S/ 50 anys Bellvitge Hospital Universitari

X PATIENT BARCELONA CONGRESS

# PROYECTO PET-RNM

## Cómo innovar e incrementar el valor del servicio incorporando la experiencia de paciente

Generalitat de Catalunya

S/ Institut Català de la Salut

IDI BELL

Universitat de Barcelona

# ¿Por qué incorporar la experiencia de paciente aquí y ahora?

1. Nuestra organización tiene una línea estratégica centrada en la mejora de la experiencia del paciente.

2. Queremos innovar en la prestación del servicio para darle valor.

3. Madurez de la organización: hemos dado pasos en esta dirección (proyecto de formación de dimensión territorial HUB-HV-AP e incorporación de la XPA en nuevos proyectos).

4. Oportunidad de incorporar la XPA en un proyecto en clave de país, el PET-RNM.

5. Porque puede ser un proyecto tractor que puede actuar como palanca de cambio en la organización.

# Punto de partida

1. La percepción sobre la calidad, y por lo tanto el “valor”, lo define quien recibe el servicio, en este caso el paciente.

2. Creemos que tenemos que “pensar” los servicios a partir de las necesidades y las expectativas de los pacientes, y solo ellos pueden decirnos lo que necesitan y lo que esperan del servicio.

3. Esta información la podemos obtener mediante la metodología de Experiencia de Paciente.

# Objetivos (I)

**Objetivo General:**

Generar una nueva cultura del paciente en el Servicio de Medicina Nuclear (PET-RNM) que nos permita conocer sus necesidades y expectativas, incorporarlas al proyecto y con ello añadir valor al servicio y mejorar la satisfacción del paciente.

# Objetivos (II)

**Objetivos específicos:**

1. Mejorar la comunicación con el paciente/cuidador/acompañante.

2. Mejorar la información que recibe el paciente en cualquiera de los contactos con profesionales.

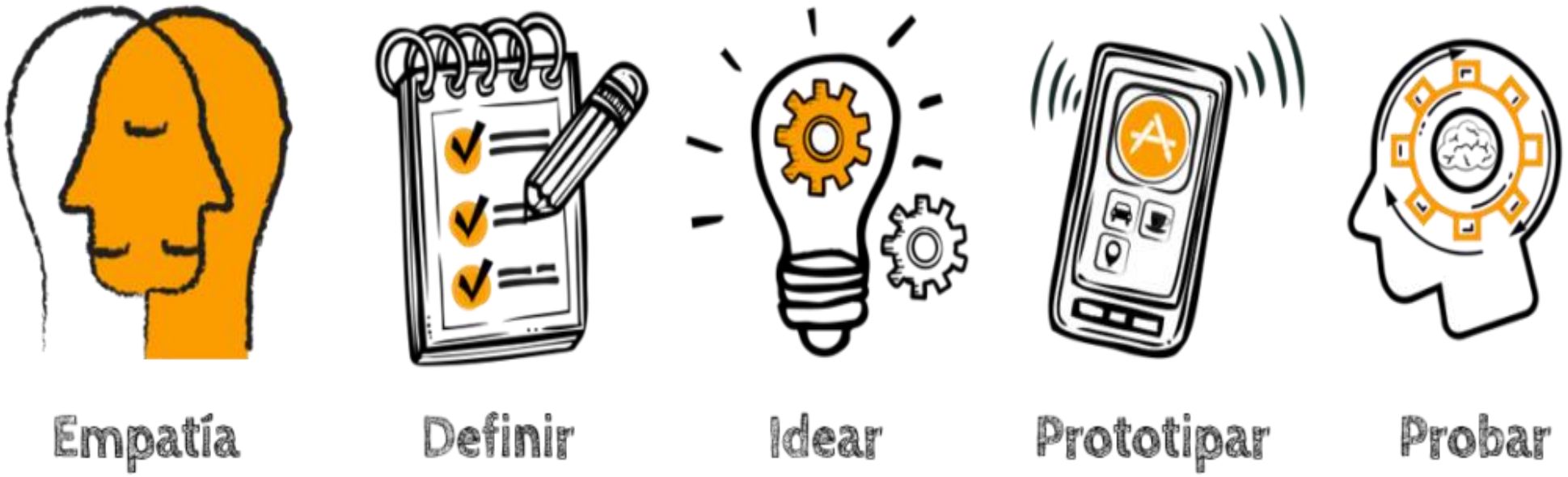
3. Generar e implementar modelos de humanización cuidando los espacios.

4. Crear equipos de trabajo que permitan nuevos modelos de conexión dentro del propio equipo, así como entre el equipo y el paciente y su entorno.

5. Incorporar nuevas tecnologías como eje de humanización en las 3 áreas clave:
    - La actividad clínica asistencial
    - La satisfacción del paciente en su relación con el servicio
    - La comunicación abierta y la información continua con el paciente y entre los profesionales.

6. Introducir indicadores de XPA y analizar de forma distinta la información disponible (reclamaciones, agradecimientos y sugerencias)

# Metodología: Design Thinking



# Cronograma

| FECHA | ACCIÓN | PARTICIPANTES |
|---|---|---|
| 7-5-21<br>12 a 14 h. | • Formar en metodología XPA<br>• Dinamizar la segmentación y creación de los Mapas persona | Coordinadores<br>Profesionales grupo |
| 19-5-21<br>12 a 14 h. | • Presentar Informe Mapas Persona<br>• Elaboración del Patient Journey Map (PJM) | Coordinadores<br>Profesionales grupo |
| 28-5-21<br>09:30 a 11:30 h. | • Presentación del PJM perfil principal<br>• Elaboración PJM menor<br>• Revisión guión y dinámica entrevistas<br>• Lista pacientes entrevistar | Coordinadores<br>Profesionales grupo |
| de 28 mayo a 11 junio 2021 | Preparar:<br>• Realización de 6 entrevistas<br>• Análisis de las entrevistas<br>• Presentación de *pain points* para la reunión | Coordinadores<br>Profesionales grupo (optativo) |
| 11-6-21<br>09:30 a 11:30 h. | • Análisis de *pain points* – *insights* – proyectos<br>• Priorización de los ámbitos de mejora, proyectos y desarrollo de un prototipo<br>• Se priorizan entre 2-3 proyectos y se hará prototipo de 1 proyecto<br>• Previsión del ámbito y proceso de validación del proyecto | Coordinadores<br>Profesionales grupo |
| 18-6-21<br>09:30 11:30 h. | • Grupo focal de cocreación | Coordinadores<br>Profesionales grupo<br>Grupo pacientes |
| 30-6-21<br>11:00 a 13:00 h. | Estrategia de puesta en marcha de los proyectos/ Guía para la implantación de proyectos:<br>• Definir el alcance del piloto<br>• Elaboración de les fichas de implantación: detalle de acciones y cronograma<br>• Definición estrategia de evaluación y test | Coordinadores<br>Profesionales grupo |

# Mapa de empatía PET-RMN

Carmen

## ¿Cómo es?

- Carmen 60-65 años
- Casada, con hijos
- Nacida fuera de Catalunya
- Piso pequeño
- Nivel estudios medio-bajo
- Nivel socioeconómico medio-bajo
- Laboralmente en activo pero bajas frecuentes

## ¿Qué hábitos tiene?

- Ve mucho la TV
- Poca vida social
- Hace manualidades
- Le gusta pasear
- Va acompañada al médico/pruebas
- Se mueve en transporte público
- Tecnologías nivel usuario
- Frecuenta sistema sanitario

- Factor de riesgo: sobrepeso
- Estado de salud : frágil, pero autónoma para las AVD
- Pluripatológica
- Exfumadora
- No buena alimentación

## ¿Qué piensa, qué siente, qué ve?

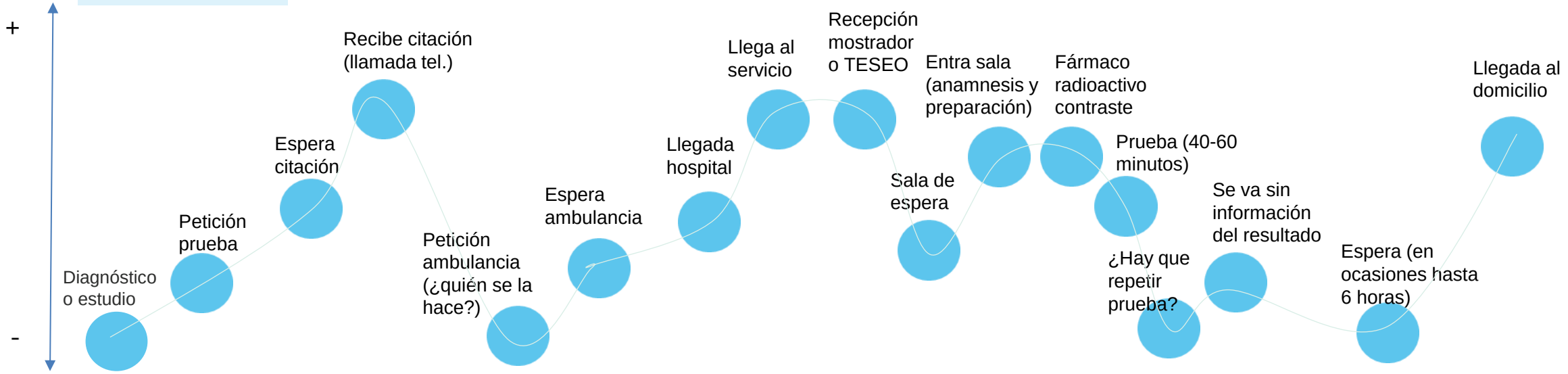
- Tiene miedo de dejar de ser cuidadora (pareja, hijos)
- Le preocupa la incertidumbre, no poder planificar el futuro
- No quiere ser carga para sus familiares
- Sensación de soledad
- Miedo a tener una enfermedad grave y el impacto en su salud y a su familia
- Sabe que el resultado de la prueba es muy importante para su futuro

# Patient Journey Map

## Perfil principal

FASES

| Especialista o U. Funcional | Domicilio | Ambulancia | Hospital | Ambulancia | Domicilio |
|---|---|---|---|---|---|




PAIN POINTS PACIENTES

- Desconocimiento sobre prueba
- Falta de información de la prueba

- Finalmente tiene fecha, pero tiene miedo y sufrimiento.
- La información que le dan es telefónica, no escrita.
- No tiene un teléfono de contacto para resolver dudas

- Si no llega la ambulancia. ¿Adónde llama?
- Si no llega puntual, quizás no se podrá hacer la prueba.

- Nervios en la sala de espera, a pesar de la satisfacción de estar en el lugar adecuado
- Contraste: malestar/sufrimiento o no, en función de la información que haya recibido
- Durante el tiempo que le han puesto el fármaco está solo, sin el móvil ni entretenimiento
- Preocupación por el contraste, por si ha salido bien, por no tomar medicación.
- Obligación de ayuno

PAIN POINTS PROFESIONALES

- La ambulancia tiene que ser muy puntual, si no ello tiene un alto impacto en el funcionamiento del servicio (puede no llegar a hacerse alguna de las pruebas programadas)

- Haría falta recuperar el primer contacto con enfermería (anamnesis, información prueba, explicar bien el tiempo de duración de la prueba) que jase hacia antes. Es necesario espacio adecuado para este contacto.

- Problema que empeora por las tardes (demora)
- Sería necesaria sala de espera para camillas

# Resultados (I)

1. Participación de 13 pacientes y 10 profesionales.

2. Se generan 28 propuestas de proyectos de mejora a partir de la opinión expresada por los pacientes.

3. Se priorizan 2 proyectos valorando su factibilidad y el impacto en el paciente, ambos referidos a información:
   - *Elaboración de información destinada a los pacientes*
   - *Recuperación de la entrevista informativa que se realizaba a la llegada del paciente al servicio*

# Resultados (II)

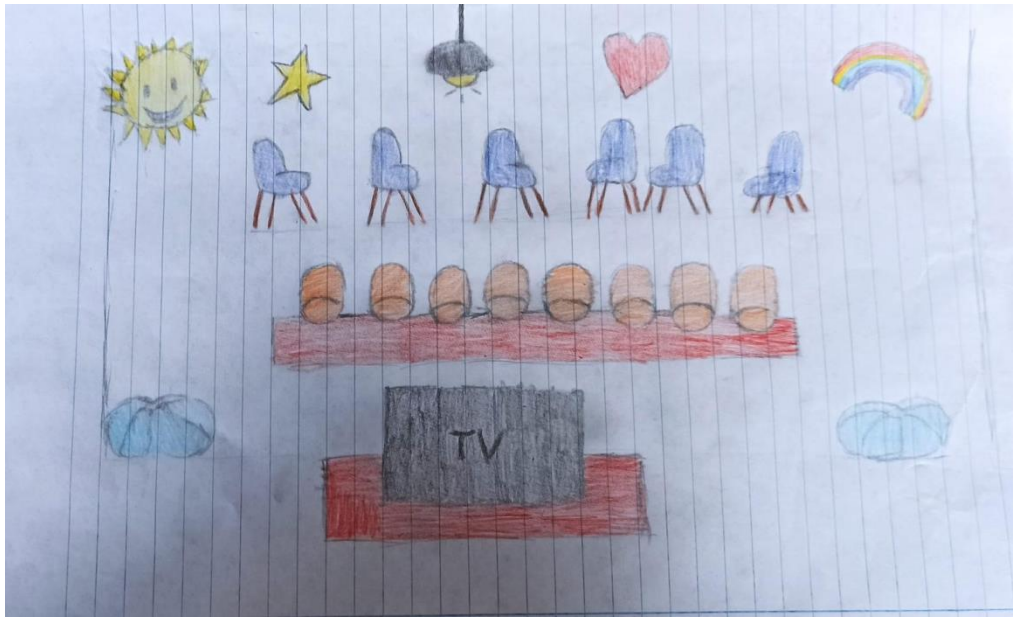
4. Satisfacción de los profesionales: el 78% de los profesionales valoran entre 9 y 10 su participación en el proyecto, y el 100% valora que se tendría que incorporar la experiencia de paciente en los nuevos proyectos del hospital.

5. Alta satisfacción de los pacientes que han participado (expresada verbalmente al final de las entrevistas/grupos focales).

SALA DE
ESFERA
Lámpara de araña
Mural de pared
Puffs
Sofás
TV

IVET

SALA DE JOC
Mobile de seguiment
Armari de joc
Taula de treball amb el seguiment
www.cuid.scs.es
Departament de Salut


TV

# La Experiencia de Paciente en el HUB: presente y futuro

1. Creación, dentro de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Participación, de un ámbito destinado a impulsar dentro de la organización la Experiencia de Paciente (XPA): formación específica + incorporación de un nuevo profesional.

2. Visualización, a través de la intranet del Hospital, del nuevo ámbito de soporte a los profesionales para la incorporación de la XPA a sus procesos, que ha generado nuevas peticiones (servicios de Pneumología, Urología, Digestivo y Urgencias).

3. Incorporación de la XPA en proyectos ya en marcha, y en nuevos proyectos:

## Proyectos de Experiencia de Paciente HUB: (20 proyectos)

. Realizados o en fase de ejecución:

1.- PET-RNM
2.- Strack
3.- Ritmocore
4.- APP Quirúrgica
5.- Next Generation (12 proyectos)

. En fase de diseño:

6.- Pneumología
7.- Urologia (Cistectomia)
8.- Digestivo
9.- Urgéncias