



Foro Internacional OES
en alianza con La Fundación Santa Fe de Bogotá

Y ahora qué?
Excediendo las expectativas del
paciente y el prestador



Foro Internacional OES
en alianza con La Fundación Santa Fe de Bogotá

Teresa Tono MD, PhD
Henry Gallardo MD





Tabla de contenidos

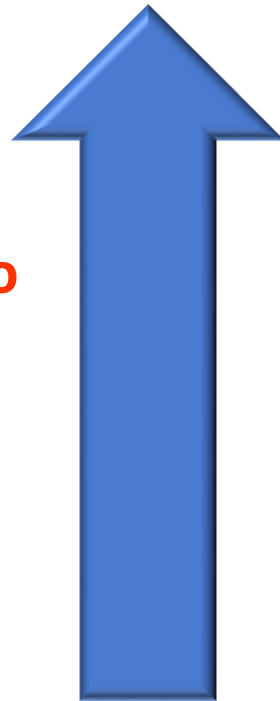
1. Donde estamos hoy?
2. Hacia donde debemos ir?



Tabla de contenidos

1. Donde estamos hoy?

**Desempeño
clínico**

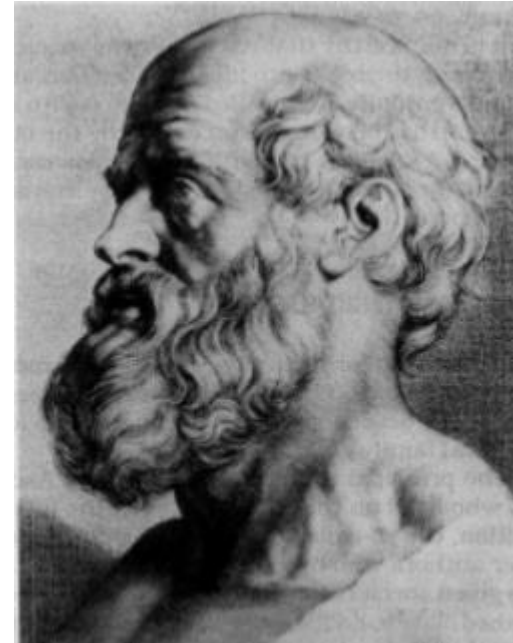


**Atención
centrada en
el paciente**

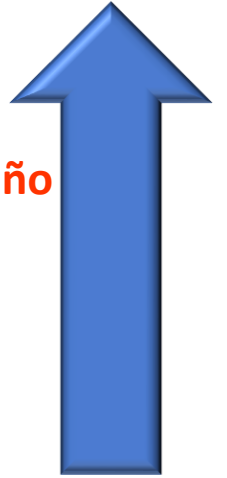


En salud tenemos claros fundamentos

- Código de Hammurabi
- Hipócrates
- Abraham Flexner 1910
-



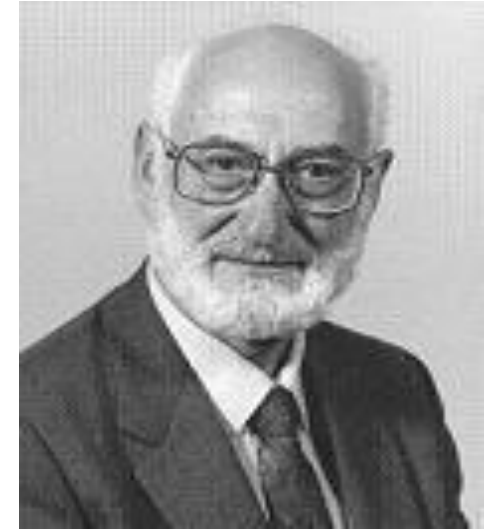
Desempeño
clínico



Definiciones - Calidad

Avedis Donabedian

Padre de los conceptos de
calidad en salud - 1980



“Aquella clase de atención que se espera pueda
**proporcionar al paciente el máximo y más completo
bienestar ...”**

*Donabedian A: The Definition of Quality an Approaches to its Assessment. HAP,
1980.*

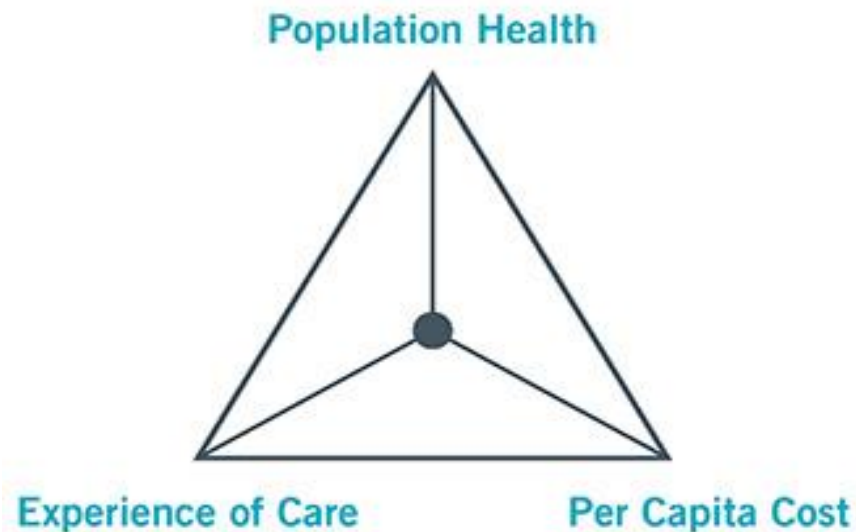
Qué es valor?

Donald Berwick

Triple meta - 2008

Máximo bienestar para la población requiere que se logre:

The IHI Triple Aim



Berwick, Nolan and Whittington: The Triple Aim: Care, Health, And Cost. Health Affairs, 2008

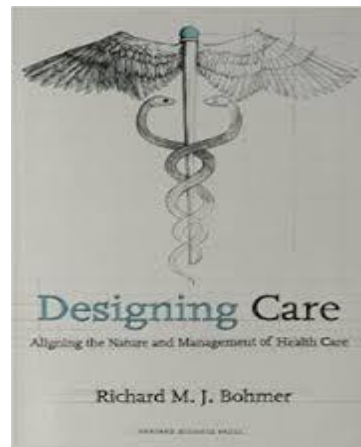
Y ese valor cómo se alcanza?

Richard Bohmer

Prestación de servicios es el proceso de **aplicar el mejor conocimiento médico existente** a la resolución de los problemas del paciente.



Designing Care 2009
Harvard Business Press



Y ese valor cómo se alcanza?

Richard Bohmer

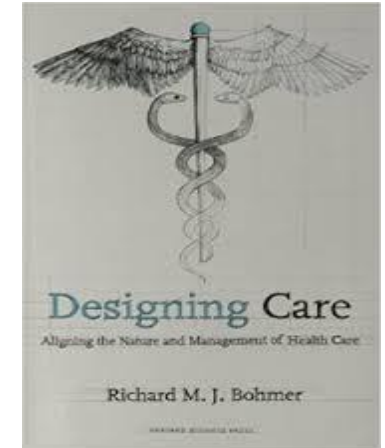
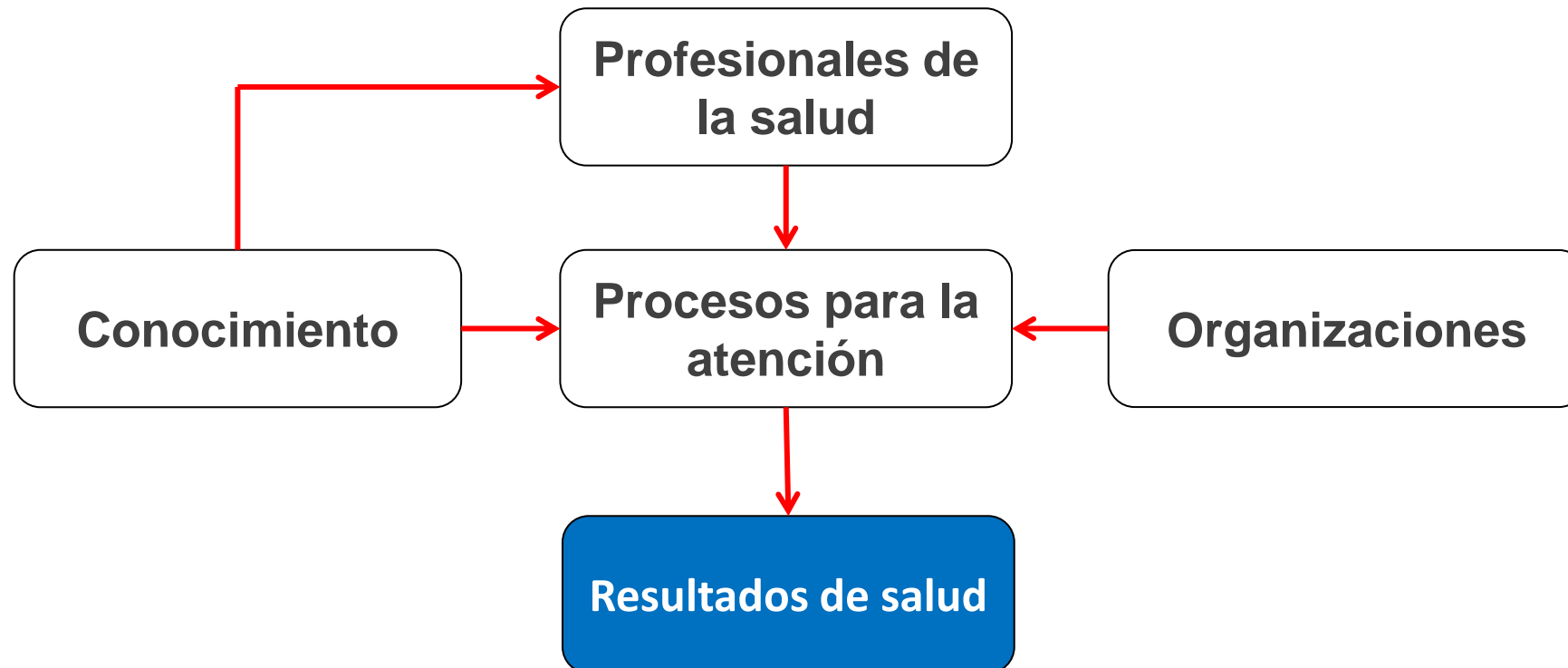
Secuencial (diabetes)

Con base en amplia evidencia de alta calidad:

- **Establece un “camino estandarizado” o modelo de atención**
- **Se mide la ejecución del modelo**
- **Se reduce la variación**
- **Se garantiza el logro del mejor resultado**

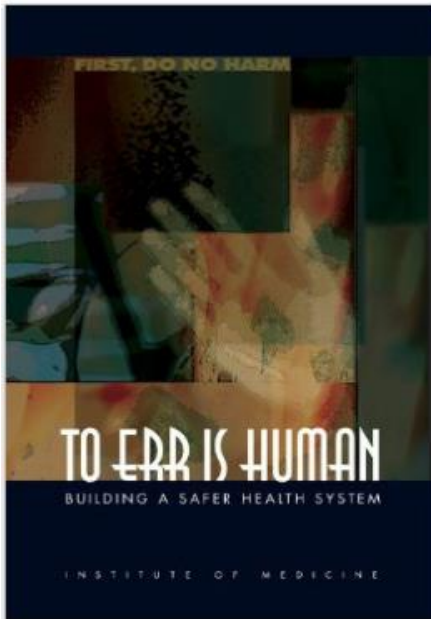


Y ese valor cómo se alcanza?



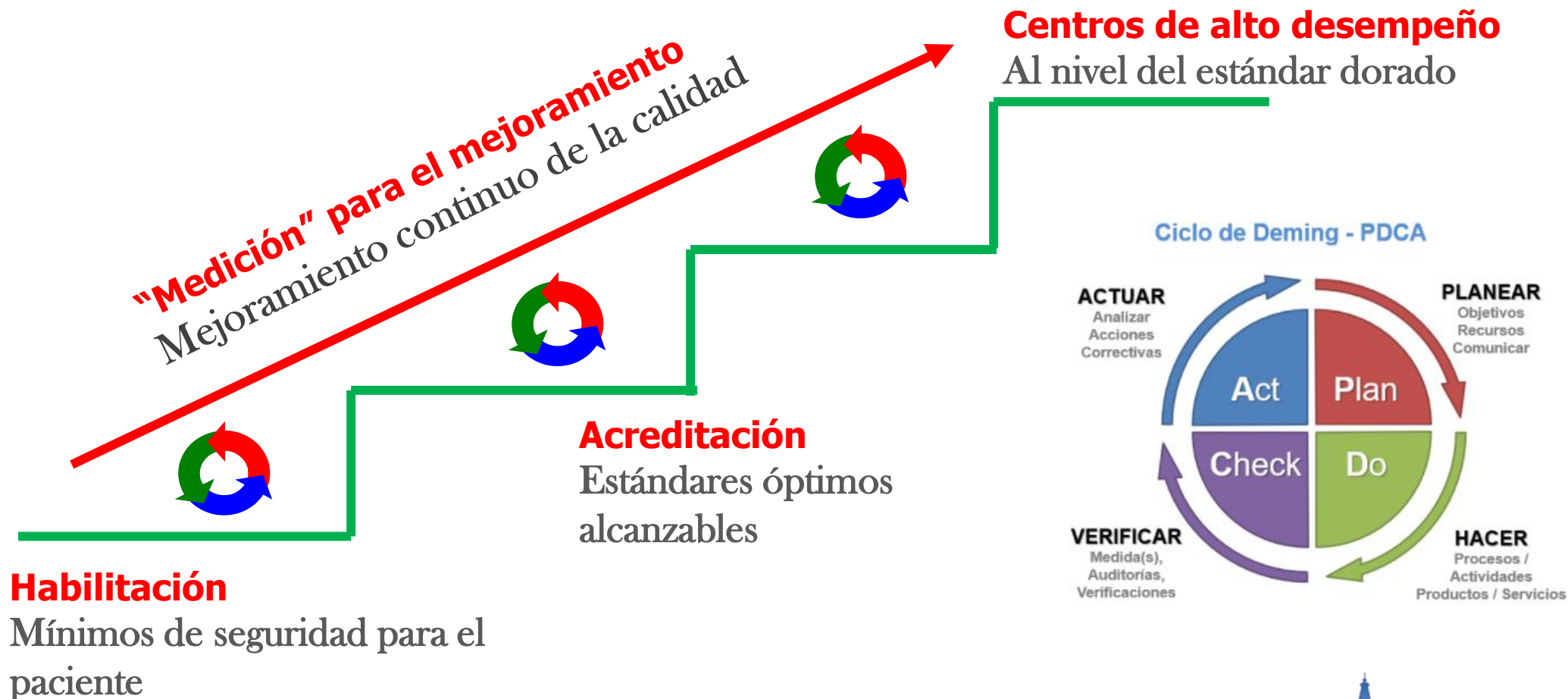
Reconocemos y respondimos

Errar es humano - 1999



- Este informe nos alertó sobre la gran falla.
- Sumamos a nuestro modelo de atención la misión de evitar los eventos adversos con metodologías específicas.
- Adicionalmente los llevamos a los estándares del SOGC.

Trabajamos con múltiples instrumentos



Desempeño clínico

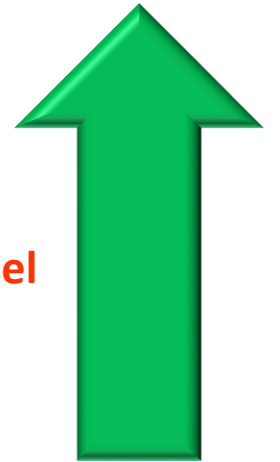
Evolución a la búsqueda del resultado clínico en los pacientes con condiciones de salud específicas

1. Adoptando **evidencia** y creando modelos de atención
2. Desarrollando **estándares** para cada etapa del modelo de atención
3. **Medición**
4. **Mejoramiento** de resultados no óptimos
5. **Referenciación** con la mejor práctica

Atención humanizada centrada en el paciente

- Florence Nightingale
- Picker Foundation
- Planetree
- Institute of Medicine
- ISQua
- Institute for Healthcare Improvement
-

Atención
centrada en el
paciente



Atención humanizada centrada en el paciente

- 1.** Atención humanizada y empática.
- 2.** Respeto por la privacidad y dignidad del paciente.
- 3.** Comunicación efectiva.
- 4.** Trato a los pacientes considerando las perspectivas clínicas, emocionales, sociales y espirituales.
- 5.** Proveer a los pacientes su información clínica.
- 6.** Involucrar a los pacientes en su atención.



Tabla de contenidos

2. Hacia donde debemos ir?

Atención centrada en la persona

No es atención al cliente!

Es mucho más:

Es la máxima expresión de entregar a las personas la atención que responde a sus necesidades y expectativas

Esta es mi vida



Atención centrada en la persona

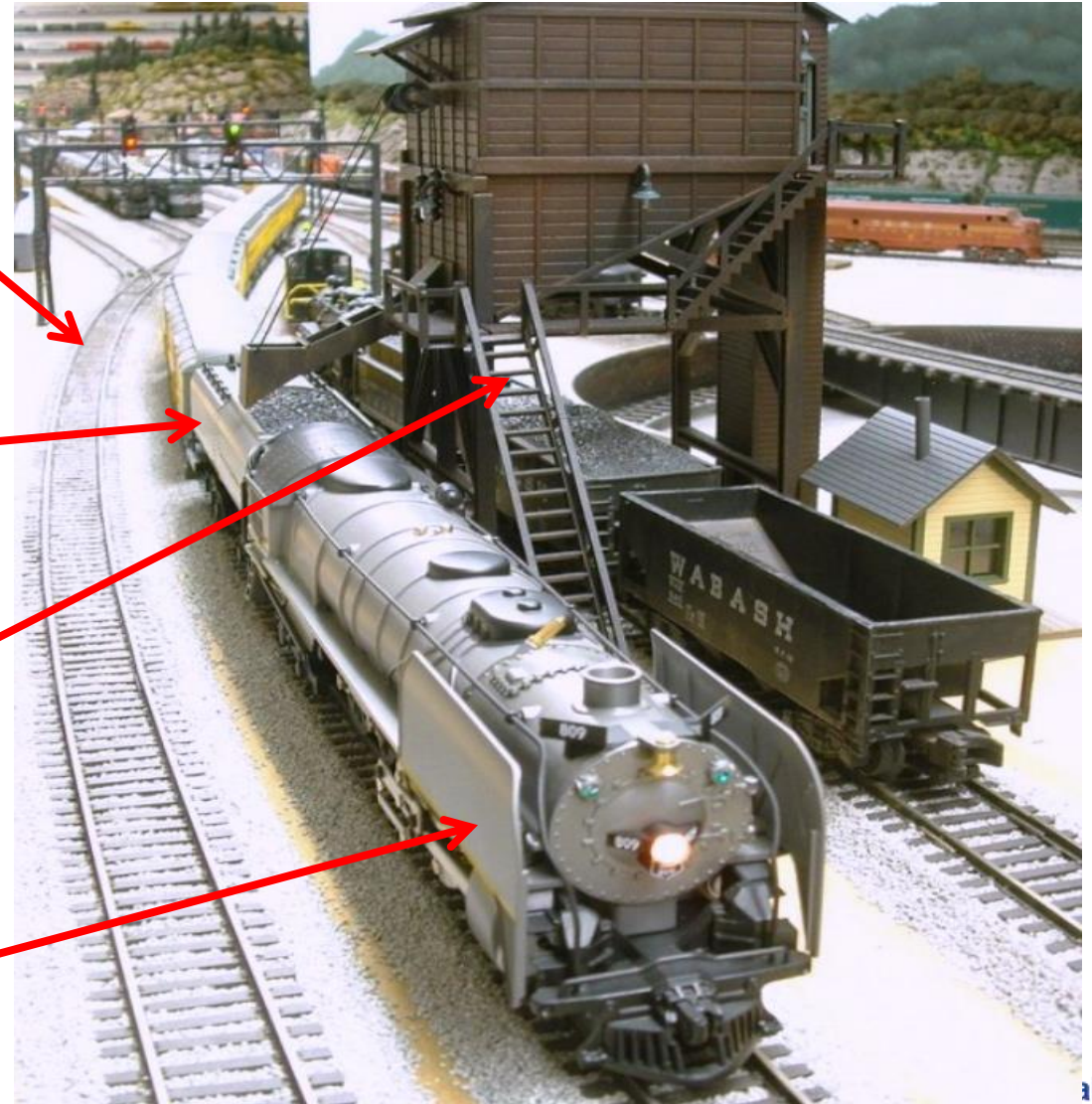
- 1.** Atención para el logro de las necesidades del paciente;
- 2.** Resultados deseables son la satisfacción de las expectativas de las personas;
- 3.** Pacientes son “socios” en la toma de las decisiones.

La **carrilera** es el mejor modelo de atención integral posible basado en la evidencia

El **tren** representa la atención que se le brinda a las personas ajustadas a sus expectativas

El **tren** recibe los servicios e insumos que la atención requiere

El **paciente** define el destino de la atención



Desempeño clínico

DC vertical
Medición
Mejoramiento

DC vertical
Medición
Mejoramiento

DC transversal
Medición
Mejoramiento

Mejoramiento
DC por procesos
Medición
SP avanzado

SP básico



ACP

Humanización avanzada =
Cultura

Humanización avanzada +
comunicación

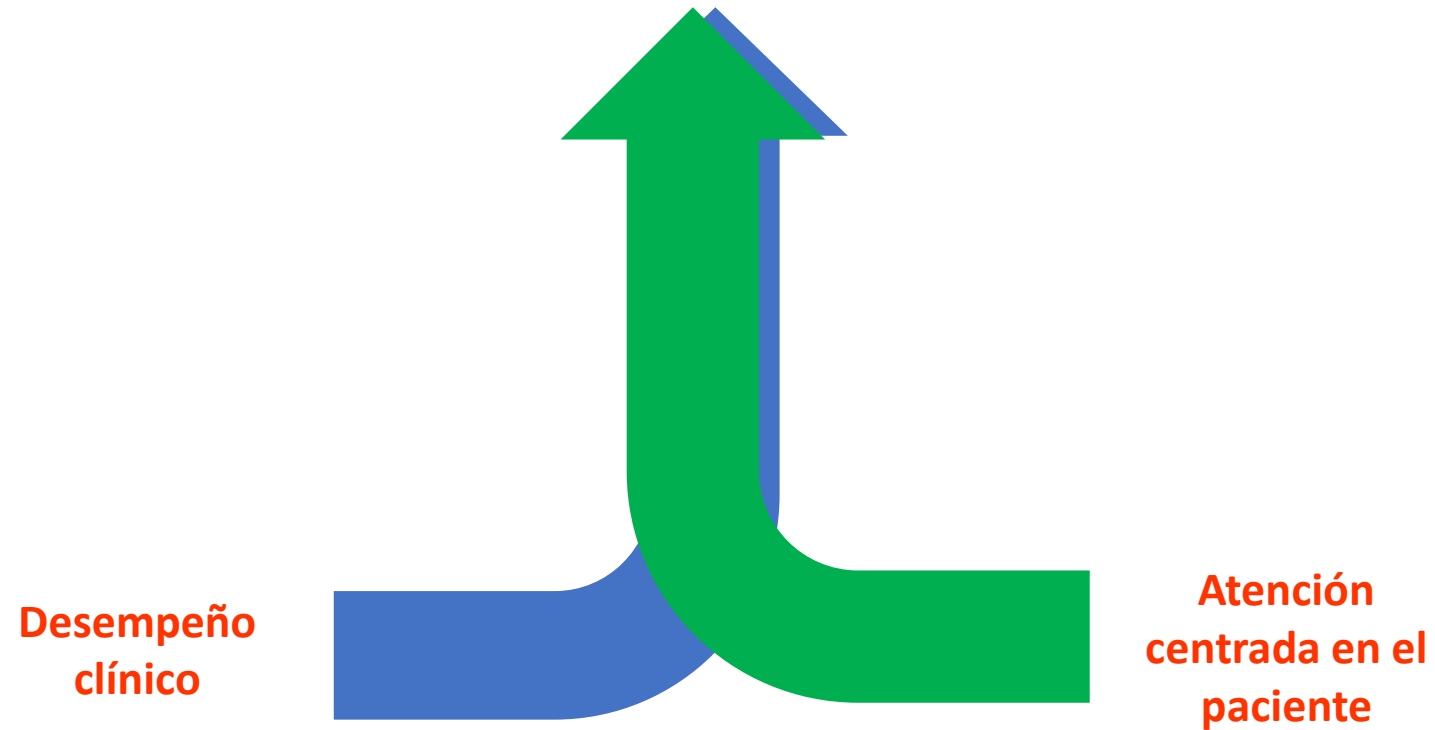
Emocional, religioso, social
Comunicación

Humanización avanzada
Comunicación

Humanización básica



Satisfacción de las expectativas de las personas



Capaces de satisfacer las expectativas de las personas sistemáticamente

Toma de decisión compartida

Empatía

Comunicación de doble vía

Predecibles en generar experiencias de cuidado humanizadas

Certificación Planetree

Tan buenos como el referente, o mejores, en tratar pacientes

Centro de Excelencia

Generadores de valor por área

Galardón

Buenos en mejorar procesos hospitalarios

Acreditación

Desempeño clínico

DC vertical
Medición
Mejoramiento

DC vertical
Medición
Mejoramiento

DC transversal
Medición
Mejoramiento

Mejoramiento
DC por procesos
Medición
SP avanzado

ACP

Humanización avanzada =
Cultura

Humanización avanzada +
comunicación

Emocional, religioso, social
Comunicación

Humanización avanzada
Comunicación



Foro Internacional OES
en alianza con La Fundación Santa Fe de Bogotá

Gracias!