

Resumen Buena Práctica

ATENCIÓN INTEGRAL AL PACIENTE



Una forma de **compartir** conocimiento, crear **networking**, **visualizar** lo que hacemos bien y **reconocer** a los que alcanzan un alto nivel de excelencia.

1 de marzo de 2019

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

SOMOS una asociación empresarial, fundada en España en 1991, cuya **MISIÓN** es facilitar a las organizaciones la mejora de su gestión, contribuyendo a su éxito a lo largo del tiempo. Ofrecemos, a nuestros socios, y a la sociedad en general, la oportunidad de mejorar la gestión y resultados de su organización, conectar con otros profesionales y ampliar su red de contactos, dar visibilidad a su organización y ser reconocido por sus logros y excelentes resultados. El Club Excelencia en Gestión es el único representante oficial en España de la EFQM desde 1994 y se encuentra integrado por más de 230 socios de los más diversos sectores y tamaños, que en la actualidad representan el 20% del PIB y el 25% del IBEX35.

NUESTRA VISIÓN es conseguir que nuestros socios se conviertan en referentes por su gestión excelente

NUESTROS VALORES:

- Nos apasiona la Excelencia en gestión
- Damos valor a lo que se hace bien
- Somos referentes y marcamos tendencia
- Formamos una familia diversa
- Acompañamos a los que quieren gestionarse mejor
- Compartimos conocimientos, experiencias y emociones

Esta obra está sujeta a la licencia
ReconocimientoNoComercial-SinObra-Derivada 4.0
Internacional de Creative Commons



El presente documento es una transcripción de las informaciones facilitadas por la organización en la convocatoria de la II Edición del Premio a las Buenas Prácticas en el ámbito de la Excelencia en la Gestión en Sanidad del año 2018.

Índice

1	Introducción	4
1.1	Información General	4
1.2	Resumen Ejecutivo	4
1.3	Valores de la Excelencia relacionados	7
1.4	Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados	7

1 Introducción

1.1 Información General

Denominación Buena Práctica: **ATENCIÓN INTEGRAL AL PACIENTE**

Sector de Actividad: **SANIDAD**

Área de Gestión: **ATENCIÓN AL PACIENTE**

Organización: **QUIRÓNSALUD**

1.2 Resumen Ejecutivo

Los pacientes y sus familias son para Quirónsalud uno de los grupos prioritarios y con los que mantiene una relación muy directa, poniendo a su disposición vías de comunicación ágiles y accesibles, por ello, para Quirónsalud ha existido la necesidad de crear un espacio dirigido al paciente, enfocado a la mejora de la atención personalizada del paciente y sus familias.

Es por ello que la atención integral al paciente incluye proyectos complementarios que se interrelacionan para dar ofrecer un servicio 360º como parte del programa de atención al paciente.

Entre ellos hemos desarrollado el proyecto de portal del paciente. Supone un cambio de modelo asistencial gracias a las tecnologías de la información, pasando de una gestión de citas presencial del 100% a una atención combinada con la ayuda de las tecnologías, proporcionando una mayor rapidez en la atención adecuada a cada situación concreta.

Adicionalmente, gracias al Contact Center Corporativo que se erige como pilar estratégico para la excelencia de nuestro servicio, continuamos avanzando en mantener y mejorar la homogenización y estandarización del proceso de atención a pacientes y familiares derivados de la visión y valores del Grupo Quirónsalud.

- Plena implantación del servicio de atención al paciente en todos los hospitales.
- Estandarización de la gestión y análisis de las quejas y reclamaciones según el procedimiento corporativo.
- Implantación de la Guía de acogida dirigida a los pacientes hospitalizados y sus acompañantes.
- Implantación la Guía de Estándares Corporativos de Atención en los Servicios de Urgencias.

Un servicio integral al paciente debe incluir la estandarización de nuevos procesos asistenciales, concretamente la atención ambulatoria, que se ha plasmado en la Estandarización de los procesos de atención en Consultas Externas y Procedimientos Ambulatorios, previo lanzamiento de la Guía de Estándares Corporativos de Atención con la adopción paulatina de los estándares y buenas prácticas en ella contemplados.

En todos estos casos, la estandarización ha partido de la definición de un proceso de atención homogéneo que, respetando las particularidades de cada centro, contribuya a la percepción por parte de los pacientes de una imagen de marca única, independientemente de la ubicación del centro y de las particularidades de su modelo de gestión.

A partir de los resultados de los indicadores de evaluación del funcionamiento del proceso de los centros de Quirónsalud, diseñados en 2016, se ha continuado avanzando en un sistema de gestión, monitorización y benchmark entre centros, que contribuye a la identificación de buenas prácticas y a la mejora continua.

Asimismo, se ha seguido desarrollando el programa Trato y tratamiento, centrando los esfuerzos en la mejora del trato al paciente en los servicios de urgencias.

Así se llevaron a cabo focus group con pacientes para, a partir del patient journey definido, identificar las expectativas de los pacientes y adecuar a ellas los servicios y el trato de los profesionales. Fruto de este trabajo es el Manual de trato y tratamiento en Urgencias, que servirá de base a la formación de los profesionales en esta materia.

Es destacable también, la colaboración iniciada en 2017 por Quirónsalud, con entidades que lideran la experiencia del paciente a nivel internacional.

Se ha establecido un acuerdo con la Cleveland Clinic (líder internacional en este ámbito) para que su equipo apoye y asesore en la mejora continua de la experiencia del paciente en los hospitales Quirónsalud.

Como parte de este compromiso, un equipo de Cleveland Clinic visitó algunos centros de la compañía para conocer su enfoque y realizar recomendaciones de mejora, sobre la base de su experiencia y lecciones aprendidas. La Clínica Cleveland, líder mundial en visibilidad científica de la experiencia del paciente, es entre otras cuestiones pionera en crear la figura del Chief Experience Officer y la oficina de Experiencia del Paciente, que suponen un cambio fundamental en la visión tradicional de los servicios de atención al paciente.

Además, Quirónsalud también ha establecido un acuerdo con el Beryl Institute, comunidad mundial de casi 40,000 miembros e invitados que representan a más de 50 países, dedicada a mejorar la experiencia del paciente a través de la colaboración y el conocimiento compartido. Como parte de este proyecto integral se ha implementado Casiopea permitiendo que el paciente tenga una única Historia Clínica dentro de los centros del Grupo Hospitalario Quirónsalud.

Con Casiopea, la información clínica fluye a lo largo del proceso asistencial, ofreciendo a los profesionales una visión 360° de la situación del paciente y asegurando de este modo la transversalidad de la atención.

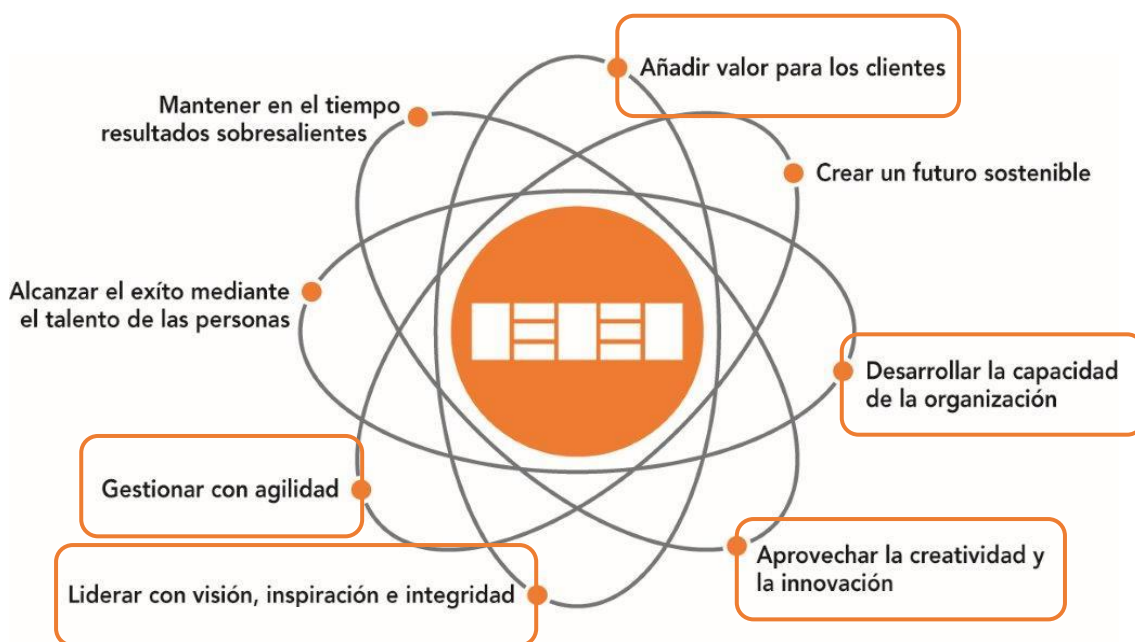
En 2017 hemos desarrollado el módulo de gestión de pacientes y facturación (Casiopea 3) para completar un único producto de Historia Clínica Electrónica y gestión asistencial con el que unificar todos los hospitales del grupo a partir de 2018, habiendo dado comienzo ya a la fase de pruebas.

Este proyecto de Historia Clínica Electrónica Casiopea se ha adaptado para su uso en los centros de Quirónsalud.

El nivel de posible aplicabilidad a otras organizaciones del mismo sector del mismo sector es “ALTO”.

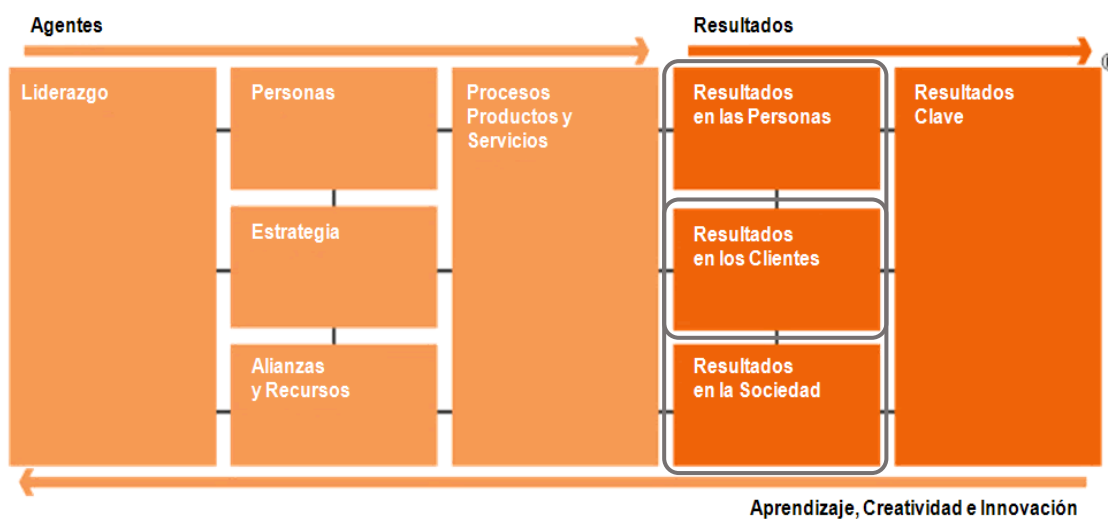
1.3 Valores de la Excelencia relacionados

De los ocho Valores de la Excelencia del Modelo EFQM, la organización considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto en los siguientes:



1.4 Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados

De los cuatro Criterios de Resultados que incorpora el Modelo EFQM de Excelencia, se considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto principal en los siguientes:





Compartiendo y mejorando juntos

www.clubexcelencia.org

