

P1

Título de la iniciativa

Centrados en la experiencia del paciente en un Hospital especializado en la tercera edad

P2

8. Rol del pacientes y sus familias

Categoría de la iniciativa Seleccione por favor la categoría principal identificada.

P3

Institución ejecutora

Hospital Privado de Mendoza

P4

Servicio donde se ejecuta la iniciativa

Enfermería

P5

Mendoza

Provincia

P6

Ciudad(es)

Mendoza

P7

Localidad(es)

Mendoza

P8

Nombre de la persona a cargo (coordinador)

Rodolfo Torres

P9

Nombres de integrantes del equipo

Fanny Sarobe, Silvana Flores, Lorena Gomez, Facundo Bertarini

P10

Mails de contactoProporcione al menos un correo electrónico para poder contactarnos

Mail 1 **rodolfotorres@live.com.ar**

Mail 2 **rodolfotorres77@gmail.com**

P11

Teléfono de contacto

-

Página 3: Descripción de la iniciativa

P12

Inicio de implementación de la iniciativa

Especifique la fecha de inicio **01/07/2022**
de implementación de la
iniciativa

P13

Finalización de implementación de la iniciativa

El encuestado omitió esta pregunta

P14

¿La iniciativa se encuentra en curso actualmente?

Sí

P15

Fundamentos de la iniciativa ¿Cómo surgió la iniciativa? ¿Qué buscaba la iniciativa? Extensión máxima 500 palabras. Requisito excluyente.

En un esfuerzo por mejorar la calidad de la atención médica y fortalecer la confianza de los pacientes, el Hospital Privado de Mendoza implementó una innovadora iniciativa centrada en la experiencia del paciente adulto mayor. Esta iniciativa tuvo como objetivo principal cambiar la modalidad de comunicación dentro y fuera de la institución, reconociendo que la confianza en el hospital desempeña un papel crucial en el proceso de recuperación y en el bienestar general de los pacientes.

Antes de la implementación de esta iniciativa, el hospital seguía un enfoque convencional en la comunicación con los pacientes, que a menudo se percibía como frío y distante. Los pacientes ingresaban al hospital con una percepción negativa, viéndolo como un lugar meramente clínico y enfocado en los procedimientos médicos. Esto no solo afectaba su estado de ánimo y disposición para el tratamiento, sino que también podía tener un impacto negativo en su recuperación.

La iniciativa de centrarse en la experiencia del paciente comenzó con un cambio significativo en la forma en que se comunicaban con los pacientes. Se implementaron varias estrategias para mejorar la interacción, la empatía y la comprensión mutua entre el personal médico y los pacientes. Esto incluyó la capacitación del personal en habilidades de comunicación efectiva, fomentando un enfoque más humano y compasivo en la atención médica.

Además, se establecieron canales de comunicación abiertos y accesibles, donde los pacientes y sus familias podían expresar sus preocupaciones, hacer preguntas y recibir actualizaciones sobre el progreso de su tratamiento. Se asignaron coordinadores de atención personalizados para cada paciente, quienes se convirtieron en puntos de contacto clave y proporcionaron un enlace constante entre el paciente y el equipo médico.

El impacto positivo de esta iniciativa fue evidente en los pacientes que ingresaron al hospital con un concepto previo de la institución. Aquellos que habían experimentado la comunicación centrada en la experiencia del paciente expresaron una mayor sensación de seguridad, confianza y comodidad durante su estancia. La relación más cercana y empática con el personal médico también contribuyó a reducir los niveles de ansiedad y estrés, lo que, a su vez, tuvo un efecto beneficioso en sus tasas de recuperación.

Los pacientes informaron sentirse más valorados como individuos y menos como meros casos clínicos. Esta mejora en la percepción del hospital no solo influyó en su experiencia directa, sino que también se tradujo en una mayor adherencia al tratamiento y un compromiso más activo con su salud. La iniciativa demostró que una comunicación centrada en el paciente no solo mejora la satisfacción del paciente, sino que también tiene un impacto significativo en los resultados clínicos.

En resumen, la iniciativa de centrarse en la experiencia del paciente en el Hospital Especializado en el Adulto Mayor tuvo un impacto transformador al cambiar la modalidad de comunicación y promover una relación más cercana y empática entre el personal médico y los pacientes. La confianza fortalecida en la institución no solo mejoró la experiencia de los pacientes, sino que también contribuyó positivamente a su proceso de recuperación y bienestar general. Esta iniciativa demuestra claramente que una comunicación más humana y orientada al paciente es esencial para proporcionar una atención médica de alta calidad y centrada en las necesidades individuales

P16

Objetivos de la iniciativa Extensión máxima: 500 palabras. Requisito excluyente.

El programa tiene los siguientes ocho objetivos:

Mejora en la Comunicación: Establecer una comunicación más efectiva, empática y bidireccional entre el personal médico, los pacientes y sus familias para garantizar una comprensión clara de los diagnósticos, tratamientos y planes de atención.

Fortalecimiento de la Confianza: Fomentar la confianza y la relación entre el paciente y el hospital, creando un ambiente de seguridad y comodidad que contribuya a la mejora de la percepción y la satisfacción del paciente.

Reducción del Estrés y la Ansiedad: Implementar estrategias de comunicación que reduzcan los niveles de estrés y ansiedad de los pacientes durante su estancia hospitalaria, mejorando su bienestar emocional y mental.

Personalización de la Atención: Brindar un enfoque más personalizado en la atención médica, considerando las necesidades individuales, preferencias y valores de cada paciente para garantizar un tratamiento más integral.

Mejora en la Adherencia al Tratamiento: Promover la adherencia al tratamiento médico al asegurarse de que los pacientes comprendan y participen activamente en su plan de atención, lo que puede conducir a mejores resultados clínicos.

Mayor Participación Familiar: Involucrar activamente a las familias en el proceso de atención y tratamiento, proporcionando información clara y apoyo para mejorar la experiencia general del paciente.

Retroalimentación Continua: Establecer canales para que los pacientes y sus familias proporcionen retroalimentación sobre su experiencia en el hospital, lo que permite realizar ajustes y mejoras constantes en los servicios y la atención.

Medición de la Satisfacción del Paciente: Evaluar periódicamente la satisfacción de los pacientes a través de encuestas y análisis de datos para medir el impacto de las mejoras en la comunicación y la experiencia del paciente.

Estos objetivos se alinean con la visión de proporcionar una atención médica centrada en el paciente en el Hospital Especializado en el Adulto Mayor, enfocándose en la comunicación efectiva, el fortalecimiento de la confianza y la personalización de la atención para lograr resultados clínicos y una experiencia general óptima para los pacientes.

P17

Destinatarios de la iniciativa ¿Quiénes fueron los beneficiarios? ¿Qué cobertura se logró? Extensión máxima: 500 palabras. Requisito excluyente.

Se logró una cobertura del 100% de los pacientes internados.

Los beneficiarios fueron: los pacientes, sus familias y el equipo médico en general.

Se logró un gran cambio de la percepción de los pacientes y sus familiares del hospital.

Descripción de la iniciativa¿En qué consiste la iniciativa? Principales actividades?Extensión máxima: 1000 palabras. Requisito excluyente.

En un constante esfuerzo por proporcionar atención médica de alta calidad y centrada en las necesidades de sus pacientes, el Hospital Privado de Mendoza emprendió una innovadora iniciativa centrada en la experiencia del paciente adulto mayor. Consciente de la importancia de una comunicación efectiva y una sólida relación de confianza entre los profesionales de la salud y los pacientes, el hospital se propuso transformar la forma en que se aborda la atención médica, reconociendo que la confianza en la institución es un factor esencial para lograr una recuperación exitosa y mejorar el bienestar general de los pacientes.

Previamente a la implementación de esta iniciativa, el hospital seguía un enfoque más tradicional en la comunicación con los pacientes y tenía una pésima opinión pública. Si bien la atención médica proporcionada era de alta calidad en términos técnicos, a menudo se percibía como fría y distante. Los pacientes ingresaban al hospital con una percepción negativa, viéndolo como un lugar clínico y enfocado únicamente en los procedimientos médicos y en donde muchas veces daba sensación de abandono. Esta perspectiva limitada no solo afectaba su estado de ánimo y disposición para el tratamiento, sino que también podía tener un impacto negativo en su proceso de recuperación.

Con el objetivo de cambiar esta dinámica y mejorar la experiencia del paciente, la iniciativa se centró en transformar la modalidad de comunicación dentro de la institución. Se establecieron varios objetivos clave para guiar esta transformación:

1. Mejora en la Comunicación:

Se puso en marcha una estrategia integral para mejorar la comunicación entre el personal médico, los pacientes y sus familias. Se implementaron sesiones de capacitación para el personal médico, enfocadas en desarrollar habilidades de comunicación efectiva, escucha activa y empatía. Esto permitió que los profesionales de la salud se conectaran de manera más significativa con los pacientes, comprendieran sus preocupaciones y proporcionaran información de manera clara y comprensible.

2. Fortalecimiento de la Confianza:

Se reconoció que la confianza es fundamental para una atención médica exitosa. Para fortalecer la relación de confianza entre el hospital y los pacientes, se fomentó un ambiente de apertura y transparencia. Los pacientes fueron alentados a hacer preguntas, expresar inquietudes y participar activamente en su plan de atención. Esto les brindó un sentido de control sobre su tratamiento y generó un mayor nivel de confianza en el equipo médico.

3. Personalización de la Atención:

Se adoptó un enfoque más personalizado en la atención médica. Cada paciente fue asignado a un coordinador de atención dedicado, quien se convirtió en su punto de contacto principal. El coordinador se encargó de comprender las necesidades individuales de cada paciente y coordinar un plan de atención integral que abordara tanto los aspectos médicos como emocionales.

4. Reducción del Estrés y la Ansiedad:

Se implementaron estrategias para reducir los niveles de estrés y ansiedad de los pacientes durante su estancia en el hospital. Se crearon espacios más acogedores y se ofrecieron actividades de distracción y relajación. Además, el personal médico recibió formación en la gestión de emociones y en cómo proporcionar apoyo emocional a los pacientes y sus familias.

5. Participación Familiar:

Se reconoció el papel crucial de la familia en el proceso de atención médica. Se fomentó la participación activa de las familias, brindándoles información detallada sobre el estado de salud de los pacientes, los tratamientos y los planes de alta. Esto permitió una colaboración más estrecha entre el equipo médico y las familias, contribuyendo a una experiencia más integral y de apoyo para el paciente.

6. Adherencia al Tratamiento:

Se enfatizó la importancia de la adherencia al tratamiento. A través de una comunicación más clara y comprensible, los pacientes

entendieron mejor la importancia de seguir su plan de tratamiento. Los profesionales de la salud trabajaron en conjunto con los pacientes para abordar cualquier preocupación o desafío que pudiera afectar su capacidad para seguir el tratamiento recomendado.

7. Retroalimentación Continua:

Se establecieron canales de retroalimentación para que los pacientes y sus familias compartieran sus experiencias y ofrecieran sugerencias para mejorar la atención. Se realizaron encuestas periódicas para evaluar la satisfacción de los pacientes y se utilizaron los resultados para realizar ajustes y mejoras continuas en la atención.

8. Medición de la Satisfacción del Paciente:

Se implementó un sistema de seguimiento de la satisfacción del paciente para medir de manera objetiva el impacto de la iniciativa. Los datos recopilados permitieron evaluar la eficacia de los cambios implementados y tomar decisiones informadas para optimizar aún más la experiencia del paciente.

La iniciativa centrada en la experiencia del paciente en el Hospital Especializado en el Adulto Mayor no solo tuvo un impacto significativo en la forma en que se brinda atención médica, sino que también generó un cambio cultural en la institución. Los pacientes que ingresaron con una percepción previa del hospital como un lugar impersonal y clínico experimentaron una transformación en su experiencia. La comunicación más abierta y empática, junto con la relación de confianza establecida con el personal médico, contribuyeron a una sensación de seguridad y comodidad. Los pacientes se sintieron valorados como individuos y participaron de manera más activa en su proceso de recuperación.

Los resultados fueron evidentes en la mejora de la satisfacción del paciente, la adherencia al tratamiento y los resultados clínicos. Además se noto una mejora importante en el clima laboral del personal y bajo en nivel de conflictividad interno. La iniciativa demostró que una comunicación centrada en el paciente no solo influye en la experiencia del paciente, sino que también tiene un impacto positivo en su bienestar general y en los resultados de su atención médica. En última instancia, esta iniciativa resalta la importancia de una atención médica integral que considera tanto los aspectos médicos como emocionales, y subraya cómo la comunicación y la confianza son pilares fundamentales para lograr una atención de calidad y centrada en el paciente en un entorno hospitalario especializado en el adulto mayor.

Resultados de la iniciativa ¿Cuáles fueron los resultados más importantes? ¿Qué evidencias avalan los resultados?
Extensión máxima: 1000 palabras. Requisito excluyente.

Estos resultados incluyeron:

Mejora en la COmunicación: La implementación de estrategias de comunicación más empáticas y claras llevó a una interacción más significativa entre el personal médico, los pacientes y sus familias. Los pacientes se sintieron escuchados, comprendidos y más involucrados en su proceso de atención.

Fortalecimiento de la Confianza: La promoción de un ambiente de apertura y transparencia contribuyó a una mayor confianza entre los pacientes y el hospital. Los pacientes sintieron que podían expresar sus preocupaciones y hacer preguntas sin reservas, lo que generó un mayor nivel de confianza en el equipo médico y en la institución en general.

Mejora en la Experiencia del Paciente: Los pacientes que ingresaron al hospital con una percepción previa negativa experimentaron una transformación en su experiencia. Se sintieron valorados como individuos, lo que resultó en una mayor sensación de seguridad y comodidad durante su estancia. Los que todavía no habían ingresado, lo hicieron en un entorno de más confianza. La percepción en la población del hospital mejoró notoriamente.

Reducción del Estrés y la Ansiedad: Las estrategias implementadas para reducir los niveles de estrés y ansiedad, como la creación de espacios acogedores y la provisión de apoyo emocional, contribuyeron a un ambiente hospitalario más tranquilo y propicio para la recuperación.

Adherencia al Tratamiento Mejorada: La comunicación clara y comprensible sobre los planes de tratamiento y la participación activa de los pacientes en la toma de decisiones resultaron en una mayor adherencia al tratamiento recomendado, lo que a su vez mejoró los resultados clínicos.

Participación Familiar Más Activa: La iniciativa fomentó una colaboración más estrecha entre el equipo médico y las familias de los pacientes. Las familias se sintieron más informadas y involucradas en el proceso de atención, lo que contribuyó a una experiencia más integral para el paciente.

Retroalimentación Positiva: La implementación de canales de retroalimentación permitió a los pacientes y sus familias expresar sus experiencias y opiniones. Esta retroalimentación se utilizó para realizar mejoras continuas en los servicios y la atención proporcionada.

Mejora en la Satisfacción del Paciente: Los resultados de las encuestas de satisfacción reflejaron un aumento significativo en la satisfacción del paciente en comparación con el enfoque anterior. Los pacientes informaron una mayor satisfacción con la calidad de la atención y la relación con el personal médico.

Impacto en los Resultados Clínicos: La iniciativa no solo mejoró la experiencia del paciente, sino que también tuvo un impacto positivo en los resultados clínicos. Los pacientes que experimentaron una comunicación más empática y una mayor confianza en el hospital mostraron una mejora en sus tasas de recuperación y bienestar general.

En resumen, la iniciativa centrada en la experiencia del paciente en el Hospital Privado de Mendoza como Centro Especializado en el Adulto Mayor tuvo un impacto transformador en múltiples áreas de la atención médica. La comunicación mejorada, el fortalecimiento de la confianza, la personalización de la atención y la participación activa de los pacientes y sus familias llevaron a una experiencia general más positiva y a una mejora en los resultados clínicos. Esta iniciativa demuestra la importancia fundamental de una comunicación empática y centrada en el paciente para brindar una atención médica integral y de alta calidad.

P20

Indicadores y medios de verificación¿Cómo se midió el éxito del cumplimiento de los objetivos?Extensión máxima: 500 palabras. Requisito excluyente.

Los indicadores que se usaron fueron los siguientes:

- 1- Índice de Quejas
 - 2- Registro semestral de clima laboral.
 - 3- Días de estada
 - 4- Tasa de Reingreso.
 - 5- Seguimiento de quejas/felicitaciones en libro físico y redes sociales
-

P21

Principales fortalezas de la iniciativaExtensión máxima: 500 palabras. Requisito excluyente.

La principal fortaleza de la iniciativa centrada en la experiencia del paciente en el Hospital Privado de Mendoza reside en su capacidad para transformar la relación entre el personal médico y los pacientes a través de una comunicación más empática y una mayor confianza. Esta fortaleza se basa en varios beneficios clave:

Fortalecimiento de la Confianza y la Relación Médico-Paciente.

Mejora en la Satisfacción y Experiencia del Paciente.

Participación Activa de las Familias.

Cambio Cultural en la Institución: La iniciativa no solo impacta en la relación médico-paciente, sino que también puede impulsar un cambio cultural en la institución. La importancia dada a la comunicación empática y la participación del paciente puede propagarse en toda la organización, llevando a un enfoque más humano y centrado en el paciente en todas las áreas de la atención médica.

En resumen, la principal fortaleza de esta iniciativa es su capacidad para transformar la experiencia del paciente y mejorar los resultados de atención al enfocarse en una comunicación más empática y en la construcción de una relación de confianza sólida entre el personal médico y los pacientes. Esta fortaleza no solo mejora la percepción de la institución, sino que también puede tener un impacto positivo en la recuperación y el bienestar general de los pacientes atendidos en nuestro hospital

P22

Obstáculos presentados durante la iniciativaExtensión máxima: 500 palabras. Requisito excluyente.

Los principales obstáculos que tuvimos fue una alta resistencia al cambio en las bases de nuestro personal asistencial.

Sacar el estigma de ser "un hospital de la muerte" o "el peor hospital del Mendoza" a centrarnos en una política de calidad, seguridad del paciente y satisfacción fue y es un gran desafío.

P23

Tipo de apoyo recibido

Económico,

Formativo,

Informativo,

Gestión,

Infraestructura

P24

En caso de haber recibido algún tipo de apoyo, ¿quién lo ha proporcionado?

Se financió con recursos del propio Hospital

P25

Justificación de la Buena Práctica en Seguridad de Pacientes ¿Por qué considera que es una Buena Práctica en Seguridad de Pacientes? Extensión máxima: 500 palabras. Requisito excluyente.

La iniciativa centrada en la experiencia del paciente en un Hospital Privado de Mendoza puede considerarse una buena práctica de seguridad por varias razones importantes:

Mejora de la Comunicación Médico-Paciente: Una comunicación clara y efectiva entre los pacientes y el personal médico es esencial para garantizar que los pacientes comprendan su diagnóstico, tratamiento y plan de atención. Una comprensión adecuada reduce la posibilidad de malentendidos, errores en la administración de medicamentos y la realización de procedimientos médicos incorrectos.

Reducción de Errores Médicos: La implementación de una comunicación más cercana y abierta entre el personal médico y los pacientes puede reducir la incidencia de errores médicos. Los pacientes son más propensos a informar sobre cualquier cambio en su condición de salud o cualquier efecto secundario inesperado, lo que permite una intervención temprana y previene problemas más graves.

Identificación y Prevención de Riesgos: La confianza y la comunicación abierta permiten a los pacientes expresar sus preocupaciones y síntomas de manera más franca. Esto facilita la identificación temprana de riesgos potenciales y la implementación de medidas preventivas para mitigarlos.

Mejora en la Gestión de Crisis: Una comunicación sólida y una relación de confianza establecida entre el personal médico y los pacientes son cruciales durante situaciones de crisis médicas. Los pacientes se sienten más seguros y son más propensos a seguir las instrucciones médicas en momentos de emergencia.

Fomento de una Cultura de Seguridad: Al hacer hincapié en la comunicación efectiva y la empatía, la iniciativa promueve una cultura de seguridad dentro del hospital. Los miembros del personal médico se vuelven más conscientes de la importancia de la comunicación en la prevención de errores y la mejora de la atención al paciente.

Mejora en la Experiencia del Paciente: Una experiencia positiva y empática puede reducir el estrés y la ansiedad de los pacientes, lo que, a su vez, puede contribuir a la mejora de sus respuestas fisiológicas y psicológicas ante el tratamiento. Esto tiene un impacto directo en su bienestar general y su proceso de recuperación.

Impulso de la Participación Familiar: La comunicación abierta también involucra a las familias en el proceso de atención, lo que puede llevar a una mejor comprensión de las necesidades y condiciones del paciente. Esto aumenta la probabilidad de que la familia sea un recurso útil para identificar y prevenir problemas médicos.

En conjunto, la iniciativa centrada en la experiencia del paciente refuerza los aspectos fundamentales de la seguridad del paciente al mejorar la comunicación, la comprensión mutua y la colaboración entre el personal médico, los pacientes y sus familias. Al establecer una relación de confianza y promover la participación activa de todos los involucrados, se reducen los riesgos de errores médicos y se mejora la atención general y la seguridad en el entorno hospitalario.

P26

Principales lecciones aprendidas Extensión máxima: 500 palabras. Requisito excluyente.

Lo podemos resumir en una breve frase: el camino de la seguridad del paciente tiene muchas aristas, pero hay acciones efectivas de bajo costo que pueden hacer la diferencia. Solo hay que proponerse brindar la mejor atención posible con los recursos que cada institución tiene.

La comunicación como eje es fundamental para bajar la conflictividad y mejorar la percepción de los tratamientos.

P27

Recomendaciones para replicar la iniciativa Extensión máxima: 500 palabras.

Compromiso de la Dirección: Asegura que la alta dirección respalde la iniciativa y asigne los recursos necesarios para su implementación exitosa. Muchas veces solo es liberar tiempo a los integrantes del equipo para que se dediquen a este proyecto. Este compromiso proporciona el apoyo necesario y establece un tono positivo para todo el personal.

Capacitación Integral: Proporcionar una capacitación completa y efectiva al personal médico y de enfermería en habilidades de comunicación empática y enfoque centrado en el paciente. Esto es esencial para garantizar que la nueva forma de comunicación se aplique de manera consistente. Todos tienen que saber que estamos haciendo para que se haga de la mejor forma posible.

Medición de Resultados: Establecer indicadores claros para medir el éxito de la iniciativa, como la satisfacción del paciente, la adherencia al tratamiento y los resultados clínicos. La medición constante permitirá evaluar el impacto y realizar ajustes según sea necesario.

Educación Continua y Promoción: Mantener una educación continua para pacientes, familias y personal médico sobre los beneficios y la importancia de la comunicación centrada en el paciente. La promoción constante garantiza la conciencia y el compromiso continuo.

Compartir Experiencias Exitosas: Compartir casos de éxito y lecciones aprendidas con otras instituciones interesadas en implementar una iniciativa similar. Esto proporciona orientación práctica y motiva a otros a adoptar prácticas exitosas. Todo éxito debe ser publicado y los integrantes de los mismos felicitados. Es importante cambiar la cultura de "da lo mismo" por "yo puedo marcar la diferencia"

Estas recomendaciones clave ayudarán a otras instituciones médicas a implementar una iniciativa centrada en la experiencia del paciente de manera efectiva y con resultados positivos.

P28

Estoy de acuerdo con lo expresado

Consentimiento informado Al completar este formulario usted acepta los criterios que establece la OPS en el texto, da su conformidad y autoriza expresamente a la OPS a lo siguiente: (1) recolectar la información que proporcione a través del formulario, (2) almacenar dicha información, (3) procesar y utilizar dicha información en los términos indicados. De igual forma, usted certifica que, según su leal saber y entender, la información facilitada en el formulario y en la documentación que proporcione es exacta y veraz, así como que dispone de los permisos necesarios para usar, divulgar y transferir esta información a la OPS. Asimismo, certifica que el uso de esta información por parte de la OPS no infringe ningún derecho de terceros. La OPS se reserva el derecho de modificar las condiciones de esta propuesta.
