



Patient Experience Meeting

Madrid. 12 de Junio

"Transitar por la experiencia del paciente

11 años de evolución de un proyecto"

Francisco Javier Elviro Peña

Gerente Hospital Universitario El Escorial



¡Bienvenidos al Hospital El Escorial!



- ✓ Hospital joven (25 años).
- ✓ Proveniente de una fusión de dos hospitales antiguos.
- ✓ Que se dedicaban a otra actividad diferente a la del actual hospital.
- ✓ Y se fusionaron en 1994



25 años cuidando de ti

<p>DEBILIDADES</p> <p>Hospital pequeño Sin una clara orientación Sin identificación institucional Se trabaja en el día a día Mínimo desarrollo organización empresarial y nula mentalidad funcional</p> <p>.....UNA ISLA</p>	<p>FORTALEZAS</p> <p>Hospital pequeño Sensación de injusto abandono institucional Capacidad de resolución de problemas Comunicación fácil Ambiente agradable Población tranquila Cercanía en el trato</p> <p>..... PODEMOS</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>Otros hospitales cercanos Libre elección</p> <p>... LO PONEN MUY DIFÍCIL</p>	<p>OPORTUNIDADES</p> <p>PLAN DIRECTOR Corporación Pacientes</p> <p>.... NOS AYUDAN</p>

Situación en 2006



25 años cuidando de ti

¿Qué podemos hacer?

De la necesidad,
virtud: **Somos
pequeños y no
podemos abrirnos
paso empujando**

Pero podemos absorber
todo lo bueno de nuestra
población y así
**creceremos con, a
través, y por ellos**

Esa será nuestra
mayor fortaleza y
**nuestro sello de
identidad**

Esa visión exige una nueva
forma de relación con los
pacientes y la población



25 años cuidando de ti

Características de las interacciones

Son complejas

*participan más, con
distintas
necesidades y
puntos de vista*

**Reflejo de valores y
visiones diferentes que
hay que armonizar**

Son cambiantes

*lo que las hace
incómodas, o por lo
menos no cómodas*

**Requieren
autoestima**

*Seguridad
ante el
error...*

...persistencia

*Capacidad de
adaptación*

Son enriquecedoras



25 años cuidando de ti

¿Qué hemos hecho?

Fase 1

Plan de Calidad Percibida

Fase 2

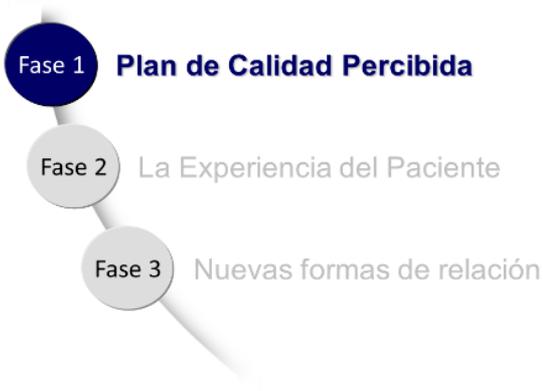
La Experiencia del Paciente

Fase 3

Nuevas formas de relación



25 años cuidando de ti



Líneas de trabajo

Fase 1 **Plan de Calidad Percibida**

Fase 2 La Experiencia del Paciente

Fase 3 Nuevas formas de relación

**Identidad
corporativa**

**Cultura de los
pequeños detalles**

**Su opinión es
importante**

**Compromiso
colectivo**



25 años cuidando de ti

**Identidad
corporativa**

Cultura de los
pequeños detalles

Su opinión es
importante

Compromiso
colectivo

- ▶ **Servicio de Información y Atención al Paciente**
 - Integrado
 - Participativo
 - Proactivo
- ▶ **Normalización de procesos**
 - Información de urgencias
 - Acompañamiento en urgencias
 - Tele-traducción
- ▶ **Documentación**
 - Guía de acogida
 - Guía de información al alta
 - Guía de atención al duelo



<p><i>Mejora frecuencia de autobuses en fines de semana</i></p>	<p><i>Campaña contra el ruido en el Hospital</i></p> <p><i>Mejor con más silencio ¿lo intentamos?</i></p>	<p>MENÚ DEL DÍA <small>con opción de almuerzo o cena</small></p> <p>Elige tu actitud <small>Recuerda: siempre se puede elegir el trabajo siempre puedes elegir tu actitud</small></p>	<p><i>Para que pudieran volver a casa a cualquier hora</i></p>
<p><i>Para que no resbalaran y tuvieran mejor apariencia</i></p>	<p><i>Para que no pasaran frío en Urgencias</i></p>	<p><i>Para que no resbalaran en la escalera</i></p>	<p><i>Para que cruzaran con más seguridad</i></p>
<p><i>Para que les llamaran directamente a su habitación</i></p>	<p><i>Para que la comida llegara más caliente a la habitación</i></p>	<p><i>Para mejorar los circuitos de pacientes</i></p>	<p><i>Más seguridad en el acceso desde la carretera</i></p>
<p><i>Eliminación de los biscotes en el desayuno</i></p>	<p><i>Cambio de las vajillas de policarbonato por loza</i></p>	<p><i>Nuevos servicios en hospitalización</i></p>	<p><i>Conseguir batas que protegen más la intimidad del paciente</i></p>

Identidad
corporativa

Cultura de los
pequeños detalles

**Su opinión es
importante**

Compromiso
colectivo

- ✓ Los pacientes se sienten desiguales, y especialmente débiles.
- ✓ No buscan mejorar su Status vital sino que no empeore.
- ✓ Tienen miedo.
- ✓ Su deseo es que la relación termine lo antes posible.



25 años cuidando de ti

Identidad
corporativa

Cultura de los
pequeños detalles

**Su opinión es
importante**

Compromiso
colectivo

- ✓ En esa situación es difícil opinar
- ✓ Si lo hacen, probablemente no sean del todo sinceros
- ✓ Cuando sean críticos pueden ser poco acertados



25 años cuidando de ti

Identidad
corporativa

Cultura de los
pequeños detalles

**Su opinión es
importante**

Compromiso
colectivo

- ✓ Libertad de expresión
- ✓ Facilitar los canales para hacerla efectiva:
 - Análisis de sugerencias y reclamaciones
 - Encuestas de satisfacción
 - Grupos de discusión y entrevistas en profundidad con pacientes

Identidad
corporativa

Cultura de los
pequeños detalles

Su opinión es
importante

Compromiso
colectivo

Buscar su opinión → Actitud proactiva

- Reuniones periódicas con asociaciones de pacientes, 3ª edad, amas de casa, mancomunidades, etc.



Identidad
corporativa

Cultura de los
pequeños detalles

Su opinión es
importante

Compromiso
colectivo

- ✓ Canales de comunicación interna.
- ✓ Buzón de sugerencias de calidad percibida.
- ✓ Encuestas internas.
- ✓ Formación en calidad percibida.



Talleres de Calidad Percibida

Identidad
corporativa

Cultura de los
pequeños detalles

Su opinión es
importante

**Compromiso
colectivo**

- ✓ Por y para los trabajadores.
- ✓ De todo el Hospital no solo de los asistenciales.
- ✓ Ver nuestra dimensión como grupo y como individuos dentro de los grupos.
- ✓ Conocer nuestra historia y evolución.
- ✓ Nuestra importancia para conseguir una buena atención a los pacientes.
- ✓ Poner al paciente, y sus circunstancias, en el centro.



25 años cuidando de ti

Talleres de Calidad Percibida

Identidad
corporativa

I.- Orientándonos hacia los pacientes desde nuestra historia

Cultura de los
pequeños detalles

II.- Todos somos importantes

Su opinión es
importante

III.- Los pacientes también saben

**Compromiso
colectivo**

IV.- Cómo hemos evolucionado



25 años cuidando de ti

Talleres de Calidad Percibida

Identidad corporativa

Cultura de los pequeños detalles

Su opinión es importante

Compromiso colectivo

I Taller sobre Calidad Percibida
Hospital El Escorial
16 y 17 de Abril de 2013



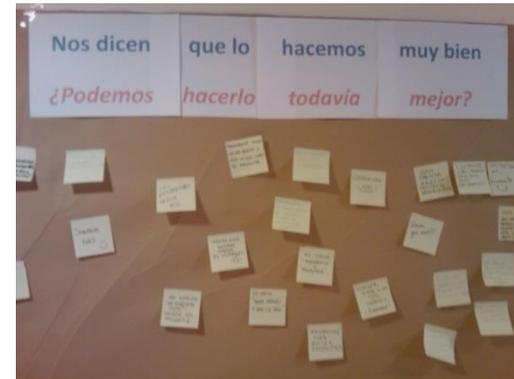
Por razones obvias no les prometo volver, pero si lo tendria q' hacer, lo haria con mucho gusto
Duchos gracias

Hospital El Escorial
SaludMadrid
Comunidad de Madrid

Salón de Actos del Hospital (4ª planta).
Dia 16 de Abril, de 8:00 a 12:00 y de 14:00 a 17:00
Dia 17 de Abril, de 8:00 a 17:00
Ininterrumpidamente

Por razones obvias no les prometo volver, pero si lo tendria q' hacer, lo haria con mucho gusto
Duchos gracias

Nos dicen	que lo	hacemos	muy bien
¿Podemos	hacerlo	todavía	mejor?



Talleres de Calidad Percibida

Identidad corporativa

Cultura de los pequeños detalles

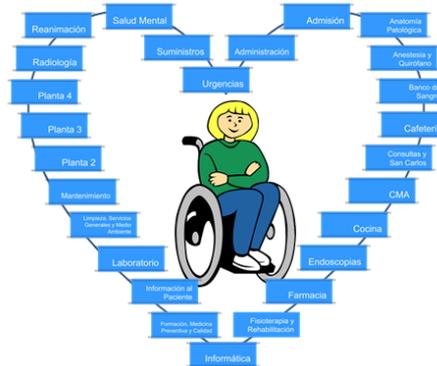
Su opinión es importante

Compromiso colectivo

Una revisión de nuestro compromiso con los pacientes y todos los usuarios en el

II Taller de Calidad Percibida

4 y 5 de Febrero de 2015



Se celebrará los días 4 y 5 de Febrero en el Salón de Actos con sesiones a las 7:30, 10:30, 13:00 y 14:30 horas

La duración máxima será de una hora



Habrà café y ballería casera



25 años cuidando de ti

Fase 1

Plan de Calidad Percibida

Fase 2

La Experiencia del Paciente

Fase 3

Nuevas formas de relación



25 años cuidando de ti

Surge de una nueva, y más atrevida, idea de calidad:

- ✓ De ¿qué más da lo que opine si no sabe? **calidad es aquello que el cliente valora como tal.**
- ✓ Porque nuestra calidad es decir, la científico técnica, descansa en la ética y no puede compensar la opinión de paciente.
- ✓ La configuran tres aspectos:
 - ✓ Su opinión de nuestros productos o servicios.
 - ✓ Su experiencia en su relación con nosotros.
 - ✓ Su visión de nuestra organización a través de sus percepciones y opiniones.



Fase 2

La Experiencia del Paciente

1

Los momentos
de la verdad

2

Conocer las
expectativas

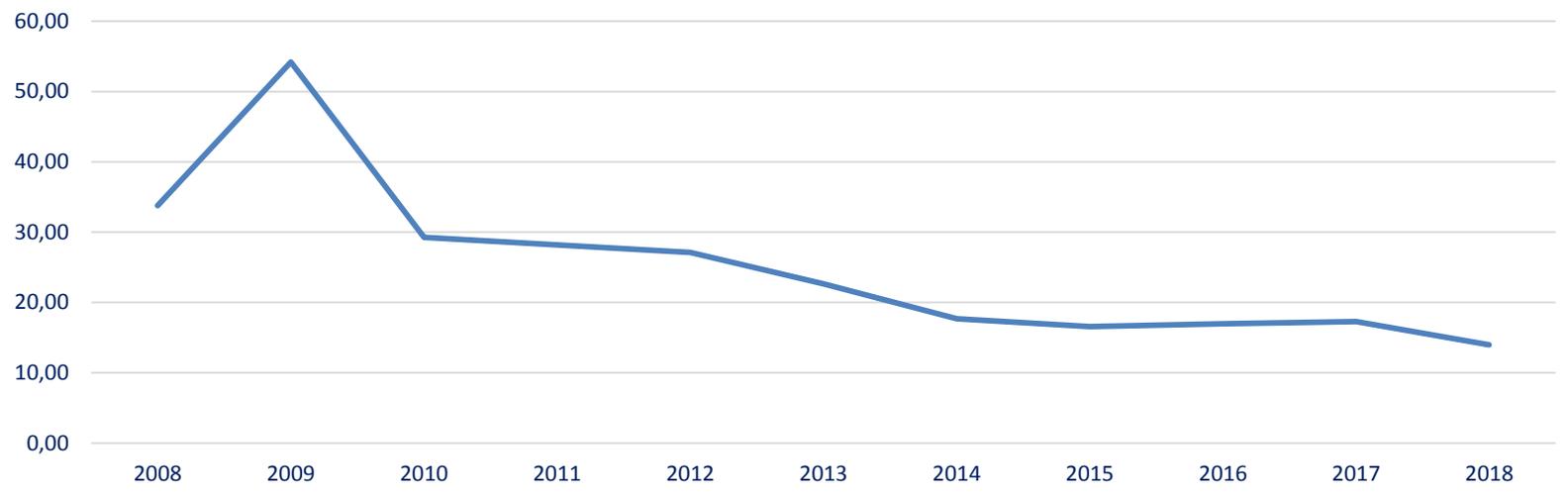
3

Organizar nuestra
atención

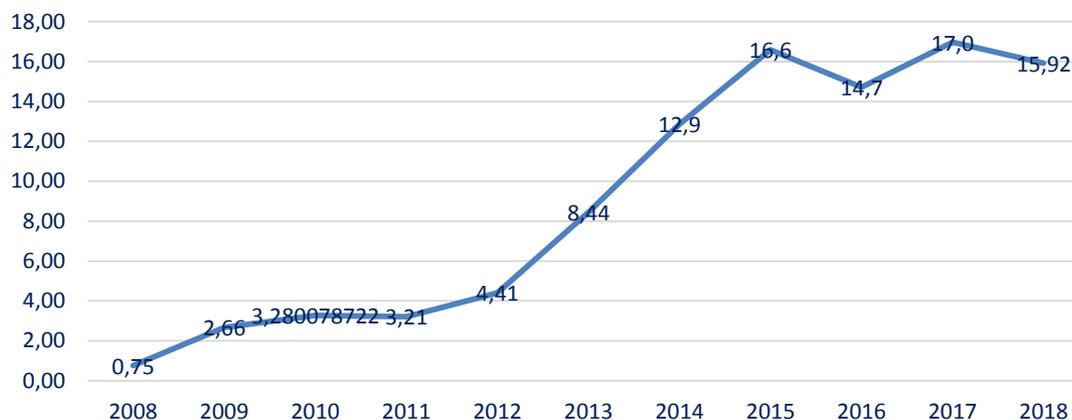


¿Cómo nos ha ido?

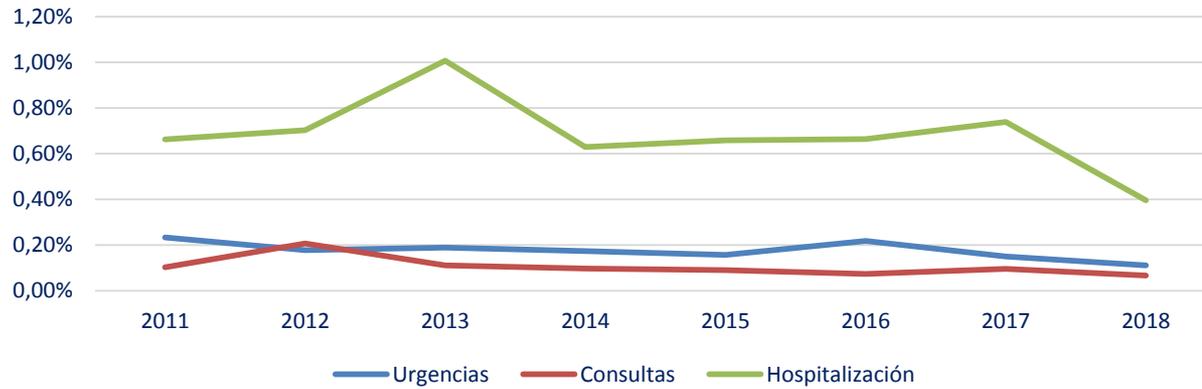
Reclamaciones/10.000 actos asistenciales



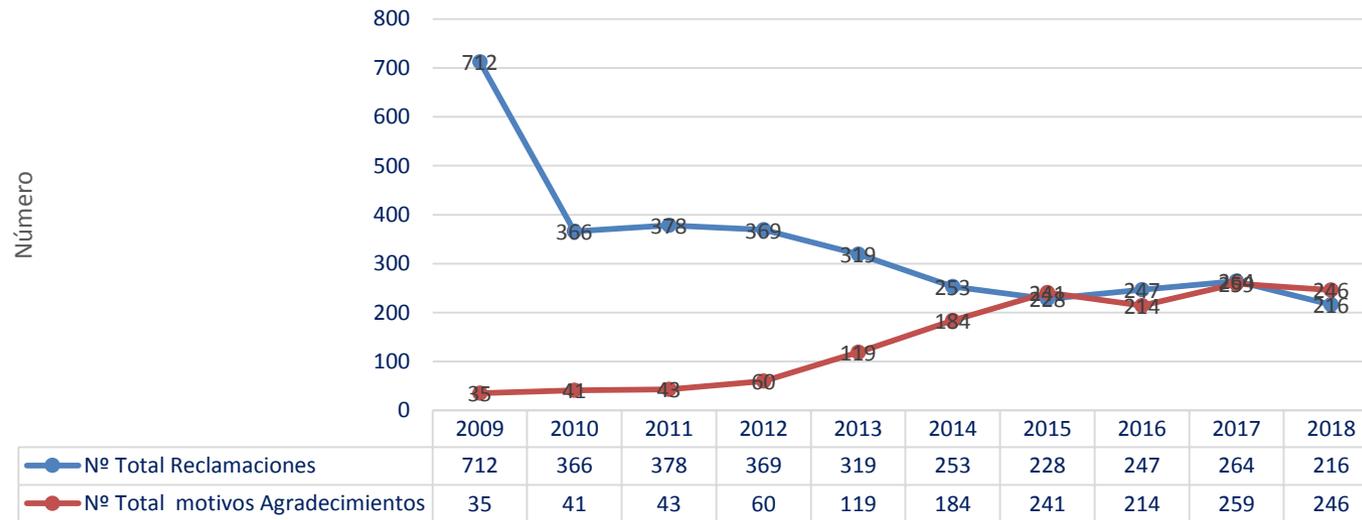
Agradecimientos/10.000 actos asistenciales

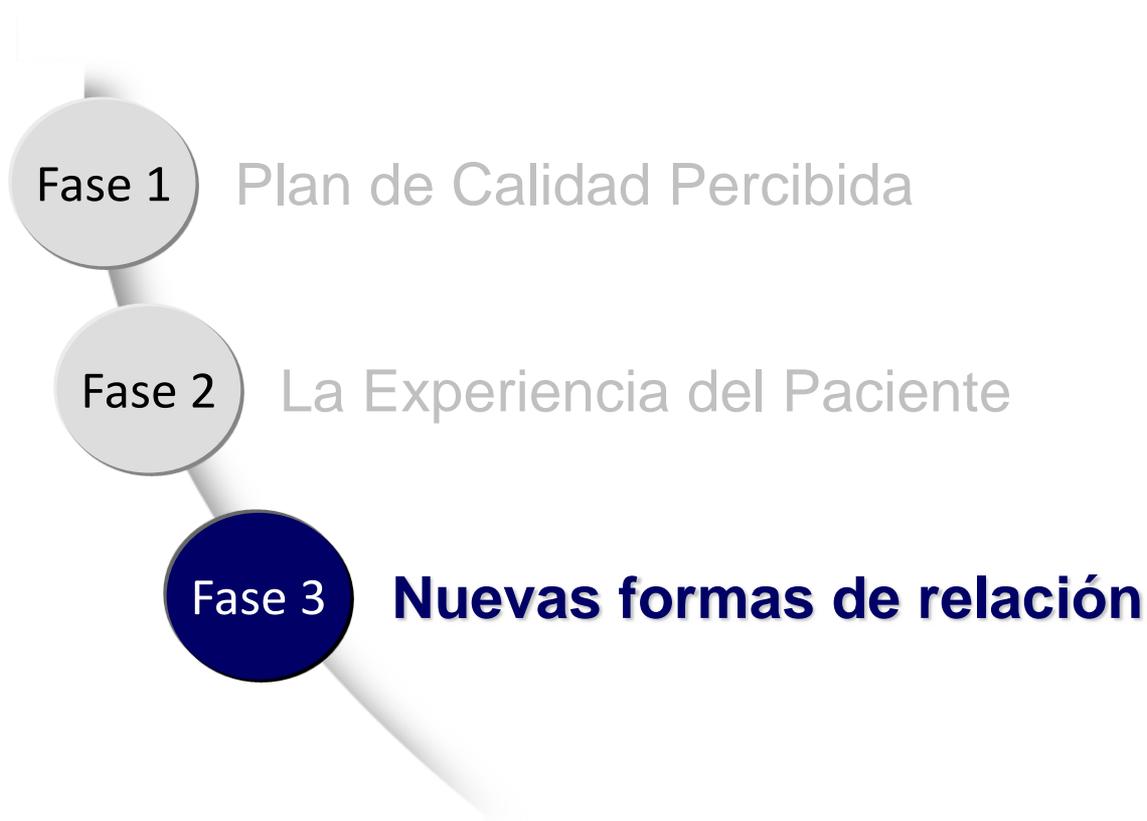


Indicador de reclamaciones por actividad y por área



Tendencia Reclamaciones y Agradecimientos







**Ampliar el
campo de
opinión**

- ✓ Todas las personas tienen una opinión aunque no vengan
- ✓ Trabajar con los más jóvenes

**Más actividad
en
comunicación**

- ✓ Comunicación externa
- ✓ Redes sociales

**Una
organización
más permeable**

- ✓ Mejorar la accesibilidad
- ✓ Abrir el hospital a la comunidad

**Nuevas líneas
de trabajo**

- ✓ Estudiar las emociones directas por la atención recibida.
- ✓ Evaluar su impacto en la satisfacción



Nuevas líneas de trabajo

Valorar la experiencia del paciente a través de métodos de neurociencia:

- ✓ *Experimento con profesionales sanitarios*
- ✓ *Queremos realizarlo con pacientes:*
 - *Conocer los momentos negativos y gestionarlos mejor*
 - *Saber cómo influyen en su valoración de la satisfacción*

¿Utilidad?:

- ✓ *No sabemos*
- ✓ *Pero estamos dispuestos a seguir creciendo en este entorno tan difícil.*



25 años cuidando de ti

¡Les esperamos!



La Calidad Percibida sólo se puede abordar desde la perspectiva del cliente:

Poniéndose en sus zapatos



Muchas gracias



25 años cuidando de ti