

Tercera Reunión Anual del grupo:



HUMANIZACIÓN Patient Journey

**Ana Rosa Rubio
Complejo Hospitalario de Toledo**

**ATENCIÓN FARMACÉUTICA
AL PACIENTE
ONCOHEMATOLÓGICO**

El paciente en el centro
"Empoderamiento del paciente"
Toma de decisiones compartidas

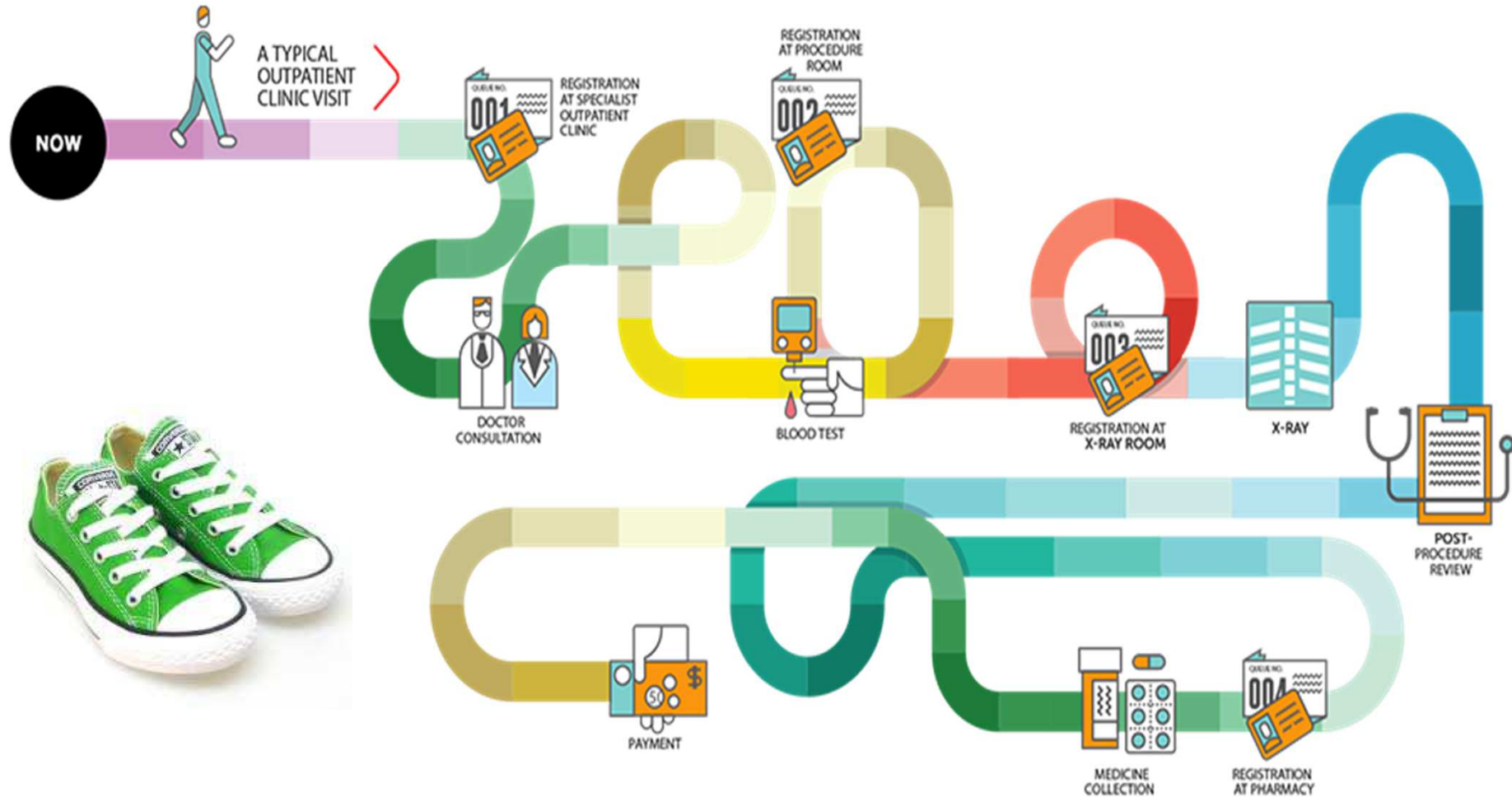


Tercera Reunión Anual del grupo:



ATENCIÓN FARMACÉUTICA
AL PACIENTE ONCOHEMATOLÓGICO

El complejo viaje del paciente



Tercera Reunión Anual del grupo:



ATENCIÓN FARMACÉUTICA
AL PACIENTE ONCOHEMATOLÓGICO

El complejo viaje del paciente

A lo largo del recorrido del paciente por su proceso clínico, todos los agentes implicados en su manejo comparten un interés común



mejorar la calidad de la atención y
optimizar la experiencia del paciente

Sin embargo...

Tercera Reunión Anual del grupo:



ATENCIÓN FARMACÉUTICA
AL PACIENTE ONCOHEMATOLÓGICO

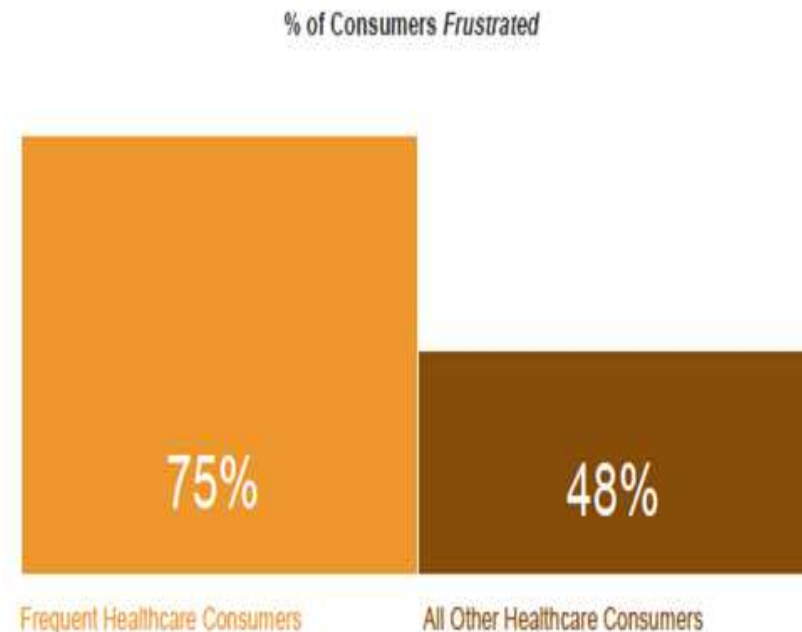
La experiencia de los pacientes

The healthcare experience is not healthy

An alarming 81% of consumers are *unsatisfied* with their healthcare experience, and the happiest consumers are those who interact with the system the least.

A1. The following statements describe different attitudes people may have towards healthcare. Using the scale below, please indicate how much you agree or disagree with each statement. (N=3,000)

A7. How frustrated were you with your experience at each of these stages? (N=3,000)



GE Healthcare: Patient Experience Survey. En <https://www.slideshare.net/ProphetBrandStrategy/the-state-of-consumer-healthcare-a-study-of-patient-experience>

Tercera Reunión Anual del grupo:



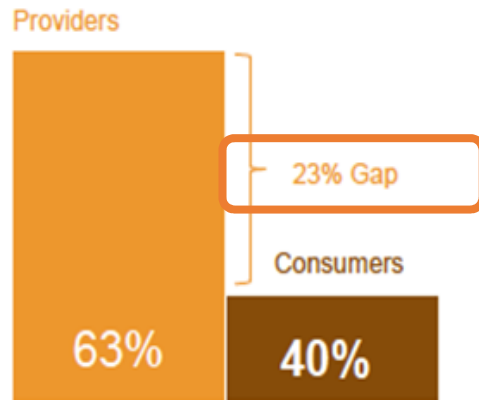
ATENCIÓN FARMACÉUTICA
AL PACIENTE ONCOHEMATOLÓGICO

LA DISCREPANCIA SANITARIO-PACIENTE

Providers misjudge the perception of their performance on elements that are most important to consumers

Providers overestimate the quality of their patient experience by over 20 percentage points

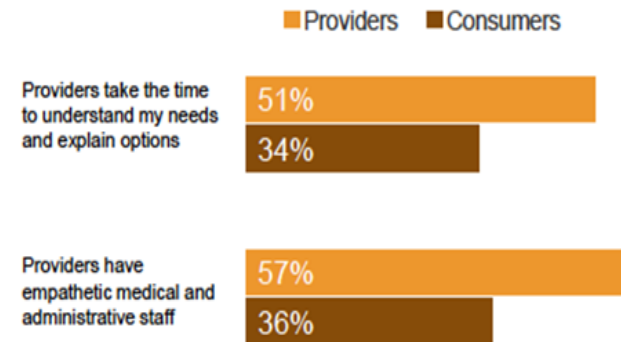
% Who Believe Providers are Delivering



A3. How well do you feel providers are delivering on the entire PX? (N=3,000), Top 3 Box % shown
 A7. How well do you feel your organization is delivering on the entire PX? (N=300), Top 3 Box % shown

Providers give themselves too much credit on the elements that are most important to consumers

% Agreeing (Top 3 Box %)



A17. How well do you feel hospitals are delivering on each of these? (N=3000)
 A24. How well do you think your org. is performing on the aspects of the PX? (N=300)

GE Healthcare: Patient Experience Survey. En <https://www.slideshare.net/ProphetBrandStrategy/the-state-of-consumer-healthcare-a-study-of-patient-experiences>

¿cómo mejorar esta discrepancia?

Analizando (“mapeando”) el circuito completo del paciente a lo largo de su “viaje asistencial”



Este mapa de ruta del “**camino del paciente**”, pretende navegar a través de los **recursos** que los profesionales emplean en la gestión de la **atención** a los pacientes, y que buscan **herramientas** e información que pueden servir para ayudar a **responder a los desafíos** comunes de la atención sanitaria

- **Mapa de Procesos**
- ***Patient Journey***

Tercera Reunión Anual del grupo:



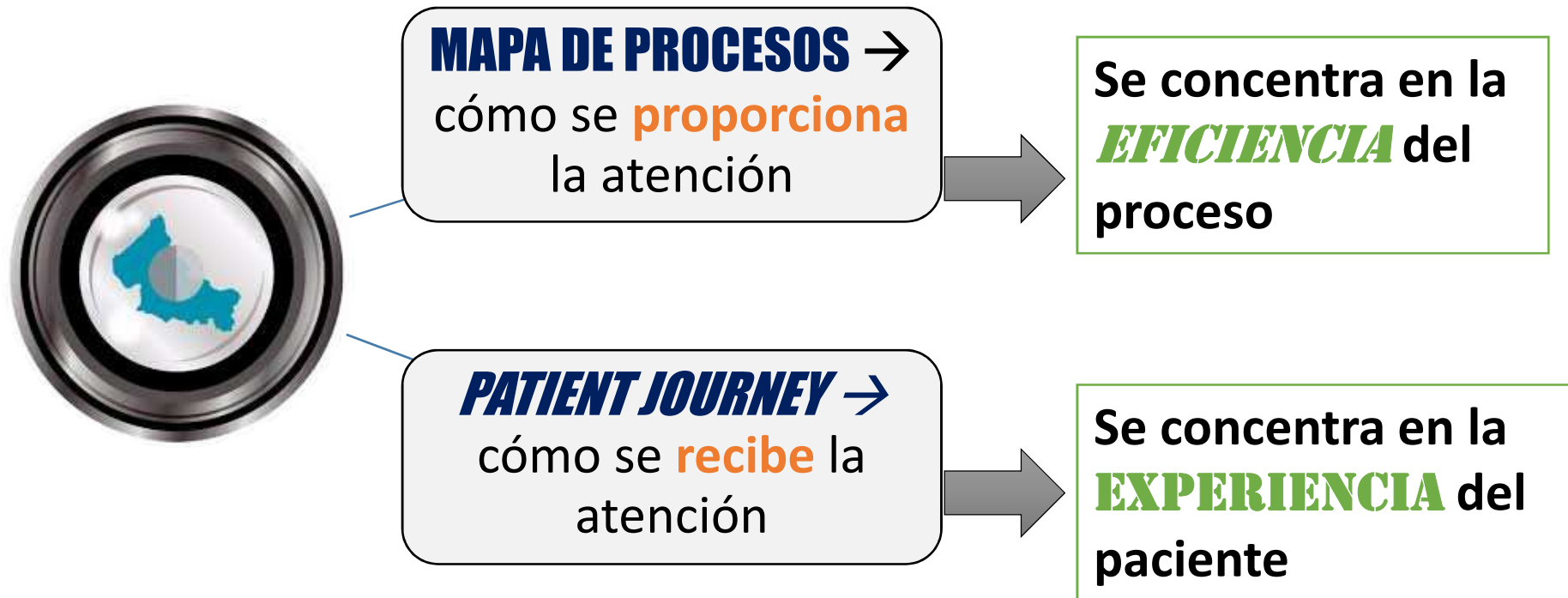
ATENCIÓN FARMACÉUTICA
AL PACIENTE ONCOHEMATOLÓGICO

Mapa de Procesos vs *Patient Journey*

¿Qué es diferente?

Las dos técnicas son similares

....pero diferentes

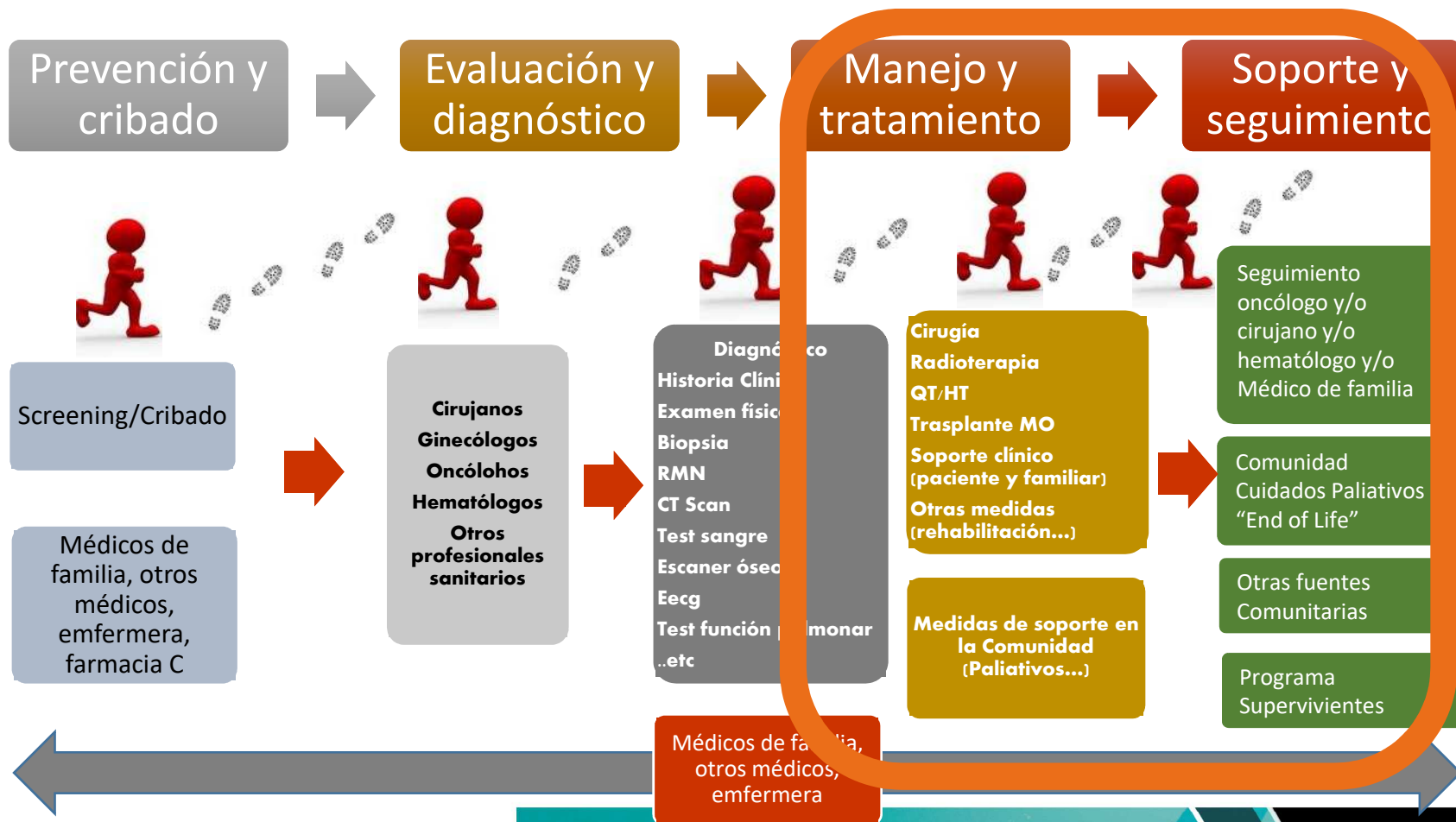


Tercera Reunión Anual del grupo:



ATENCIÓN FARMACÉUTICA
AL PACIENTE ONCOHEMATOLÓGICO

El viaje del paciente oncológico



Tercera Reunión Anual del grupo:



ATENCIÓN FARMACÉUTICA
AL PACIENTE ONCOHEMATOLÓGICO

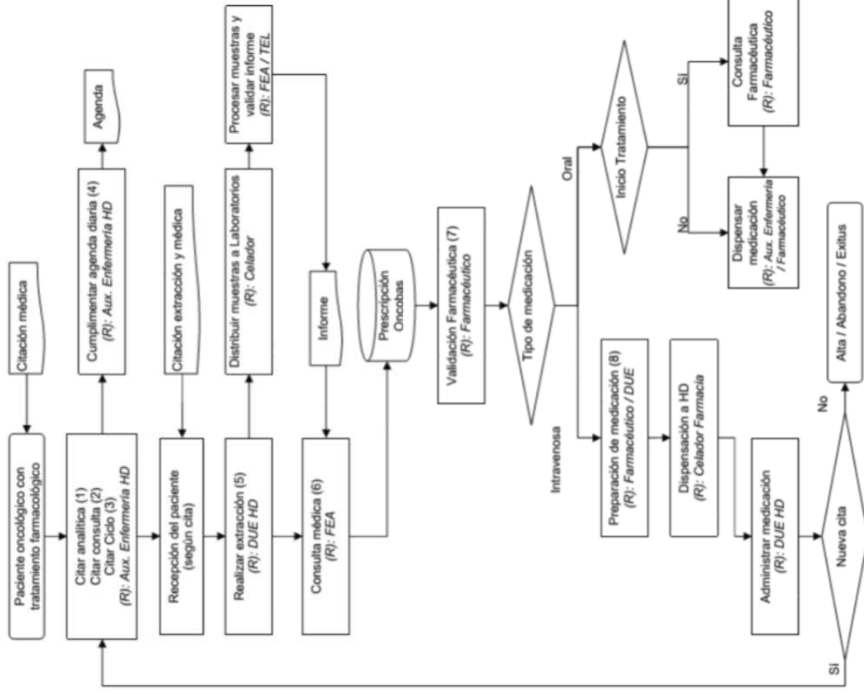
FICHA DE PROCESO
"Tratamiento farmacológico ambulatorio en pacientes oncológicos"

FP TFO.01
Página 1 de 3
Edición: Borrador

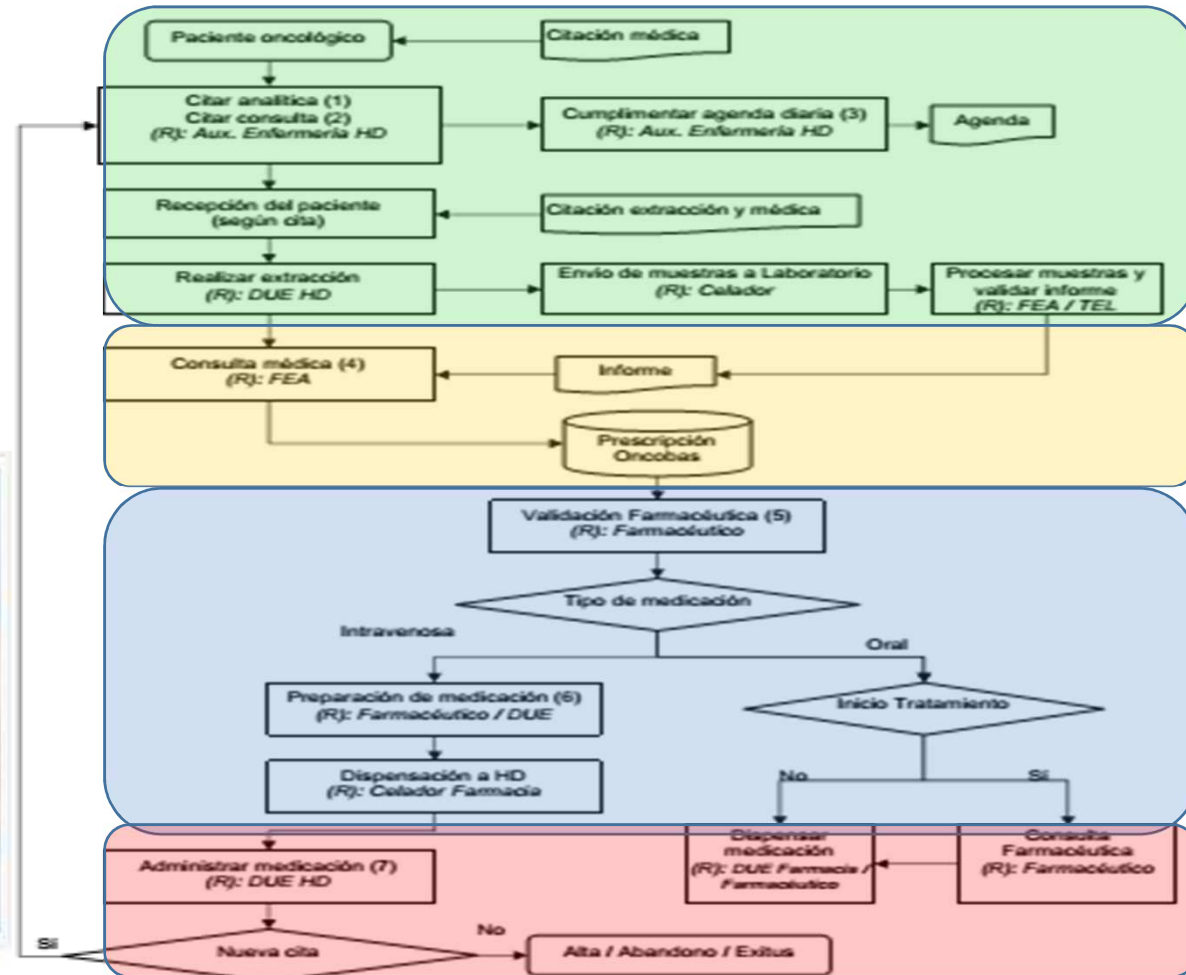
MISIÓN	Proporcionar atención clínica a los pacientes oncohematológicos adultos, que reciben tratamiento farmacológico ambulatorio para su proceso clínico, en el menor tiempo posible y con la mayor calidad y seguridad.	
ALCANCE DEL PROCESO	Paciente oncológico con tratamiento farmacológico ambulatorio	
INICIO	Fin de tratamiento / Abandono de tratamiento / Exitus	
RESPONSABLE DEL PROCESO	FEA Oncología / FEA Hematología / FEA Farmacéutico / FEA Análisis Clínicos / DUE / Auxiliar Enfermería / TEL / Celador	
EQUIPO DEL PROCESO	Pacientes Familiares	
CLIENTES		
GRUPOS DE INTERES		
RECURSOS	HUMANOS	MATERIALES
	FEA (Oncólogos, Hematólogos, Análisis Clínicos, Farmacéuticos) TEL / Celador HD: Turno Mañana: 4 DUE / 2 Auxiliares enfermería Turno Tarde: 1 DUE (15:00 – 22:00h) / 1 DUE (15:00 – 20:00h) 1 FEA Oncología (de 15:00 – 20:00h)	Puestos de administración Sistemas Informáticos: - Oncobas - HP His - Modulab Gold
INDICADORES	Nivel de satisfacción de pacientes Tiempo de respuesta Tratamientos cancelados	
REQUISITOS DE LOS CLIENTES	Tiempo de espera aceptable Aporte de información necesaria Trato personal adecuado durante la atención	
DOCUMENTACION ASOCIADA	Guía para pacientes de Hospital de Día	
HISTORICO DE EDICIONES:	Edición 1	14/05/2015 Edición inicial
Elaborado:	Revisado y Aprobado:	

FICHA DE PROCESO
"Tratamiento farmacológico ambulatorio en pacientes oncológicos"

FP TFO.01
Página 2 de 3
Edición: Borrador



Ficha de proceso



Tercera Reunión Anual del grupo:



ATENCIÓN FARMACÉUTICA AL PACIENTE ONCOHEMATOLÓGICO

Resultados del análisis

ACTIVIDAD A REALIZAR	REQUISITOS / DESCRIPCION	PROBLEMAS DETECTADOS / MEJORAS PLANTEADAS (M)	CAUSAS	POSIBLES SOLUCIONES
	Realizar validación del tratamiento en el menor tiempo posible. Tiempos aproximados: - Ciclos nuevos: 20 minutos - Ciclos Sucesivos / dentro	Tiempo de validación no adecuado a circuito	- No disponibilidad del 100% del tiempo del Farmacéutico responsable para validar	- Mejorar la gestión interna en el Sº de Farmacia, definiendo las actividades, para asegurar la disponibilidad de Farmacéutico validando en jornada laboral. (R: Jefe de Sº Farmacia/ Farmacéutico citostáticos) - Tener residente formado en este área, priorizando
8 Validación	9 Preparación (R: DUE Farmacia)	Retraso en la preparación	- Mejorar la gestión del personal	- Mejorar la Gestión del personal, asegurando la disponibilidad de un mínimo de dos personas en preparación. - Comenzar con la preparación de ciclos a partir de las 08:30h. (R: Supervisora Farmacia / DUE Citostáticos)
			- Acumulación de preparaciones en determinadas franjas horarias	Disponer de otra balanza + ordenador - (R: Dirección)
9 Preparación	8 Validación	(M) Agilizar validación		(R: Farmacéutico citostáticos/Supervisora Farmacia) - Comunicar a Farmacéutico los medicamentos con stock mínimo (R: DUE citostáticos) - Comprobar almacén general y realizar pedido en caso necesario (R: Farmacéutico citostáticos)
				- Realizar modificaciones de Protocolos de Mama, Colon y Pulmón en Oncobass, para permitir visualización de tratamientos pautados en Farmacia (Previsto Junio 2015). (R: FEA / Farmacéutico ciclos) - Modificar programa Oncobass para permitir: Confirmación de los tratamientos de cada paciente, en la primera consulta por parte de los médicos (R: FEA) Dejar prevalidación hecha el día anterior del tratamiento (R: Farmacéutico ciclos) (R: FEA/ Sº de Informática / Empresa Oncobass)

Tercera Reunión Anual del grupo:



ATENCIÓN FARMACÉUTICA
AL PACIENTE ONCOHEMATOLÓGICO

Resultados del análisis

ACTIVIDAD A REALIZAR	REQUISITOS / DESCRIPCIÓN	PROBLEMAS DETECTADOS / MEJORAS PLANTEADAS (M)	CAUSAS	POSIBLES SOLUCIONES
10 Distribución	Realizar distribución del tratamiento en HD, en el menor tiempo posible (R: Celador)	Retraso en la entrega de la medicación	- Celador que está realizando en ese momento otras funciones. - No se realiza entrega de forma secuencial al terminar la preparación, sino que se espera a tener varios ciclos preparados.	- Celador exclusivo para HD. (Ver Nota 1) (R: Dirección) - Entregar cada ciclo según finalizada la preparación (R: Celador)
		(M): Controlar el tiempo en la entrega de ciclos		Firmar registro de recogida/entrega de Ciclos (R: Celador)
11 Dispensar Medicación oral	Realizar la consulta farmacéutica y la dispensación de medicamentos en el menor tiempo posible (R: Farmacéutico Citoestáticos / DUE Farmacia)	Tiempo de espera del paciente	- Gestión de pacientes en el mismo circuito que el resto	- Instalar gestor de pacientes (R: Dirección) - Redistribución de la zona de pacientes oncológicos separada del resto (creado grupo de trabajo en Farmacia)
12 Administrar medicación	Gestionar correctamente la administración de medicación a pacientes (R: DUE HD)	Retraso en la administración	- Ver punto 10 - No disponibilidad de puestos (Total ciclos 2013: 10.310; 2014:12.998; Incremento 2014/2013: 26,1%. Mismos recursos de puestos y personal en 2013 y 2014)	- Ver punto 10 - Aumento de 4 puestos y una DUE (R: Dirección)
		Falta de información al paciente de la hora en la que se le pondrá el ciclo	Desconocimiento de cuando se dispondrá del ciclo	- Ajustar tiempo real de las demás actividades, para poder citar al paciente a una hora concreta
		Falta de control de tiempo de administración	- Al registrar en Oncobas la hora de inicio no aparece en su pantalla principal que se está administrando (color amarillo). Para que aparezca en color amarillo debe de indicarse que el ciclo está administrado.	- Modificar Oncobas, para que al marcar comienzo de ciclo, se identifique en pantalla con el color amarillo (R:FEA / Farmacéutico ciclos)

Tercera Reunión Anual del grupo:



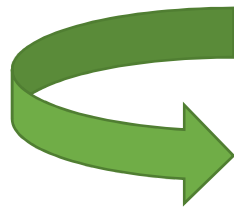
ATENCIÓN FARMACÉUTICA
AL PACIENTE ONCOHEMATOLÓGICO

Mapa de proceso

A nosotros nos sirvió para mejorar pero....

➤ ¿Qué nos falta? →

- ¿Hemos mejorado realmente?
 - ¿Cuánto? → **Encuestas de satisfacción**
- ¿Todos los agentes implicados? → Falta la **VOZ** de los pacientes



Patient Journey

Tercera Reunión Anual del grupo:



ATENCIÓN FARMACÉUTICA
AL PACIENTE ONCOHEMATOLÓGICO

¿Patient Journey?

Es un **mapa** en el cual se recoge toda la **experiencia** que vive un paciente, en cada uno de los *touch points* o interacciones que tiene a lo largo de su enfermedad y se analizan los **gaps** que existen entre las **expectativas** que tenía de cómo sería esa interacción y como realmente la vivió.

Son una **interpretación visual** de la **relación de un individuo** con una organización a lo largo del tiempo y a través de todos los canales de interacción

Tomado de: <https://fr.slideshare.net/TandemSeven/journeymapinfographic-v52?ref=http://www.tandemseven.com/blog/effective-customer-journey-maps-infographic/>

Tercera Reunión Anual del grupo:



ATENCIÓN FARMACÉUTICA
AL PACIENTE ONCOHEMATOLÓGICO

...nuestro proyecto



Construir un modelo de **Patient Journey** del paciente **oncológico**

PROYECTO PATIENT JOURNEY EN ONCOLOGÍA

FEBRERO 2018

PROYECTO CONSULTORÍA PATIENT JOURNEY PACIENTE ONCOLÓGICO

PAUTAS PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN Y DE TRANSFORMACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE ONCOLÓGICO EN HOSPITAL

Tercera Reunión Anual del grupo:



ATENCIÓN FARMACÉUTICA
AL PACIENTE ONCOHEMATOLÓGICO

...nuestro proyecto

Construir un modelo de **Patient Journey** del paciente **oncológico**

- Identificar los **momentos clave** que experimentan los pacientes en cada una de las interacciones que viven con el Hospital
- Obtener información de los principales **profesionales** que interactúan con el paciente en lo relativo a la percepción de la atención sanitaria que se entrega al paciente
- Obtener información de los **pacientes** sobre esa misma atención recibida (diferencia expectativas-atención real recibida)

Facilitar al hospital un plan orientativo que sirva como **hoja de ruta** para convertir ese análisis en acciones que permitan una **mejora de la experiencia del paciente oncológico** en el hospital

Tercera Reunión Anual del grupo:



ATENCIÓN FARMACÉUTICA
AL PACIENTE ONCOHEMATOLÓGICO

...nuestro proyecto

Construir un modelo de **Patient Journey** del paciente **oncológico**

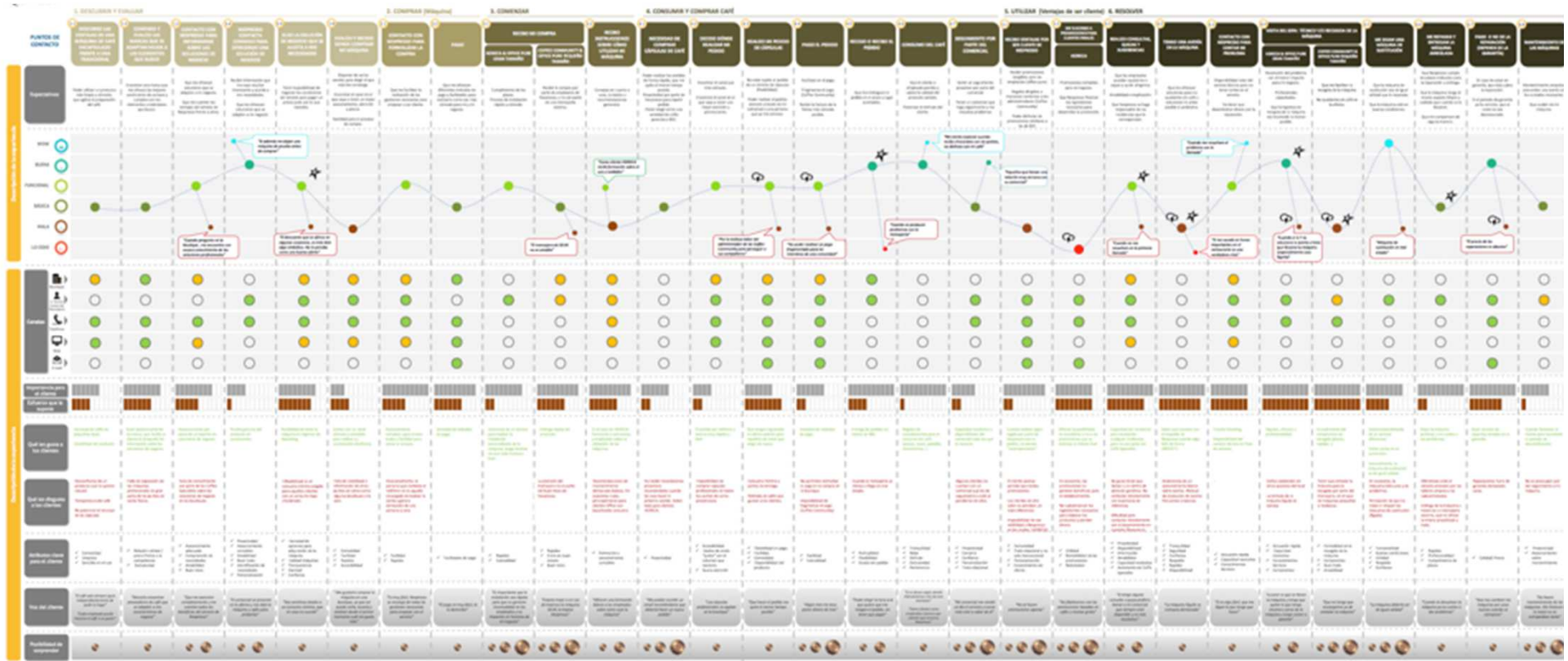
Población de estudio	Pacientes del Hospital Virgen de la Salud de Toledo con las siguientes patologías <ul style="list-style-type: none">• Cáncer de Pulmón• Cáncer de Mama
Fuentes de información	Investigación cualitativa (Entrevistas en profundidad 1h) Investigación cuantitativa (Encuestas e-mail)
Criterios de exclusión	<ul style="list-style-type: none">• Niños• Pacientes hospitalizados en el momento de la realización del estudio

Tercera Reunión Anual del grupo:



ATENCIÓN FARMACÉUTICA
AL PACIENTE ONCOHEMATOLÓGICO

Pretendemos llegar a dibujar algo así..



Tercera Reunión Anual del grupo:



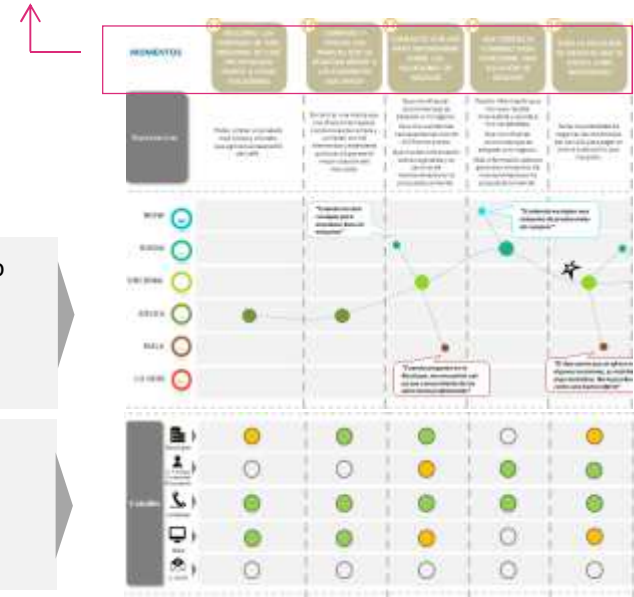
ATENCIÓN FARMACÉUTICA
AL PACIENTE ONCOHEMATOLÓGICO

ZOOM EN EL PATIENT JOURNEY:



Interacciones o touch points a lo largo de la enfermedad del paciente. Agrupamos en fases ajustadas a lo que vive (Ejemplo: Descubrir/Diagnosticar, Evaluar, Inicio del tratamiento...)

- 1 Expectativas del paciente y nivel de experiencia, matizado por tipo de perfil. Analizamos experiencias en situaciones especiales. Identificamos interacciones críticas y momentos de la verdad representativos para él.
- 2 Analizamos (cuando aplica) la experiencia multicanal, Canales disponibles en cada interacción. En cuáles se cumple con una buena experiencia y en cuáles no.



... en definitiva



Se trata de compartir conocimientos y trabajar de una manera **multidisciplinar** para ayudar a dar forma al entorno de **atención** médica en respuesta a la compleja dinámica actual de la atención a los pacientes oncológicos, con el fin último, no solo de **proporcionar la asistencia mejor posible**, sino de que los **pacientes también la perciban así**

Tercera Reunión Anual del grupo:



ATENCIÓN FARMACÉUTICA
AL PACIENTE ONCOHEMATOLÓGICO

CONCLUSIONES

- **PATIENT JOURNEY** → método eficaz para analizar nuestra realidad, detectar los aspectos **positivos** y las **dificultades**, y analizar las posibles **soluciones**
- Atención sanitaria **“centrada en el paciente”** como valor fundamental de una atención de calidad, segura, efectiva y eficiente



Tercera Reunión Anual del grupo:



ATENCIÓN FARMACÉUTICA
AL PACIENTE ONCOHEMATOLÓGICO



AR Rubio
arrubio@sescam.jccm.es
@AnaRRubio

Muchas *gracias*

Tercera Reunión Anual del grupo:



ATENCIÓN FARMACÉUTICA
AL PACIENTE ONCOHEMATOLÓGICO