las percepciones de los pacientes a lo largo del continuo de atención”

“la calidad y el valor de todas las interacciones, directas e indirectas, médicas y no médicas, que se desarrollan entre el paciente y el sistema de salud”

The Beryl Institute

EL SERVICIO EN SALUD

El servicio se fabrica y se consume al mismo tiempo (**simultaneidad**)

El paciente no puede probar el servicio antes de adquirirlo (**simultaneidad**)

Un servicio defectuoso no puede repararse, ni revenderse a bajo precio: es una pérdida (**simultaneidad**)

Los servicios implican múltiples contactos que aumentan las posibilidades de equivocarse (**heterogeneidad**)

"Los procesos de atención no están diseñados para los pacientes y familiares sino para el beneficio de los centros de atención y sus empleados".

**Discussion paper, 2015
Instituto de la Medicina, EE.UU**





TREN FANTASMA

CCPF

Establecen una *asociación y colaboración* entre el equipo de atención, los pacientes y sus familias (cuando es oportuno) para asegurar que las decisiones respeten sus *preferencias y lo que ellos quieren y necesitan*, y que reciban la *educación y el apoyo* necesario para *tomar decisiones y participar en su propio cuidado*.

Institute of Medicine, IOM

ATRIBUTOS CLAVE

- **Educación al Paciente, compartir conocimiento**
- **Involucrar familia y amigos**
- **Colaboración y manejo en equipo**
- **Sensibilidad a las dimensiones espirituales y no médicas**
- **Respeto por las necesidades y preferencias de los enfermos**
- **Accesibilidad a la atención y a la información**

COLABORACIÓN

sociedad médico / paciente

- Activa de la colaboración del paciente: antes durante y después de la atención
- Habilidades de comunicación
- Participación en las decisiones
- Involucrar al paciente con información para el auto-cuidado, el desarrollar habilidades y confianza para el manejo de sus condiciones clínicas
- Entender la diversidad (necesidades distintas) emocionales, espirituales y culturales
- Aumento de accesibilidad, continuidad y organización eficiente

COMUNICACIÓN

sociedad médico / paciente

- Diálogo productivo, saber preguntar, preguntas eficientes
 - Saber qué le sucede
 - Saber qué le preocupa (situación, expectativas)
- No interrumpir el relato (invertir en adherencia)
- Se subestima la falta de adherencia (aprox 50%), y 6% de admisiones hospitalarias
- Más información, más adherencia: contenidos, información clave, acceso a consultas: terapias cognitivas...

- Acordar con el paciente cuál es el problema
- Negociar metas razonables
- Dar opciones (alternativas)
- Testear el entendimiento del paciente y evaluar posible adherencia:
 - De 0-10 ¿cuán importante son para Ud los temas que hablamos?
 - De 0-10 ¿qué nivel de cumplimiento tendrá a las indicaciones que le acabo de dar?
- Preguntas abiertas:
 - ... muchos pacientes tienen problemas para cumplir con estas indicaciones el 100% de las veces ¿cuál ha sido su experiencia?

LA COMUNICACIÓN del equipo de salud

- Suele dar información insuficiente y los pacientes olvidan elementos básicos de su plan de cuidados
- No siempre evalúan y comprenden las prioridades, preocupaciones, creencias y valores de los pacientes
- Resistencias a confiar en el auto-cuidado
- El diseño y los métodos de pago no apoyan el trabajo colaborativo (no hay incentivos directos)
- No suele haber tiempo suficiente para dedicar a los pacientes: “mucho para hacer y muy poco tiempo para hacerlo”

INTERACCIÓN PRODUCTIVA: pacientes activados

- Mejora la efectividad de los tratamientos
- Mayor adherencia
- Menos hospitalizaciones, consultas por guardia, re-internaciones, menor duración de la internación, mayor satisfacción
- Mayor número de controles (patologías crónicas)
- Más uso de servicios preventivos
- Menor pérdida de días laborales

Wasson, Johsson, Benjamin, Phillips, MacKenzie. Patients report positive impacts of collaborative care. J Ambulatory Care Manage, 2006. Vol 29, No 3. pp 199-206.

Wasson, Sauvigne, Mogielnicki et al. Continuity of outpatient medical care in elderly men: a randomized trial. JAMA. 1984;252: 2413-2417



1°

JORNADAS REGIONALES DE CALIDAD
Y SEGURIDAD DEL PACIENTE



TIPOS DE RELACIONES AFECTIVAS

- **BIOCIDIC** destruye la vida (relación tóxica, que genera ira y desolación, que disminuye el bienestar)
- **BIOSTATIC** limita la vida (relación fría o ser tratado como un estorbo)
- **BIOPASSIVE** neutral con la vida (apática o desconectada)
- **BIOACTIVE** sustento de vida (relación de cuidado)
- **BIOGENIC** fuente de vida (preocupación interpersonal)

Caring Relationships: Uncaring to Caring. Halldorsdottir, 1991,
Putting Patients First, Frampton, Charmel – Planetree, 2009

RELACIONES INTERPERSONALES: **EMPATÍA**

- Cognitiva: imaginar lo que sienten
- Emotiva: sentir lo que sienten
- Comunicativa y expresiva: conexión y entendimiento

“MICROMOMENTS OF LOVE”

Peter Pronovost, Johns Hopkins

RELACIONES INTERPERSONALES: **COMPASIÓN**

- Sufrir un poco con los pacientes
- Es sentir tristeza y dolor por el padecimiento del otro

Disney: “lo nuestro es satisfacer las necesidades emocionales de las familias y divertirnos juntos”.

Un médico, un hospital sin compasión es como Disney sin alegría ni divertimento.



Zona de Confort

(sust.)

Justificación perfecta
para no hacer,
no crecer,
no arriesgarse
y no vivir.

¿CÓMO?

- ✓ **Estructura**: pensada para el paciente y su familia (ambiente propio-comfort)
- ✓ **Procesos**: centrados en el flujo del paciente y su familia (agilidad, información)
- ✓ **Resultados**: que reflejen los deseos y necesidades de los pacientes (outcomes funcionales)
- ✓ **Innovación**: expresión de la comprensión, el afecto y la vocación de servicio (obsesión)

HERRAMIENTA DE AUTOEVALUACIÓN DE CCPF, IHI

Ayuda a conocer el grado de “penetración” de los
elementos de los CCPF en un centro de salud

Dominio	Elemento	Bajo					Alto		No sé
		1	2	3	4	5	6	7	
Liderazgo/ Operaciones	Existe una clara declaración de compromiso con los cuidados centrados del Paciente y de "asociación con el paciente y su familia" en la organización de los cuidados.	1	2	3	4	5			
	Están explícitamente definidas cuáles son las expectativas, las responsabilidades y la medición de los cuidados centrados en el paciente y la familia.	1	2	3	4	5			
	Se incluyen a Pacientes y las familias en la confección de políticas, procedimientos, programas, planes y actividades de Gobierno.	1	2	3	4	5			
Misión / Visión / Valores	Los cuidados centrados en el Paciente y la familia están incluidos en la Misión, la Visión y Valores de la institución.	1	2	3	4	5			
	Los derechos y deberes de los pacientes están redactados de manera amable y fácil de entender.	1	2	3	4	5			
Asesoramiento	Participan pacientes y familiares en Comités del Hospital.	1	2	3	4	5			
	Participan pacientes y familiares en sesiones de Calidad y Seguridad.	1	2	3	4	5			
	Pacientes y familiares integran Consejos asesores.	1	2	3	4	5			
Mejora de la Calidad	La voz de los pacientes y familiares está presente en los objetivos y metas estratégicas y operacionales	1	2	3	4	5			
	Pacientes y familiares son participantes activos en grupos o equipos de mejoras de la Calidad	1	2	3	4	5			
	Se entrevistan pacientes y familiares en las recorridas de seguridad	1	2	3	4	5			
	Los pacientes y sus familias participan en reuniones de Calidad, Seguridad y Riesgos.	1	2	3	4	5			
	Los pacientes y familiares participan en foros, jornadas y congresos de las asociaciones de Calidad	1	2	3	4	5			
Personal	Figuran en las descripciones de puesto y evaluaciones de desempeño las expectativas de colaboración con los cuidados centrados en el paciente y su familia	1	2	3	4	5			
	El Paciente y su familia participan en equipos de entrevista o comités de búsqueda del personal.	1	2	3	4	5			
	El paciente y su familia da la bienvenida al nuevo personal y participa en las inducciones	1	2	3	4	5			
	El staff, incluyendo los médicos, están preparados para desarrollar prácticas centradas en el Paciente y su familia	1	2	3	4	5			
Diseño y ambiente	El Paciente y su familia participan activamente en los diseños de los proyectos clínicos	1	2	3	4	5			
	Está preparado el entorno para apoyar la presencia y participación de pacientes y familiares y su colaboración en actividades interdisciplinarias	1	2	3	4	5			

Educación e información	Los portales de internet provén recursos específicos para pacientes y su familia	1	2	3	4	5	
	Pacientes y familiares tienen acceso a los correos electrónicos de los médicos y enfermeros, es algo promovido?	1	2	3	4	5	
	Los pacientes y sus familias ayudan en la educación de médicos y enfermeros y otros miembros del personal	1	2	3	4	5	
	Pueden los paciente y familiares utilizar salas de reuniones	1	2	3	4	5	
Diversidad y disparidad	Existe información detallada de las diversas razas, etnias y lenguajes que utilizan el hospital.	1	2	3	4	5	
	El paciente y su familia reciben acceso al servicio de intérpretes en tiempos adecuados.	1	2	3	4	5	
	Existe información y acompañamiento disponibles para pacientes de minorías y sin recursos ni coberturas.	1	2	3	4	5	
	Materiales educativos apropiados para distintos niveles de educación.	1	2	3	4	5	
Documentación y diagramación	Los pacientes y su familias tiene acceso completo y sencillo a la Historia Clínica	1	2	3	4	5	
	El Paciente y su familia pueden registrar información en la Historia clínica	1	2	3	4	5	
Apoyo al cuidado	Los miembros de la familia (no los visitantes) tienen acceso las 24 horas a los pacientes hospitalizados.	1	2	3	4	5	
	Las familias pueden participar o unirse en las rondas y en los pases de guardia.	1	2	3	4	5	
	El Paciente y su familia encuentran apoyo, explicaciones y disculpas ante los errores y daños	1	2	3	4	5	
	Está permitida la presencia de la familia durante maniobras o procedimientos de rescate, se les da soporte durante esos momentos.	1	2	3	4	5	
	El paciente y su familia pueden activar los sistemas de respuesta rápida	1	2	3	4	5	
	Los pacientes reciben información actualizada en cada visita acerca de la medicación que reciben.	1	2	3	4	5	
Cuidado	El Paciente y su familia trabajan junto con médicos y enfermeros en el establecimiento de objetivos.	1	2	3	4	5	
	El Paciente y su familia es escuchado respetado, y tratado como un socio en el cuidado	1	2	3	4	5	
	Las familias son activamente involucradas en la planificación del cuidado y los momentos de transición (pases a otros sectores o alta).	1	2	3	4	5	
	El dolor es manejado de manera respetuosa y en conjunto con el Paciente y su familia	1	2	3	4	5	



IMAGE
RECOVERY CENTERS®

a division of Total Image Care, Inc.

Where appearance, wellness, and cancer care converge.

**Patient-Centered Appearance Program
Eases The Challenges of living with Cancer**

- Appearance counseling & personalized plans
- Hair replacement and alternatives
- Post-surgery breast fittings and products
- Lymphedema prevention and management garments
- Plant based pelle sana Naturals skin care
- Therapeutic facials, manicures & pedicures
- Massage therapy, reiki & touch therapy
- Patient educational resources
- Product safety advice
- Survivor support, Post-treatment



imagerecovery.com



THE BERYL
INSTITUTE





Muchas gracias

