

BIENVENIDOS A LA SESIÓN 2

Tiempo estimado de la sesión 90´

Priorizar necesidades

Planificar y dimensionar nuestra estrategia y recursos

Agenda de la sesión 2

| Durac. | Materia | Explicación | Distr. | Materiales especiales |
|------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------|
| 0:05 | Introducción a la sesión | <ul style="list-style-type: none"> - Recibimiento. - Objetivos de la sesión - Presentación de la dinámica y ejercicios de la sesión. - Actitud de la sesión | Todos | |
| 0:10 | Antecedentes | - ¿Que aprendimos de la sesión anterior? | Todos | |
| 0:10 Opcional | Ice break | | Todos | |
| 0:10 | 3 formas de priorizar | - Presentación de las tres formas de priorizar contenidas en la guía | - | |
| 0:15 | Autodiagnóstico - Perfil de humanización | - Resultados de la herramienta de autoevaluación en referencia a los principios de humanización de la guía | Grupos de 2-3 personas | Excel Perfil de humanización |
| 0:15 | Matriz esfuerzo-impacto | - Presentación de la matriz y asignación de presupuesto | Todos | |
| 0:25 | Board estratégico | - Selección de las Ideas para Humanizar que marcarán el sentido de nuestra estrategia | Todos | Plantilla Board estratégico(A0) |
| 0:10 | Puesta en común y conclusiones de la sesión | | Todos | |

Objetivos de la sesión

1. Realizar un autodiagnóstico de nuestro servicio referente a la humanización y los principios presentados en la guía SEFH mediante la herramienta Perfil de Humanización.
1. Priorizar las acciones a llevar a cabo, identificando las ideas humanizadoras contenidas en la guía SEFH mediante la matriz impacto-esfuerzo

Antes de empezar recordemos la actitud

La sesión de hoy ha sido diseñada con el fin de poner en práctica una forma de trabajo que maximice nuestra creatividad y la participación de todos los asistentes.

En este caso se trata de una sesión de priorización y alineamiento. Como única actitud imprescindible para esta sesión, necesitamos trabajar como equipo más que nunca. Los buenos equipos de diseño no negocian entre ellos para saber cuál es la mejor opción sino que se basan en toda la información obtenida en fases previas para tomar **una decisión única**, como si de una única persona se tratase.

En el transcurso de esta dinámica vamos a ver muchas herramientas tácticas. Sin embargo, nunca perdamos de vista que lo importante no es la idea a ejecutar sino el impacto que queremos conseguir cuando esto ocurra.

¿Conectamos?

¿Estamos preparados? ¿Conectados y con la actitud necesaria para llevar a cabo la sesión de manera provechosa? Vamos a trabajar una dinámica de ice-breaking que nos ayude a conectar como equipo.

“Cadáver exquisito”:

¿Sabes aquellas personas que les gusta empezar a leer los libros por el final? Vamos a escribir un cuento entre todos teniendo esto en cuenta. Nos ponemos en círculo. 2 personas contiguas empiezan escribiendo una frase, una cuenta el principio de la historia y la otra el final. La siguiente persona en el círculo aporta otra frase de forma salteada (primero la que está al lado del inicio, después la que esté al lado del final, después la siguiente desde el inicio, etc.). Continuamos hasta cerrar el círculo.”

En esta página podemos encontrar otros ejemplos: <http://toolbox.hyperisland.com/>



3 formas de priorizar: El blueprint, el perfil de humanización y la matriz impacto-esfuerzo

El blueprint

El blueprint describe los aspectos y componentes que tienen lugar en cada momento, ayudándonos a descubrir los momentos de la verdad (esos en los que el Servicio se la juega) y los momentos más accionables (capacidad de sorprender).

| | plifica la visita | viene al hospital | encuentra el área que va a visitar | consulta especialista | momento de espera | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>objetivos de la experiencia Identificar los momentos de la experiencia que se pueden mejorar y priorizar en función de la importancia percibida por el paciente y el esfuerzo requerido.</p> <p>contexto inicial Visión preliminar de la experiencia del paciente, desde el momento de la consulta hasta el momento de la entrega de la medicación, considerando aspectos operativos, de atención al paciente y de atención al profesional.</p> <p>acciones del paciente, cuidadores o acompañantes Se debe tener en cuenta el rol del paciente, el cuidador o el acompañante en la experiencia del paciente.</p> <p>acciones del profesional Se debe tener en cuenta el rol del profesional en la experiencia del paciente.</p> <p>acciones de la organización Se debe tener en cuenta el rol de la organización en la experiencia del paciente.</p> <p>acciones de la tecnología Se debe tener en cuenta el rol de la tecnología en la experiencia del paciente.</p> <p>acciones de los canales Se debe tener en cuenta el rol de los canales en la experiencia del paciente.</p> <p>acciones de los actores Se debe tener en cuenta el rol de los actores en la experiencia del paciente.</p> | <p>Nuevas pautas: Acudir con un familiar, en un momento de referencia hacia el Servicio de Farmacia. Documentar el tiempo y el momento de la visita. Se debe tener en cuenta el momento de la visita y el momento de la entrega de la medicación. No saber qué es lo que debe tener o cuánto tiempo pasarse allí.</p> <p>Paciente espera: Planificación en torno a la medicación y la cita. Concepto del proceso y momentos oportunos para el paciente en su paso por el Servicio de Farmacia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener cita y medicación para evitar la espera. • Se informa del horario y la ubicación. Desde un SMS o correo electrónico. • Compilación por parte del paciente. • Más personal en el trabajo o delega. • Si no hay personal en el momento de la entrega de la medicación, se debe tener un familiar o acompañante para gestionar. • Frente al momento que tiene en cuenta. • Coloca la medicación necesaria en su visita. • Disponibilidad de la medicación. • Controla con el Servicio para asegurar la disponibilidad de la medicación. • Prepara la documentación necesaria (historia, receta, etc.). • Pide citas convenientes para la dispensación de recetas. • Se tiene presente el momento de la entrega de la medicación. | <ul style="list-style-type: none"> • Toma un medio de transporte público. • Viene en su coche y busca aparcamiento. • Si el servicio de ambulancias lo recoge y lo dirige hasta el hospital. <p>• Se sitúa dentro del Servicio o dentro de las diferentes áreas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Busca información del proceso de atención. • Responde a preguntas. • Prepara por adelantado la documentación necesaria (historia, receta, etc.). • Prepara o informa profesionalmente en el momento de la entrega de la medicación. | <p>El momento en el hospital de la experiencia del paciente es el momento de la entrega de la medicación. Se debe tener en cuenta el momento de la entrega de la medicación y el momento de la entrega de la medicación. No saber qué es lo que debe tener o cuánto tiempo pasarse allí.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el momento de la entrega de la medicación es el momento de la entrega de la medicación, se debe tener en cuenta el momento de la entrega de la medicación. • Si el momento de la entrega de la medicación es el momento de la entrega de la medicación, se debe tener en cuenta el momento de la entrega de la medicación. • Si el momento de la entrega de la medicación es el momento de la entrega de la medicación, se debe tener en cuenta el momento de la entrega de la medicación. | <p>Cuando el médico especialista dirige al paciente a Farmacia, todo lo que el paciente debe hacer es ir a la Farmacia. El paciente tiene que contar las recetas y problemas de la enfermedad (síntomas, signos, etc.). El paciente debe tener en cuenta el momento de la entrega de la medicación y el momento de la entrega de la medicación. No saber qué es lo que debe tener o cuánto tiempo pasarse allí.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el médico especialista dirige al paciente a Farmacia, todo lo que el paciente debe hacer es ir a la Farmacia. El paciente tiene que contar las recetas y problemas de la enfermedad (síntomas, signos, etc.). El paciente debe tener en cuenta el momento de la entrega de la medicación y el momento de la entrega de la medicación. No saber qué es lo que debe tener o cuánto tiempo pasarse allí. | <p>Los espacios de espera suelen estar en un espacio específico y separado de la Farmacia. El momento de la entrega de la medicación es el momento de la entrega de la medicación. No saber qué es lo que debe tener o cuánto tiempo pasarse allí.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coger número o pila de la vez en la sala de espera. • Busca acomodarse en un espacio, por lo general el paciente y un familiar o acompañante. • Si prevé refugio gestiona otras citas o visitas. • Farmacia pendiente de su número. • Es llamado por teléfono (número o referencia). | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Valor de vida intermedia • Atención al paciente general • Teléfono • Carta • E-mail • Web hospital | <ul style="list-style-type: none"> • Hospital • Medio de transporte • Web hospital | <ul style="list-style-type: none"> • Hospital • Servicio interno del hospital • Persona a persona • Puntos de información general • Valor de vida intermedia | <ul style="list-style-type: none"> • Documentos informativos • Informes • Persona a persona | <ul style="list-style-type: none"> • Hospital • Persona a persona • Sistema de gestión de espera • Cardita/Servicio de Farmacia | |
| | <p>⊖ Básico</p> | <p>⊖ Básico</p> | <p>⊖ Básico</p> | <p>⊕ Bien</p> | <p>⊖ Mal</p> | |
| <p>valoración de la experiencia Valoración de la experiencia del paciente y el esfuerzo requerido por el paciente y el profesional.</p> <p>parte visible del proceso Se debe tener en cuenta el momento de la entrega de la medicación y el momento de la entrega de la medicación. No saber qué es lo que debe tener o cuánto tiempo pasarse allí.</p> <p>parte invisible del proceso Se debe tener en cuenta el momento de la entrega de la medicación y el momento de la entrega de la medicación. No saber qué es lo que debe tener o cuánto tiempo pasarse allí.</p> <p>soportes y sistemas Se debe tener en cuenta el momento de la entrega de la medicación y el momento de la entrega de la medicación. No saber qué es lo que debe tener o cuánto tiempo pasarse allí.</p> <p>actores Se debe tener en cuenta el momento de la entrega de la medicación y el momento de la entrega de la medicación. No saber qué es lo que debe tener o cuánto tiempo pasarse allí.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Si se ha gestionado el inicio del tratamiento desde la consulta de procedimientos, el Servicio de Farmacia llama al paciente para darle la primera cita. • Farmacia recibe llamada o e-mail del paciente que va a acudir a la recogida de medicación. | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la información con los diferentes servicios. • Gestión de la información con admisión. • Protocolos de seguridad para las personas en las instalaciones. • Programa de gestión de citas. • Programa de gestión de ingresos. • Programa de gestión de almacén. • Teléfono. • Ordenador. • Web. | <ul style="list-style-type: none"> • Actualización de información de la página web del hospital. • Elaboración de material informativo del Servicio de Farmacia y sus procesos. • Servicio del hospital. • Historia clínica compartida por el Servicio de Farmacia (en ocasiones). • Puntos de información. • Web del hospital. | <ul style="list-style-type: none"> • Médico • Informe del estado de la enfermedad y los procesos. • Ayuda e informe de cambios de tratamiento o proceso. • Entrega de un nuevo documento para la recogida de medicación. • En ocasiones llama a Farmacia para avisar de un nuevo paciente o recoger medicación. Si va a ser una llamada rápida y se puede recoger en el momento, el médico presenta al paciente al Servicio de Farmacia para que lo gestione. (Información para un medicamento especial o con trámites complejos). | <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de administración de citas, en el que se va llamando por cita o por orden de llegada. (Sistema de número y partícula y espera en Farmacia con información de turno y orden de atención). • Farmacia recibe llamada del médico informando del nuevo paciente. • Tramite de adaptación y elaboración de la medicación a la vez que el paciente acude a Farmacia. • Gestión del inicio de algunos procedimientos administrativos especiales (medicación de alto impacto sanitario). • Historia clínica electrónica. • Programa de dispensación y pacientes externos. | <ul style="list-style-type: none"> • Asesor o técnico preparan la medicación. • Farmacia gestiona la espera de pacientes por tarjetas, número, soporte, con un medicamento. • Actualización de información del paciente para informar del tratamiento o de los cambios. • Resolución de dudas del tratamiento con médicos. • Elaboración de fichas informativas, tarjetas, SMS móvil. • Tratamiento consulta/hospital de día (T) (Medicación farmacológica) • Preparación de medicación o auxilio (T) (Dispensación, farmacología, auxilio). |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Paciente, familiares o cuidadores. • Farmacéuticos. • Asesor de Farmacia. • Personal administrativo. | <ul style="list-style-type: none"> • Paciente, familiares o cuidadores. • Cuidador. • Personal administrativo. | <ul style="list-style-type: none"> • Paciente, familiares o cuidadores • Personal administrativo • Cuidador • Personal de Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> • Paciente, familiares, cuidadores. • Asesor de Farmacia. • Personal de enfermería. • Farmacéuticos. | <ul style="list-style-type: none"> • Paciente, familiares, cuidadores. • Asesor de Farmacia. • Personal de enfermería. • Farmacéuticos. | |

El perfil de humanización

El perfil de humanización es una herramienta que nos ayuda a realizar una evaluación de la situación actual de nuestro Servicio en base a los principios definidos al inicio de esta guía.

Una vez trabajada la herramienta de diagnóstico:

https://drive.google.com/file/d/1I8nDXbj_0d8wfiRSmkGNUJU6cSthRzkC/view

Tenemos una media de las respuestas obtenidas para cada pregunta:

Introducimos la media en un nuevo archivo de excel para obtener la perspectiva grupal.



15'



The screenshot shows a Google Forms interface for a survey titled "Autoevaluación Perfil de Humanización". The survey is completed (100%). It contains 8 questions, each with a 5-point Likert scale. The questions are:

1. El equipo entiende con claridad el concepto de Humanización y tiene una visión unificada al respecto. (Scale: 1, 2, 3, 4, 5)
2. El equipo está formado en habilidades de comunicación y negociación. (Scale: 1, 2, 3, 4, 5)
3. Los procesos están diseñados teniendo en cuenta las necesidades reales de los pacientes. (Scale: 1, 2, 3, 4, 5)
4. El equipo participa activamente en la detección de barreras en la experiencia y las pone en común para buscar soluciones. (Scale: 1, 2, 3, 4, 5)
5. La dirección del hospital facilita y trabaja de forma proactiva en una cultura de Humanización. (Scale: 1, 2, 3, 4, 5)
6. Nuestros procesos son suficientemente flexibles como para adaptarse a pacientes con necesidades diferentes. (Scale: 1, 2, 3, 4, 5)
7. Trabajamos de manera coordinada con el resto de servicios del hospital para ofrecer mejores servicios de atención, al paciente. (Scale: 1, 2, 3, 4, 5)
8. Formamos parte de Unidades de Práctica Integradas en las principales áreas del hospital. (Scale: 1, 2, 3, 4, 5)

Matriz impacto-esfuerzo

La matriz impacto-esfuerzo nos ayuda a comprender de forma visual cuáles son las Ideas para humanizar más básicas y fácilmente implementables, y cuáles son aquellas que debemos planificar con mayor detenimiento para implementarlas adecuadamente.

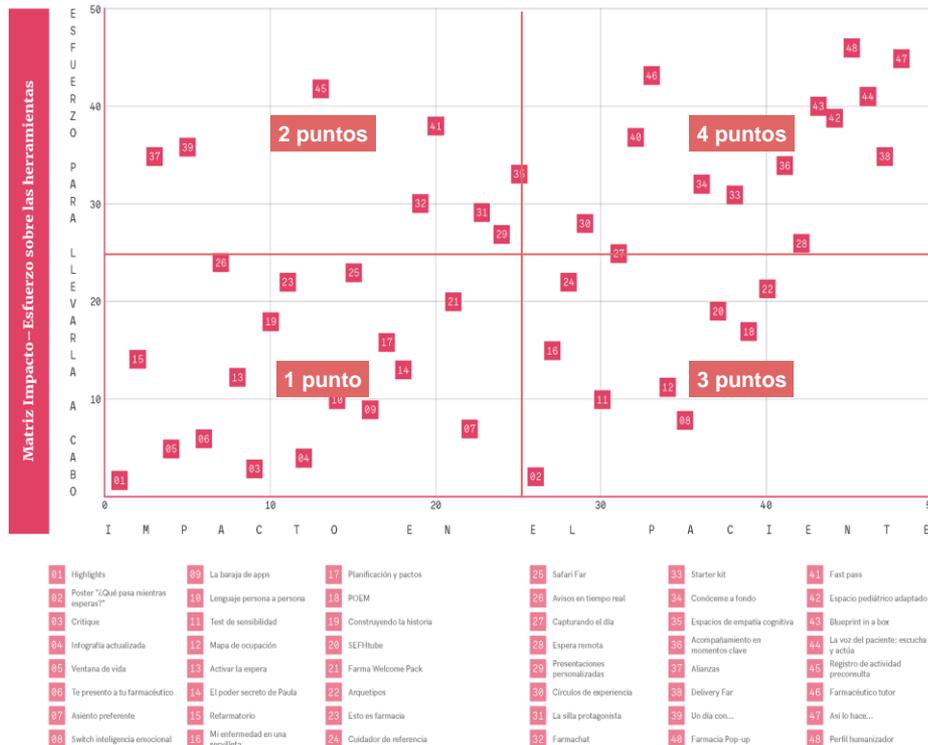
¿Asignamos un presupuesto?

24 puntos => *El proyecto cuenta con mucho apoyo tanto institucional como financiero*

18 puntos

12 puntos => *Empecemos por algo pequeño y demos que esto funciona*

¡Votamos!



15'



Puesta en común y conclusiones



¡Tenemos trabajo!

Próxima parada:
Construcción de un discurso común