



"PRESENTE Y FUTURO DE
LA EXPERIENCIA DE
PACIENTE"

Patient Experience Meeting

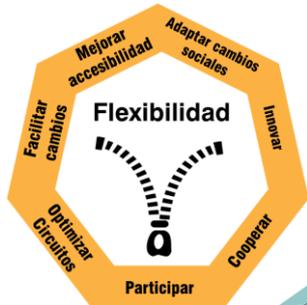


PROYECTO SU VOZ : INCORPORANDO LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE CON CANCER AL HOSPITAL DE DÍA DE ONCOLOGÍA

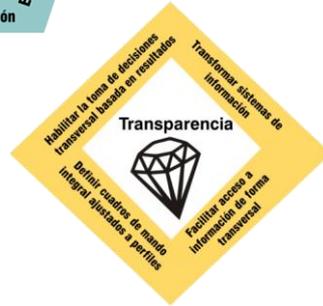
Encarnación Fernández del Palacio. Directora de enfermería
Ana Isabel Alguacil Pau. Coordinadora de calidad



La estrategia del Hospital Clínico San Carlos



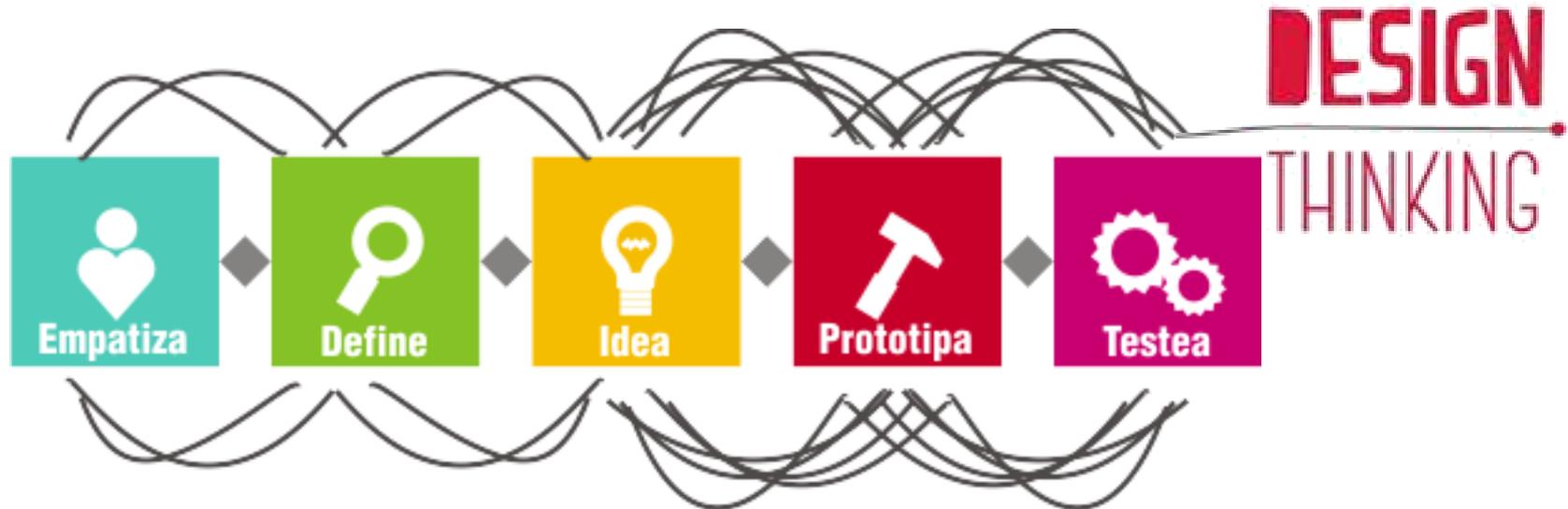
En el marco de la Estrategia “Visión2025” queremos ser un hospital que trabaje para los pacientes desde el *respeto, la consideración, la diferencia, la atención y la tolerancia*



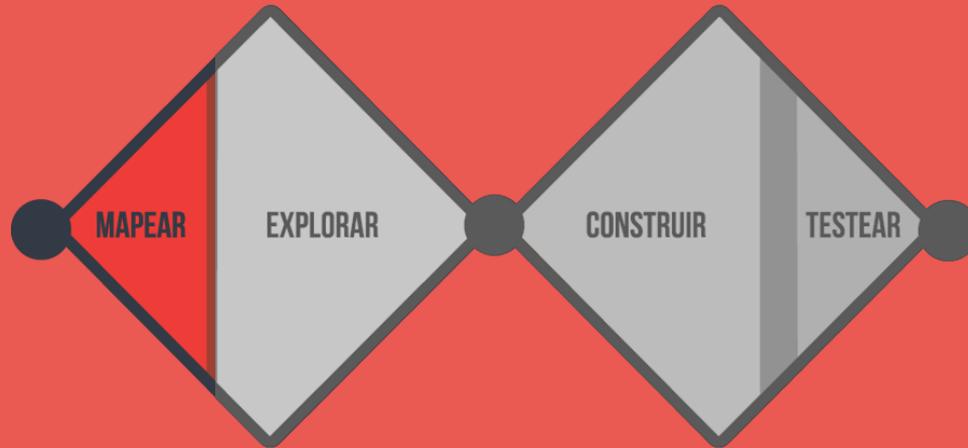
Su voz



Método: proceso de creatividad e innovación

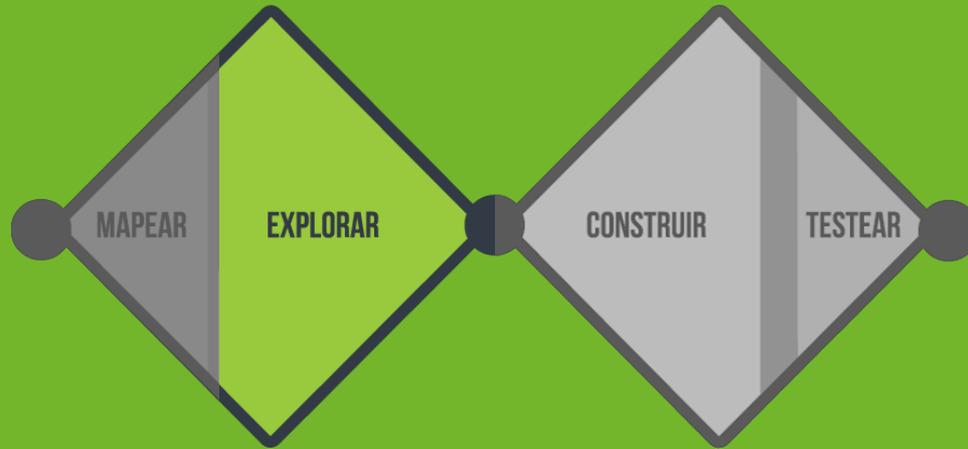


1. INICIO DEL PROYECTO



ETAPA	ANTES					DURANTE								DESPUÉS
MOMENTO	Esperar para entrar	Llamar paciente para entrar	Entrada Hospital de Día	Recepción y acogida	Se sienta en "su" sillón	Comprobar datos	Coger vía y empezar tratamiento	Tiempo administración (1-6h)	Incidencias	Ir al WC	Tiempo de comida	Medicación habitual	Medicación para casa	Despedida paciente y salida del hospital
PUNTOS CLAVE														
ACTORES	Informador TCAE	Informador TCAE Enfermera	Informador TCAE Enfermera	TCAE Enfermera	TCAE Enfermera	TCAE Enfermera	Enfermera	TCAE Enfermera	Enfermera Médico	Personal de Limpieza TCAE	Paciente TCAE	Paciente	TCAE Enfermera	Celador TCAE Enfermera
ACCIONES	Información del tiempo de espera	Llamada personal	Informar del tiempo de espera, de dónde está el armario y el WC Comunicar al acompañante del tiempo de espera y el tiempo del tratamiento	Presentación del personal Recibir información del acompañante Comprobar datos personales	Comprobar tratamiento y paciente que coincide Dudas de efectos de la quimio	Comprobar datos con volante y Bolsa QT	Comprobar datos con volante y Bolsa QT Preguntar el acceso venoso Pinchar, preparar y administrar premedicación Dar medicación para casa y escribir datos enfermería	Vigilar administración fármaco y estado del paciente Solucionar incidencias Escuchar y atender dudas del paciente Facilitar confort	Reacciones alérgicas: tomar constantes y llamar al médico. Tranquilizar al paciente Valoración del paciente, órdenes médicas e informar al paciente y a la familia Enviar a urgencias o ingreso	Aseo del baño Acompañar si hay habilidad física Si necesita pañal, colocar biombo y cambio en el sillón o baño	Administración de la nutrición. En ocasiones se comen la comida que traen Darle el sandwich y actimel Proporcionar material para alimentación enteral Preparar infusiones	Se toma su medicación	Preparación de mono dosis Entrega medicación Explicación de la medicación	Traslada al paciente al lugar de salida Retirar dispositivos venosos. Dar información y educación signos síntomas Entrega objetos personales, acompañamiento salida o explicar por dónde salir

2. INVESTIGACIÓN



1

Salas de espera, pasillos e indicaciones de salida



Hospital de día de Oncología

2

Hospital de Día



3

Mesas de trabajo



4

Aseos Hospital de Día

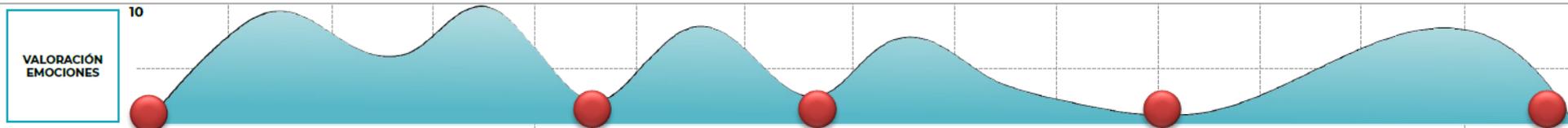




CUESTIONARIOS
CUANTITATIVOS

ENTREVISTAS
CUALITATIVAS

	ESPERA A LA VISITA	TIEMPO DE ADMINISTRACIÓN	SALIDA				
VERBATIMS	<p>"Podría haber algo digital para el control, por ejemplo, un código de barras en dos puntos distintos para que el proceso fuese más fácil de controlar, más cómodo y seguro"</p> <p>"Siempre que puedo utilizo el humor. Intento que se les olvide un poco estos momentos"</p> <p>"Hay mucha gente. El es pequeño y muy agobiante. Además, siempre se retrasan"</p>	<p>"Me explicaron el servicio de la psicóloga, pero no lo he utilizado. Estaría bien que bajase al Hospital del Día para romper el hielo"</p> <p>"Es mejor que te llamen por nombre y apellidos, que me llamen por el "105" es muy impersonal y me haría sentir muy mal"</p> <p>"Necesitamos más colorido, aunque se limpie... esto es deprimente"</p>	<p>"Me gustaría un entretenimiento que me transporte a un mundo ilusorio, que me haga sentir no enferma"</p> <p>"Me gustaría hacer punto de cruz. Se podrían dar clases de esto, incluso yo podría enseñar a otros pacientes a hacer punto de cruz."</p> <p>"La familia es una tensión. Estar allí sirve para desconectar"</p>	<p>"Podrían hacer actividades que normalicen su vida y con personas que afronten la situación de manera positiva"</p> <p>"Lo que más aprecian los pacientes es que estemos pendientes de ellos y les demos conversación para que el tiempo pase más rápido"</p> <p>"Se necesita una figura que normalice el espacio para que parezca menos un hospital"</p>	<p>"Los carritos son tercermundistas. Se tendrían que cambiar para mejorar el interiorismo y evitar accidentes laborales"</p> <p>"Todo menos la TV. Charlas y conferencias, pero que no sean de la enfermedad. Juegos mentales..."</p> <p>"Cuanta más información se tiene, peor se lleva esto"</p>	<p>"Si hay su asiento vacío, aunque no esté el medicamento, yo los dejaría entrar. Esto les calmaría y estarían más cómodos"</p> <p>"Hay días que vienen músicos a tocar en directo. Por norma general, les gusta y están entretenidos"</p> <p>"El espacio huele a muerte"</p>	<p>"Debemos buscar esos detalles que ofrecen un bienestar emocional"</p> <p>"Me costó un poco encontrar la salida el primer día, pero el resto de días no. Pero sí que cuesta un poco cuando tienes que cruzar todo el Hospital"</p>



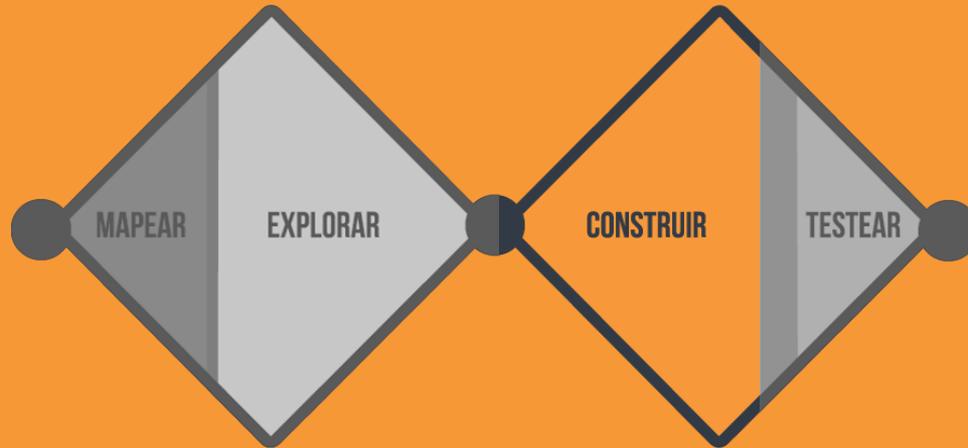
RETOS

ETAPA	ANTES					DURANTE								DESPUÉS
MOMENTO	Esperar para entrar	Llamar paciente para entrar	Entrada Hospital de Día	Recepción y acogida	Se sienta en "su" sillón	Comprobar datos	Coger vía y empezar tratamiento	Tiempo administración (1-2h)	Incidencias	Ir al WC	Tiempo de comida	Medicación habitual	Medicación para casa	Despedida paciente y salida del hospital
PUNTOS CLAVE														

¿Cómo podríamos crear un espacio más agradable visualmente con los pocos recursos que tenemos?

¿Cómo podríamos hacer para que la estancia del paciente fuese más amena y de una forma personalizada?

3. CREACIÓN



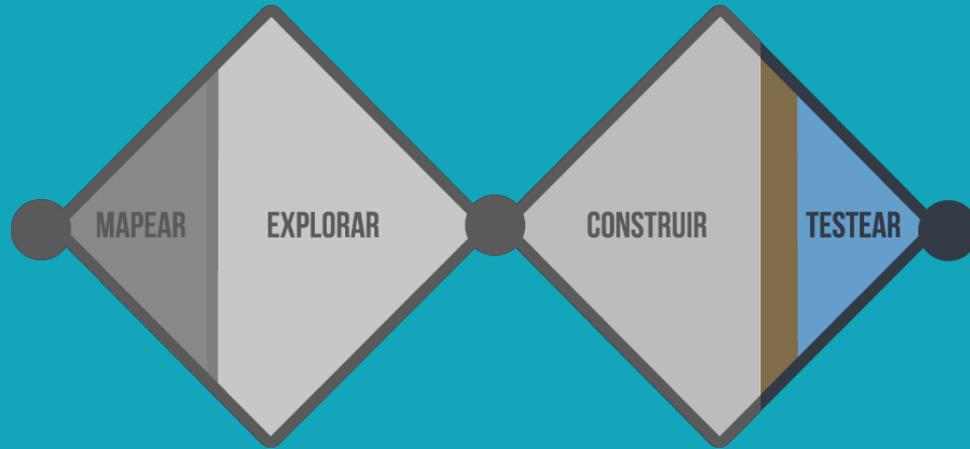
¿Cómo podríamos crear un espacio más agradable visualmente con los pocos recursos que tenemos?

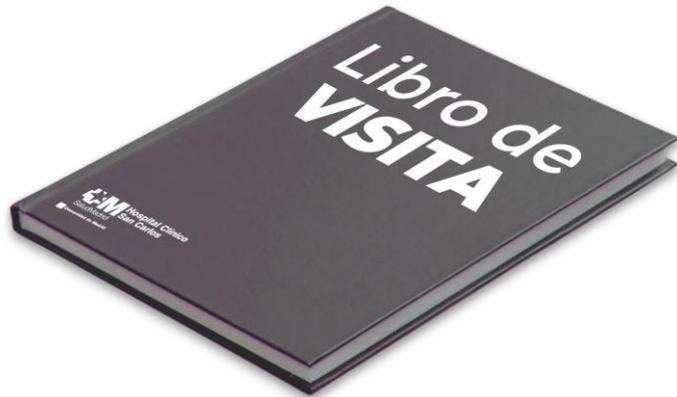
1. **Juegos visuales en pantallas modificadas periódicamente**
2. **Trampantojos**
3. **Mandalas, dibujos, interactuar con superficies**
4. **Modificar aspectos de la medicación. Mensajes de ánimo. (Escayola firmada)**
5. **Música con cascos bluetooth**
6. **Mensajes escritos de superación y ánimo decorativos**
7. **Proyección visual**

¿Cómo podríamos hacer que la estancia del paciente dentro de la clínica fuera más llevadera y de una forma más personalizada?

1. **Wifi libre**
2. **Box del silencio**
3. **Biblioteca**
4. **Técnica de relajación: Formación - Iniciación**
5. **Actividades de pintura - Facilitar el material**
6. **Realización de manuales. Ej: punto de cruz, puzzles...**
7. **Árbol de emociones**
8. **Caja de peticiones y sugerencias para mejorar**
9. **Caja de “compartiendo experiencias y trucos”**

4. TESTEO IDEAS





Descartado

SHH BOX B



Descartado

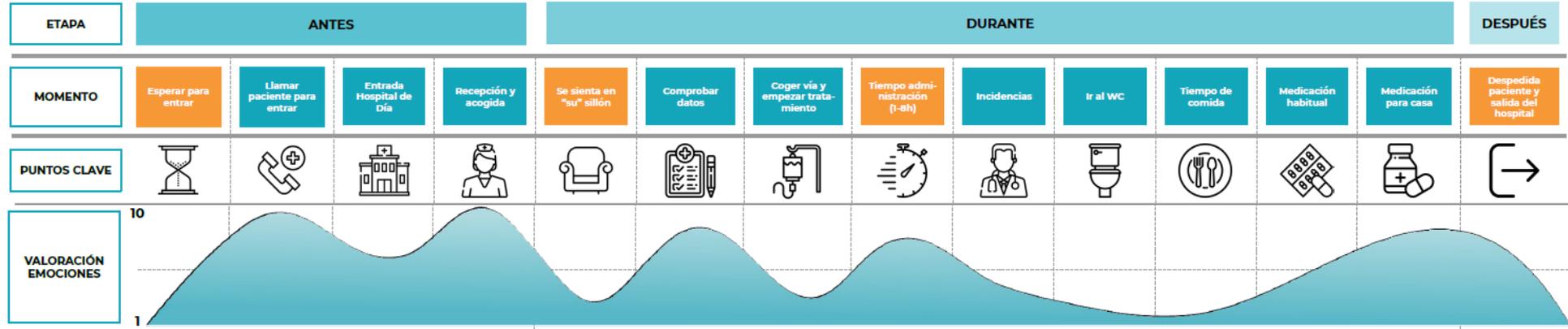
Su voz





LOS RETOS

- App Tu Voz
- Diver Box



SOLUCIONES	<p>Erno Rubik Rompecabezas</p>	<p>DIVER BOX</p> <p>La mejor manera de entretenerse es jugando</p> <p>Las Diver Box son un conjunto de 18 cajas de entretenimiento con diferentes temáticas. 8 tienen un contenido visual y las otras 8 un contenido manual. A su vez, están marcadas para distinguir aquellas que necesitan una o dos manos y tres niveles de concentración. Todas ellas están organizadas en un carrito con estantes para que el conjunto se convierta en un elemento estético que aporte color y alegría al Hospital de Día de Oncología. A su vez, el carrito puede servir de soporte para anunciar la aplicación "Su Voz".</p>
------------	---	--

	<p>APP "TU VOZ"</p> <p>Un espacio para compartir, aprender y conocerse</p> <p>"Tu Voz" es una plataforma digital exclusiva para el paciente del Hospital de Día de Oncología en la que encontrará diferentes canales de comunicación y recursos para cuidarse, expresarse y entretenerse. En ella, aparecerán las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De paciente a paciente • Tu día a día • ¿Cómo te sientes hoy? • Consejos San Carlos • Diver Box
--	---

Primer reto
“App Tu Voz”





Un espacio para compartir, aprender y conocerse

La aplicación “Tu Voz” es una plataforma digital exclusiva para el paciente del Hospital de Día de Oncología en la que encontrará diferentes canales de comunicación y recursos para cuidarse, expresarse y entretenerse.



DE PACIENTE A PACIENTE

El paciente tiene acceso a historias escritas de otros pacientes con el objetivo de que encuentren respuesta y motivación en aquellos que están pasando por situaciones similares y que afrontan la vida con energía y positividad.



TU DÍA A DÍA

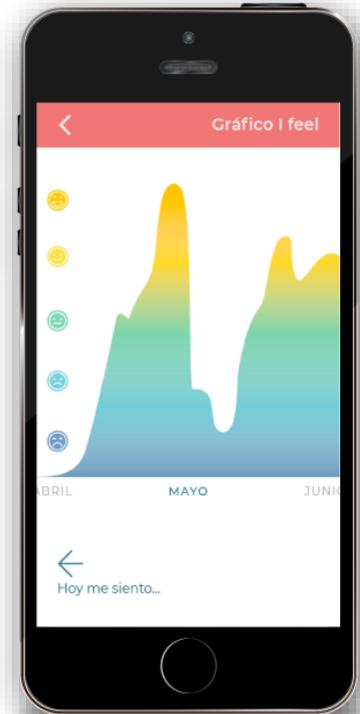
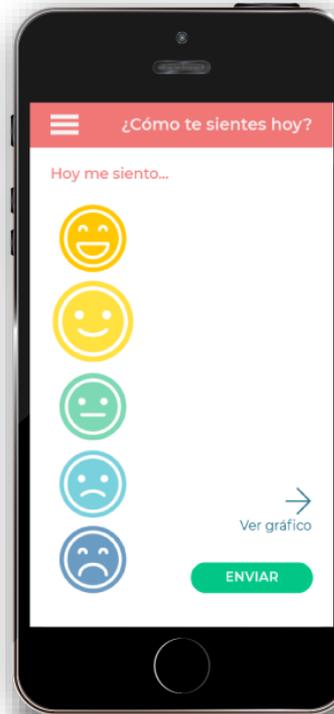
El diario personal

En el “Diario personal” podrá anotar sus citas, comidas, sus ciclos de sueño, la actividad física que realiza, la medicación que debe tomar y su estado de ánimo.

¿CÓMO TE SIENTES HOY?

Algo que debemos preguntar más a menudo

El tratamiento afecta especialmente al estado de ánimo del paciente. Gracias a ese control de emociones puede entender su estado de ánimo con el calendario de su día a día y autoconocerse mejor.



TE AYUDAMOS A RELAJARTE

La práctica de Mindfulness aporta recursos adicionales para afrontar las crisis con mayor coraje y entereza, ya que proporciona un espacio de quietud incluso en medio de la tormenta.





CONSEJOS SAN CARLOS

Información de los expertos

El paciente tendrá acceso a toda la información que el Hospital quiera transmitir sobre la enfermedad, el tratamiento y los hábitos de salud.

FINAL DEL PROYECTO | PROTOTIPO FINAL | "DIVER BOX"

Segundo reto
"Diver box"



Willy Fog
Postales de viaje

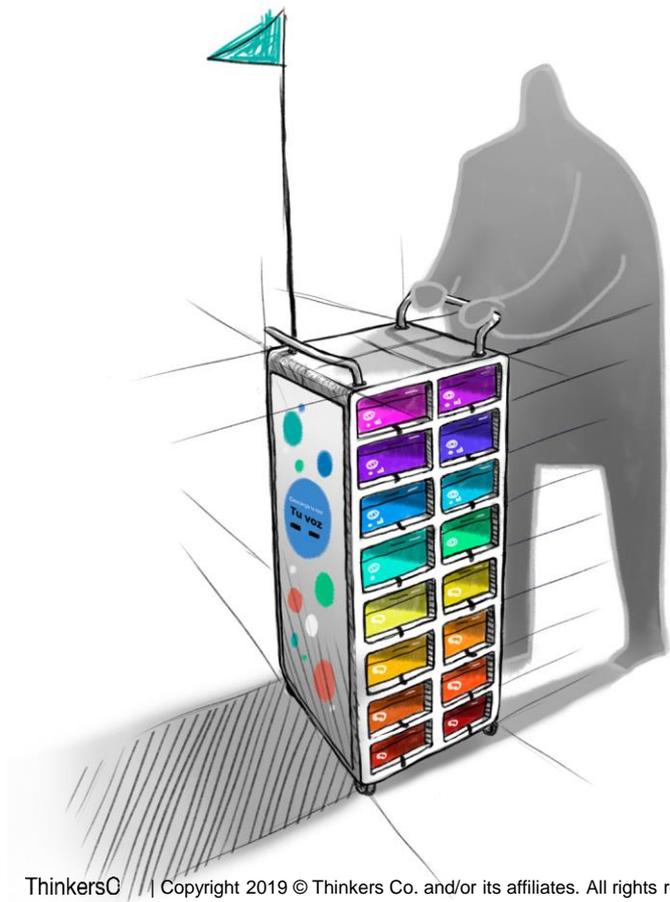
Curiosas antiguas postales escritas por desconocidos. Descubre lo que cantaban qué vivieron y como velan el mundo.



Arthur Guinness
Curiosidades y records

Descubre los Records Guinness más impresionantes, además de muchas otras curiosidades y hazañas.





“DIVER BOX”

La mejor manera de entretenerse es jugando

Las Diver Box son un conjunto de 18 cajas de entretenimiento con diferentes temáticas. Todas ellas están organizadas en un carrito con estantes para que el conjunto se convierta en un elemento estético que aporte color y alegría al Hospital de Día de Oncología.



Dalai Lama Mandalas

Los mandalas se han hechos famosos en todo el mundo como una fantástica herramienta de relajación. ¡Pruebalos!



Coco Chanel Ganchillo

¡Aprende a hacer ganchillo con nuestro box! Hacer ganchillo es muy relajante y creativo, aprovecha la oportunidad.



Antoni Gaudí Juegos de construcción

Creas estructuras y formas a la vez que despiertas tu creatividad.



Hermanos Grimm Microrelatos

Déjate llevar a otros mundos por nuestra colección de microrelatos y cuentos. ¡Seguro que te sorprenderán!



Estrategia



Smart health center



Su voz







"PRESENTE Y FUTURO DE
LA EXPERIENCIA DE
PACIENTE"

Patient Experience Meeting



Patient
Experience
Meeting

Madrid, 12 de Junio

PROYECTO SU VOZ : INCORPORANDO LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE CON CANCER AL HOSPITAL DE DÍA DE ONCOLOGÍA



ThinkersC

