

Rondas a pacientes

Anna Sant. Lacocomedic

Xpatient Barcelona. 18 septiembre 2019

VISSUM



Participantes del proyecto

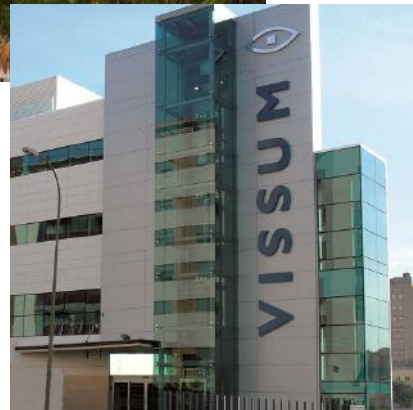
VISSUM

Centros quirúrgicos:

- Vissum Alicante
- Vissum Santa Hortensia (Madrid)
- Vissum Mirasierra (Madrid)

Centros médicos:

- Albacete
- Alcoy
- Calpe
- Elche
- Lorca
- Torrevieja



Consultora especializada en
Patient Experience, comunicación
y marketing en salud

Antecedentes

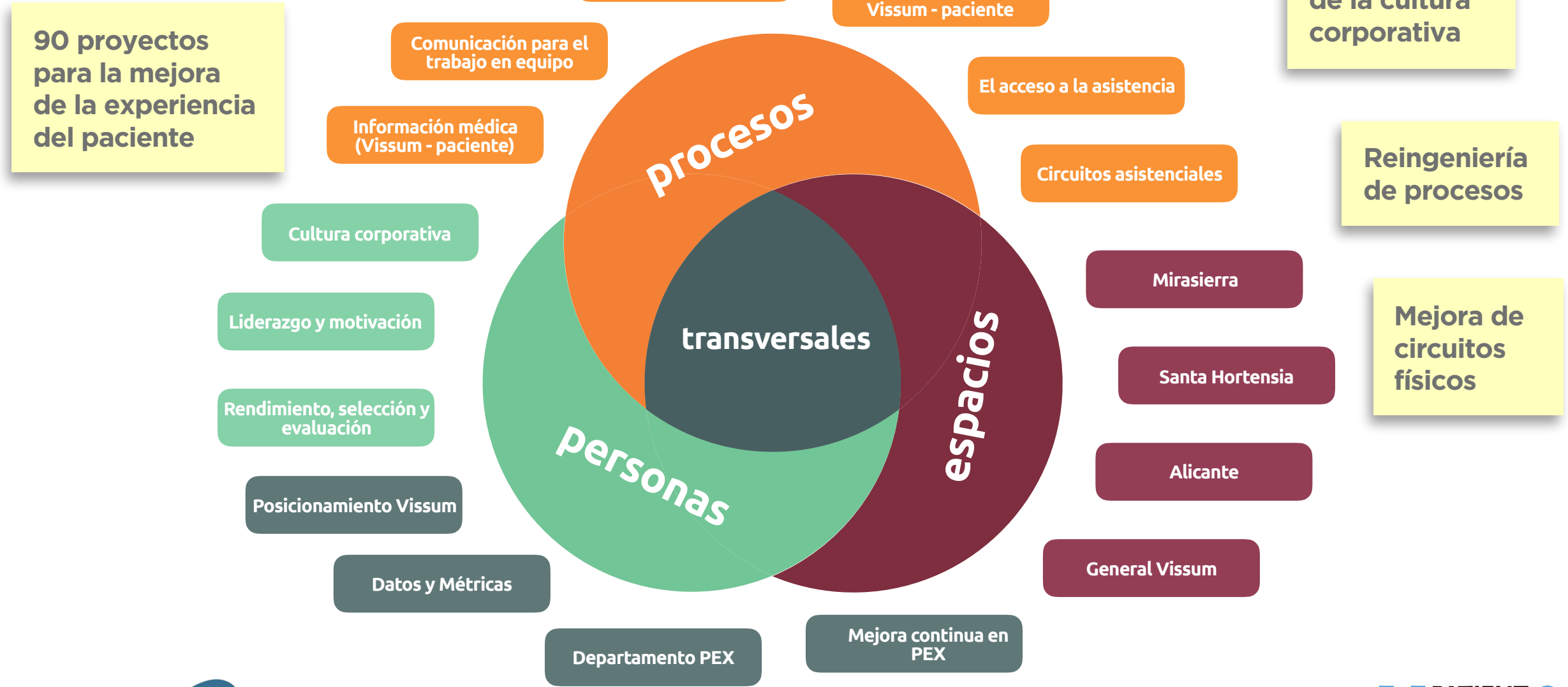
El proyecto “Rondas a Pacientes” forma parte de un extenso plan de acciones de mejora de la experiencia de paciente a implementar en Vissum durante 3 años.

Antecedentes

Vissum: Talleres PEX



Antecedentes



Objetivos del proyecto: Rondas a pacientes



- Tener **más información** sobre necesidades y opiniones de nuestros pacientes (nuevo canal de comunicación con el paciente).
- Promover el **cambio cultural** hacia la **orientación al paciente** en el centro.
- **Mejora de la experiencia** del paciente (índices NPS).
- Fomentar la **implicación del equipo** en proyectos que fomenten la empatía con los pacientes.

Descripción del proyecto

Realización de breves entrevistas a **pacientes en la sala de espera:**

- detectar oportunidades de mejora
- reducir miedos y ansiedad
- solucionar dudas e incidencias
- informar sobre tiempos de espera
- agradecimientos a profesionales



Descripción del proyecto



Duración entrevistas en las rondas:

5/10 minutos



Tipos de rondas (momentos):

En las salas de espera de CCEE:

A) Antes de una consulta

B) Después de una consulta

C) Después de la recepción de presupuesto para intervención quirúrgica

D) Antes de la visita postquirúrgica



Recogida y gestión de datos:

**Tablet +
Google Forms +
Software propio
Vissum**



Mínimo rondas/día:

4



Personal que realiza las rondas:

Equipo de Atención al Paciente

¿Cómo ha participado el paciente?

El proyecto es, por definición, una puerta abierta a la participación directa del paciente en la mejora constante del centro.

..... ¿y el profesional?

El profesional participa en la elaboración de todo el proyecto.

(Coordinación Clínica Madrid, Dirección Att. Paciente Alicante, Coord. Att. Paciente Madrid, Auxiliares de planta, Optometrista, Att. Paciente internacional, Responsable sistemas)

Beneficios para el paciente

- **Solución de incidencias** de forma inmediata
- **Reducción de ansiedad/inquietud** durante la espera (resolución de dudas y gestión de expectativas)
- Mayor **conocimiento de la previsión de esperas**
- Aumento de la **sensación de buena atención** y cuidado (empatía y cercanía)
- **Participación directa** en la mejora continua del centro



Beneficios para el profesional

- **Motivación** por la participación directa en la definición, gestión y desarrollo del proyecto
- Fomento de la **vocación de atención** y de la interacción directa con el paciente
- Vía para la **identificación de buenas prácticas** y **reconocimiento** del trabajo bien hecho



Beneficios para el centro

- Recuperación de paciente descontento durante la visita (**service recovery**)
- **Reducción de quejas** y reclamaciones (por anticipación a incidencias)
- Detección y registro de **posibilidades de mejora fácilmente accionables**
- **Integración, en tiempo real, de los datos** recogidos en el cuadro de mando de Experiencia de paciente y **comunicación inmediata** a los profesionales implicados
- **Mejora la experiencia del paciente (+NPS)**



Status del proyecto: next steps

- 1) En fase de implementación desde noviembre de 2018, como parte del plan integral de acciones de mejora de Experiencia de Paciente Vissum.
- 2) Actualmente, y a partir de los resultados obtenidos:
 - Ampliación a otros perfiles (auxiliares de enfermería)
 - Ampliación número de rondas diarias realizadas
 - Activación de otros proyectos de mejora (guía previsita, protocolos de comunicación demoras, fichas de información a paciente, ítems para la mejora de la calidad de la espera..)

KPIs del proyecto

Indicadores de éxito del proyecto		
KPI / MÉTRICAS	Fuente	Periodicidad
Estadística mensual	Base datos (Forms)	Trimestral
Mención especial	Base datos (Forms)	Email en el día
NPS de pacientes entrevistados en rondas vs NPS global	Opinat	Trimestral
% de pacientes entrevistados s/total consultas	Forms / Agendas	Trimestral
% mejoras solicitadas	Base datos (Forms)	Trimestral
% agradecimientos	Base datos (Forms)	Trimestral

Impacto del proyecto (KPIs)

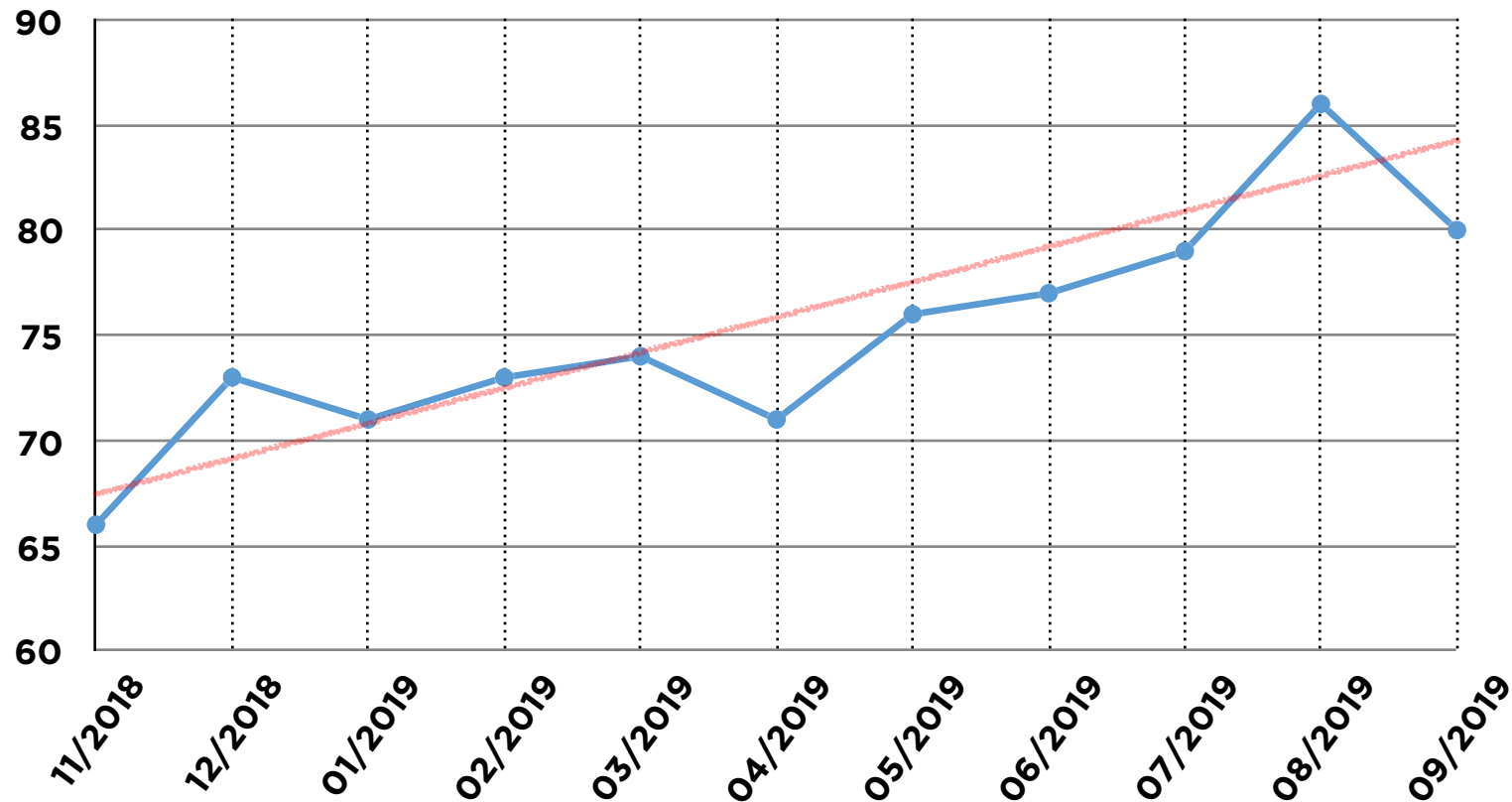
Evolución NPS (11/2018 - 09/2019)

NPS 31/10/18
(inicio proyecto):

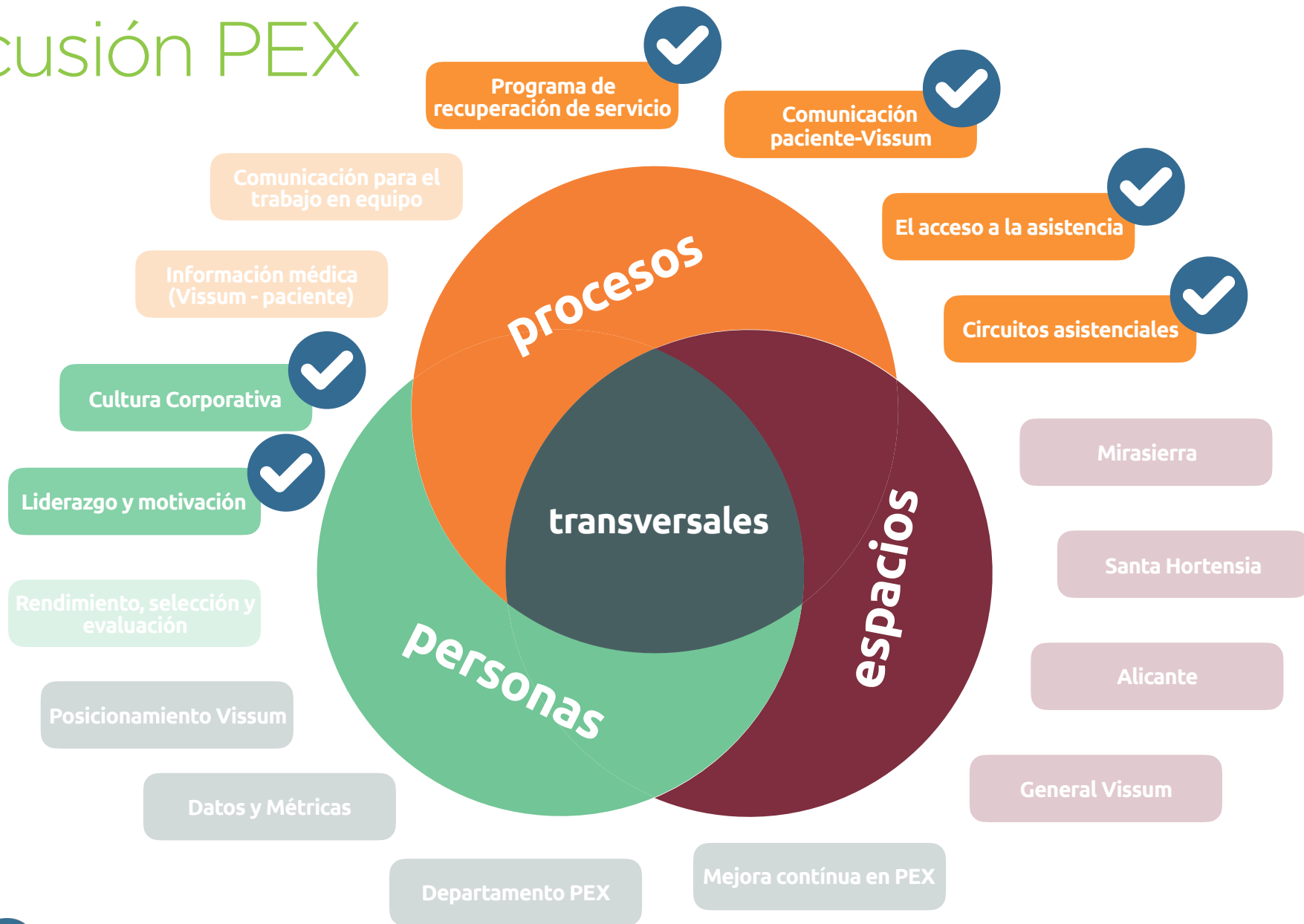
69,8

NPS 5/09/19:

73,8



Repercusión PEX



¡Muchas gracias!

Anna Sant
asant@lacoco.es

