

Experiencia de paciente

Socializando la medicina participativa



Experiencia de paciente

- 1/** Propósito
- 2/** Radiografía del planteamiento
- 3/** Canal «Experiencias de Salud»
- 4/** Argumentos de valor

1/ Propósito



¿Qué me puede proporcionar el sistema de salud que mejore mi experiencia vital?

¿Qué podemos proporcionar al paciente para que incremente su confianza en el sistema de salud?



Queremos diseñar y crear, conjuntamente con los profesionales de la salud, escenarios y mecanismos digitales de participación del **paciente como sujeto activo** de la relación con el sistema de salud, favoreciendo su **autogestión**, incrementando su **percepción de acompañamiento** y mejorando su **experiencia vital** con los problemas de salud.

2/ Radiografía del planteamiento

¿Qué podemos proporcionar en términos de experiencia a lo largo de la problemática de salud?

ESTILO DE VIDA

ACERCAMIENTO INEXPERTO

LA EVIDENCIA OBLIGA A BUSCAR RESPUESTAS

EL ESTALLIDO DE LA ENFERMEDAD

EL ESFUERZO DEL TRATAMIENTO, PRUEBAS, RESULTADOS Y COMPLICACIONES

PREDOMINIO DE LA FATALIDAD O RESURGIR DEL OPTIMISMO



... a un paciente que es consciente de sus malas costumbres, sin síntomas. No acepta el riesgo.



... a unos padres para que evalúen la evolución de la terapia de su hijo, afectado de TDAH.



... a una madre en la sala de espera de Consultas Externas de pediatría.



... a un paciente hospitalizado, para que no sienta el aislamiento a pesar de estar en un entorno cautivo.



... a un paciente para que perciba que la atención no finaliza en la consulta y se equilibre la relación asimétrica con su médico.



... a un paciente para que aprenda a convivir con su artritis reumatoide.

2/ Radiografía del planteamiento

¿De qué dispondremos?

- El activo final es un **CANAL de COMUNICACIÓN** entre el paciente y el equipo sanitario, el centro y, de forma genérica, el sistema de salud.
- La comunicación se consigue tanto dentro como fuera del centro combinando la **emisión digital** de contenidos, la **interacción** con dispositivos táctiles y el uso de la **telefonía móvil**.

¿Con qué fin?

- La finalidad principal de este canal es **incrementar su capacidad de autogestión y ayudar a mejorar su experiencia vital**.
- El canal actúa como mecanismo voluntario, informado y no intrusivo de **acompañamiento en la atención** tanto dentro como fuera del centro.

¿Qué valores promueve?

- El fomento de la **medicina participativa**.
- Convertirse en un **canal de confianza** para los pacientes.
- La adopción de un modelo de **atención continuada** centrado en el paciente y su entorno.
- El **empoderamiento del paciente**, haciendo posible que decida, conozca y aprenda, opine y se sienta apoyado.
- La **mejora** del «**cómo vive el paciente**» su enfermedad.

¿Qué elementos de experiencia planteamos?

- Debemos analizar conjuntamente los ámbitos de experiencia y/o universos de pacientes que la organización considera prioritarios con el fin de **trazar una hoja de ruta**.
- Hemos categorizado las **experiencias en cuatro ejes**, atendiendo a su naturaleza cualitativa:

Inclusión del paciente en el proceso asistencial

Soporte al diagnóstico y seguimiento de la enfermedad

Registro y medida de la experiencia del paciente (experiencia vital de la enfermedad)

Soporte a la investigación

Opinión y percepción

Opinión sobre los servicios recibidos

Conocimiento sobre materias de salud

Promoción de la Salud

Divulgación de Salud

Información y Formación personalizada

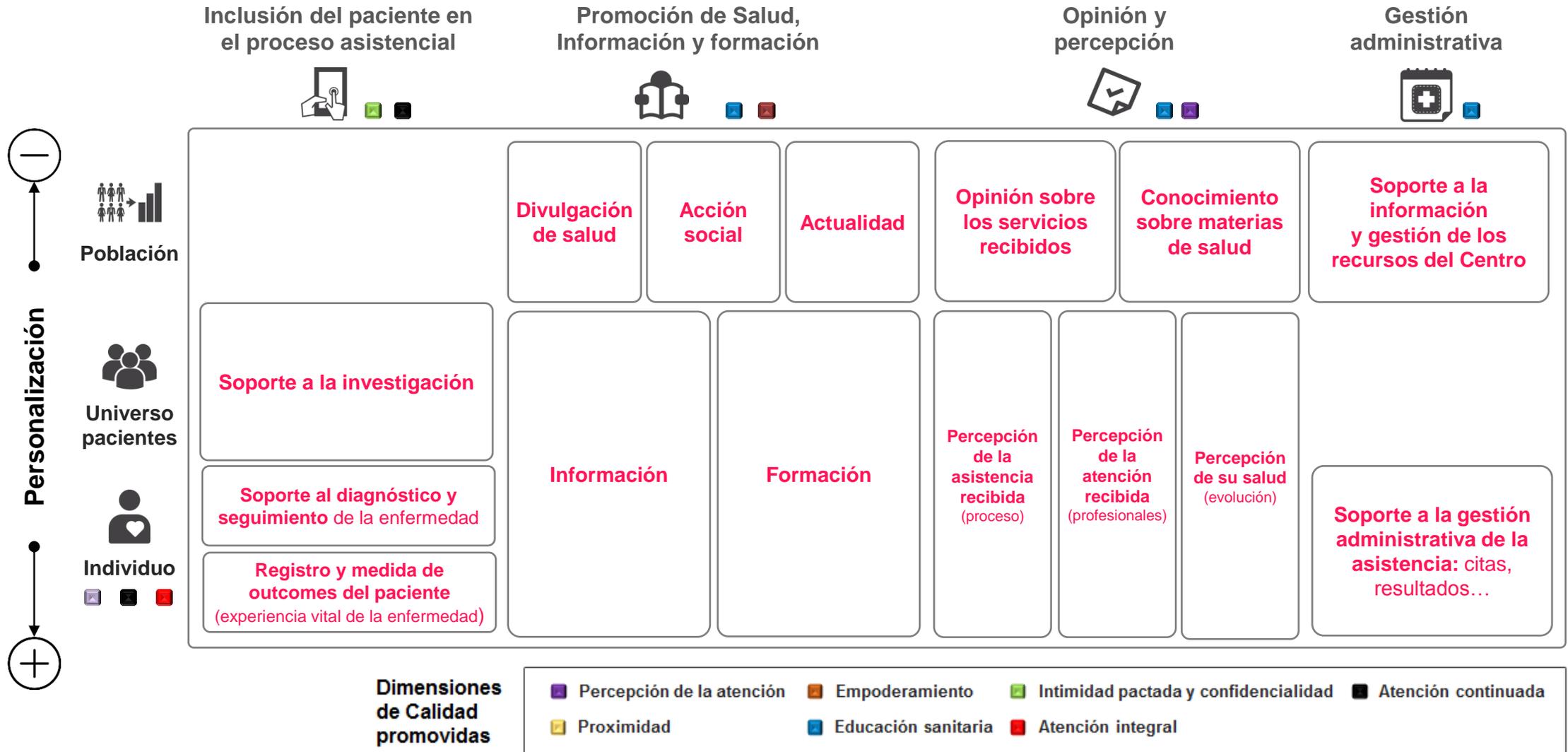
Procesos de gestión

Soporte a la información y gestión de los recursos del Centro

Soporte a la gestión administrativa de la asistencia: citas, resultados...

3/ Canal «Experiencias de Salud»

Ejes de Experiencia



3/ Canal «Experiencias de Salud»

Ejes de Experiencia: Inclusión del paciente en el proceso asistencial



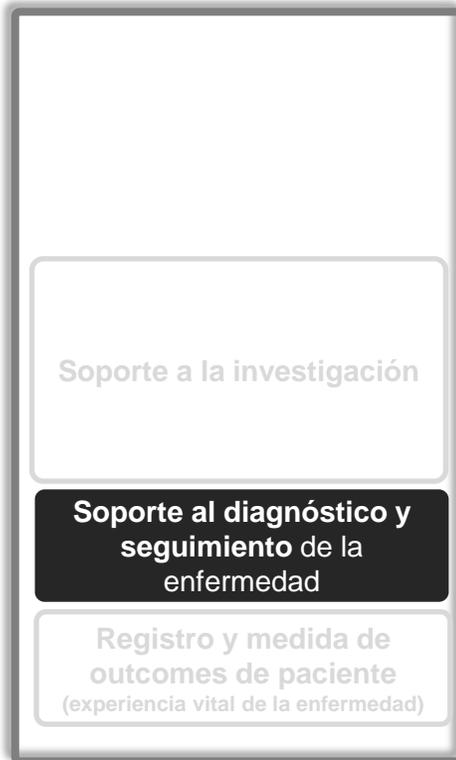
Población



Universo
pacientes



Individuo



Soporte al diagnóstico y seguimiento

- **Sistematización** del estado de salud: formalización de tests, cálculo de indicadores de orientación al facultativo y complemento a la aportación científica.
- En el momento de recibir al paciente, **el médico dispone de una orientación** basada en la sintomatología y la percepción del paciente.
- La estructura y contenidos deberán ser **elaborados y validados por profesionales de la salud** y, de forma recomendable, la participación de representantes de pacientes para validar la usabilidad.
- Se acentúa la importancia de las **capacidades de formación y divulgación** entre pacientes de los roles de enfermería, auxiliar y administración.
- Ejemplos en el mercado:
Servicio de Daños cerebrales: <https://itunes.apple.com/es/app/neurorhb/id844078907?mt=8>

3/ Canal «Experiencias de Salud»

Ejes de Experiencia: Inclusión del paciente en el proceso asistencial



Registro y medida de la experiencia vital del paciente

- «**El canal como forma de intervención activa**» de medición de la experiencia vital con la enfermedad y con el tratamiento, para buscar mecanismos que mejoren su percepción («cómo lo vive»).
- El paciente como modulador de la experiencia de la **familia y entorno**.
- **Complemento a la HC**, en **materia de experiencia**, del registro sistemático de todos los hechos de salud.
- Se acentúa la importancia de las **capacidades de formación y divulgación** entre pacientes de los profesionales que guían el proceso de atención, acompañando al paciente (ej.: enfermera gestora de casos, en A. Primaria), atendiendo a un modelo de **atención integral**.
- Patologías y procesos de salud (ejemplos):
 - Paciente oncológico
 - Paciente psiquiátrico
 - Paciente crónico respiratorio
 - Embarazos
 - Procesos agudos médico-quirúrgicos

3/ Canal «Experiencias de Salud»

Ejes de Experiencia: Inclusión del paciente en el proceso asistencial



Soporte a la investigación

- «El canal como elemento» de promoción de la transferencia de conocimiento entre investigación, atención sanitaria y usuario.
- Ámbitos de aplicación (ilustrativo)

ÁMBITO	Posibles Objetivos
Programas de Salud	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar perfiles de salud para posibles cribajes. • Detectar GAPs de conocimiento del paciente sobre patologías e ítems de salud.
Investigación	<ul style="list-style-type: none"> • Segmentar pacientes para facilitar el reclutamiento. • Aportar nueva información en materia de percepción del paciente (individual «si avanzo», cómo modular los circuitos para sentirse bien atendido, percepción de la atención sanitaria)
Benchmarking entre Centros	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar e identificar las mejores o más efectivas prácticas hospitalarias.

3/ Canal «Experiencias de Salud»

Canal de Comunicación: Estructura

	Función
<p style="text-align: center; color: #e91e63;">Difusión de información en el Centro</p>	<p>Emisión de parrillas planificadas de contenidos para informar a los usuarios de cuestiones operativas del Centro, divulgar conocimiento de salud, promocionar iniciativas de carácter social, o mostrar el funcionamiento del nuevo canal.</p>
<p>Canal web «EXPERIENCIAS DE SALUD»</p>	<p>Gestión de la experiencia asistencial y/o administrativa, la promoción de la salud, la información y formación de pacientes y la medición de encuestas de opinión, percepción y conocimiento del paciente.</p>
<p style="text-align: center; color: #e91e63;">Interacción de usuarios en el Centro</p>	<p>Acceso a la operativa del canal web «Experiencias de Salud» mediante dispositivos táctiles y etiquetas inteligentes «Action Points», convenientemente distribuidos en zonas comunes, salas de asistencia, habitaciones u otros espacios del Centro.</p>
<p style="text-align: center; color: #e91e63;">Interacción de usuarios fuera del Centro</p>	<p>Acceso a la operativa del canal web «Experiencias de Salud» desde el exterior del Centro mediante tarjetas individuales entregadas a los pacientes, acompañadas de un PIN de acceso al sistema.</p>



3/ Canal «Experiencias de Salud»

Canal de Comunicación: Estructura

Dispositivos de Comunicación

Difusión de información en el Centro



- iDisplay** como sistema de **cartelería digital**:
- Gestiona los dispositivos de forma centralizada
 - Emite en cualquier dispositivo y plataforma tecnológica
 - Planifica en un eje temporal los contenidos y campañas
 - Permite segmentar el contenido a reproducir en cada unidad



Uso de **pantallas** en zonas comunes como dispositivo estándar de emisión de contenidos.

Canal web «EXPERIENCIAS DE SALUD»



Aunque dependerá del alcance que la organización quiera dar al Canal web «Experiencias de Salud», a priori proponemos su desarrollo como **página web optimizada para cualquier dispositivo**; de forma alternativa se puede desarrollar como APP nativa de dispositivos móviles.

Interacción de usuarios en el Centro



- Atriles**: dispositivos de tipo «tableta», encapsulados e integrados en el diseño del espacio físico.
- Funcionalidad híbrida de emisión e interacción.
 - Actúan como wi-fi hotspot.



Action Point: dispositivo detonante de una acción cuando un móvil equipado con tecnología de comunicación inalámbrica de corto alcance (NFC) se aproxima lo suficiente.

Interacción de usuarios fuera del Centro



Elemento que proporciona continuidad en la «atención» y la «comunicación», permitiendo acceder al canal «Experiencias de Salud» desde el exterior del Centro al acercar el móvil a la tarjeta.

- Gestionaremos de modo centralizado todos los Action Points, pudiendo asignar dinámicamente acciones por punto y franja horaria.
- Por defecto, accederemos al canal web «Experiencias de Salud».

4/ Argumentos de valor

¿Qué obtienen los actores?

<p>PACIENTE</p>		<p>Soporte para saber cuándo necesita ayuda y capacidad de decisión sobre su salud.</p>	<p>Asistencia integrada, extendiendo su experiencia más allá del momento íntimo de la visita.</p>	<p>Percepción de un mayor rendimiento del sistema sanitario.</p>	<p>Vía de reclutamiento para ensayos clínicos que amplíen el abanico de opciones de recuperación.</p>
<p>PERSONAL SANITARIO</p>		<p>Recopilación de información para la personalización del servicio y estudios de salud.</p>	<p>La percepción del paciente como complemento a la visión y aportación científica en las visitas.</p>	<p>Fomento de las habilidades (formación y comunicación) entre el personal que interactúa con el paciente.</p>	<p>Complemento a la HC, en materias de paciente propuestas por los modelos de Calidad de referencia.</p>
<p>CENTRO</p>		<p>Conocimiento acerca de la percepción de calidad en la atención. Enriquecimiento de la prestación del servicio.</p>	<p>Adopción de un marco de relación con el paciente uniforme y versátil, adaptable a las necesidades de la organización.</p>	<p>Disminución de recurrencia por empoderamiento del paciente, con el consiguiente ahorro de costes.</p>	<p>Visibilidad y prestigio asociados a la investigación y divulgación de resultados científicos.</p>
<p>SISTEMA SALUD</p>		<p>Promoción de la salud digital, el codiseño entre actores implicados y la continuidad en la asistencia como experiencia del paciente.</p>	<p>Iniciativa escalable a nivel de áreas funcionales, servicios y centros.</p>	<p>Creación de servicios de valor que aportan financiación al proyecto.</p>	<p>Estímulo institucional para el fomento de la investigación clínica; medio de concienciación social y profesional de sus beneficios.</p>



Go to call to action!

t. 606 968 375

@. info@igoo.es

www.igoo.es

- Interactive Technologies
- Digital Consulting
- Process Automation Systems
- IoT (Internet of things)