

“Experiencia en Clínica Dávila en la implementación de Derechos vinculados a Calidad y Atención Centrada en la Persona”

Desde la Gestión Clínica

Dra. Cherie Gutiérrez

Noviembre 2023

Clínica Dávila Recoleta es parte de la Red Dávila y de la red de prestadores de Empresas Banmédica

- Fundada en 1988
- Institución de Salud Privada más grande del país
- Alta complejidad
- Más de 600 camas
- Infraestructura de 140.000 mts 2
- 41.000 egresos hospitalarios anuales
- 1.520.000 personas atendidas anualmente
- 40% atenciones a afiliados de FONASA
- Primera institución con 4° Acreditación Nacional
- Centro Docente - Asistencial



Un poco de historia

Humanización de los cuidados a la atención centrada en las personas

- 2017 Creación de Unidad de Experiencia y medición de NPS y 1° Jornada de Cuidados Humanizados de Clínica Dávila
- 2018: Proyecto de Rehumanización de Clínica Dávila: Hospital abierto, Charlas a los líderes por expertos y creación de proyectos por servicios.
- 2019: Incorporación del uso de guías clínicas internacionales en la práctica clínica (MCG)
- 2021: Red Dávila: más cerca de las personas, logo más inclusivo
- 2022: NPS se transforma en una meta para los líderes
- 2022- 2023: Incorporación de nuevas leyes a los procesos clínicos: Ley Dominga, Ley Mila, Ley TEA
- 2023: Acreditación Centro Avanzado en la atención de pacientes con ACV
- 2022-2023: Definición e Implementación del Modelo SER

"Donde hay amor por la medicina,
hay amor por la humanidad"
Hipócrates



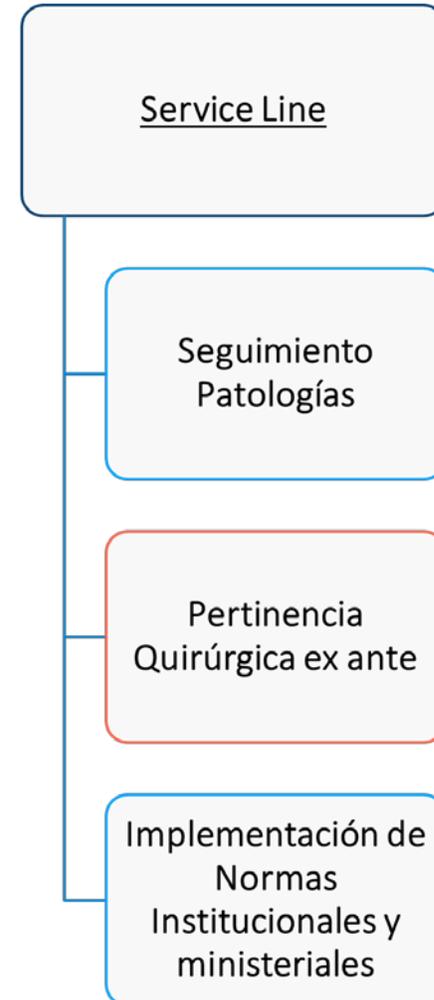


Hoy les voy a mostrar 2 iniciativas... que buscan estos objetivos

Problema: Variabilidad Clínica

Proceso de **gestión integrado** de un problema de salud específico, con el objetivo **de involucrar a la persona**, implementando guías clínicas locales, basadas en guías internacionales adaptadas a la realidad local, que permiten estandarizar la calidad del servicio, uso responsable de los recursos y disminuir la variabilidad de la práctica clínica.

- Creación: 2019
- Equipo Actual: 1 EU coordinadora, 4 enfermeros, 5 matronas, 4 TENS. (Navegadores)
- 61 patologías en seguimiento
- 25% de los egresos hospitalarios
- 54% de los egresos quirúrgicos



ESPECIALIDAD	SERVICE LINE
Neurocirugía (7)	HNP Lumbar - HNP Cervical Aneurisma No Roto Tumor Hipófisis Fijación Columna Cráneoplastia Infiltración Facetaria
Traumatología (11)	Meniscectomía Túnel Carpiano Manguito Rotador Prótesis Rodilla Prótesis Cadera Ligamento Cruzado Anterior - Ligamento cruzado posterior/combinadas Pinzamiento Cadera Hallux Valgus unilateral - Hallux Valgus bilateral
Cirugía Digestiva (9)	Colecistectomía Apendicectomía A/B/C/D Hernia no hiatal: ambulatorio Cirugía Bariátrica - ByPass/Manga
Cirugía Vasculat (2)	Safenectomía Unilateral y Bilateral
Cirugía Mamas (2)	Ca.Mamas-Mastectomía parcial y total
Cirugía Tórax (1)	Cirugía Ca. Pulmonar

ESPECIALIDAD	SERVICE LINE
Urología (6)	Ureteroscopía Litotripsia LEC: ambulatorio Ca.Renal - Nefrectomía parcial, radical y total Ca.Próstata
Cirugía pediátrica (4)	Adenoidectomía – Amigdalectomía - Mucositis Timpánica Fimosis
Obstetricia y Ginecología (11)	Parto - Cesárea Aborto Retenido Embarazo Ectópico Histerectomía LAP/VAG/ABD Transmisión Vertical (Chagas/VIH/HB/Sifilis)
Medicina Interna/Especialidades (6)	Celulitis Infecciosa A : ambulatorio(alta urgencias) - Celulitis Infecciosa B y C Síndrome Coronario Agudo Stroke - TIA
Otros (2)	Neurocirugía pediátrica Notificación y Seguimiento Covid19 Ambulatorio y hospitalizado
En Proceso	Fractura Cadera Parto respetado MQ/URG = Gastroenteritis/Diverticulitis/Cólico Renal

Implementadas: 61

Funciones del Equipo: **Nexo persona – equipo Clínico- Equipo administrativo**

- Previo a la hospitalización/cirugía:
 - Gestión de sobrecupos para exámenes y especialistas
 - Gestión de presupuestos y/o derivaciones al área administrativas (Ej. Admisión)
 - Gestión de traslado de insumos específicos en caso de requerirse para pabellón (Ej. Calota en craneoplastía).
 - Supervisión de agendamiento correcto de tabla quirúrgica: sujeto a condición clínica y administrativa de la persona.
 - Supervisión de exámenes pre-op
 - Contacto directo con especialistas, médicos, servicios hospitalarios, anestesia, entre otros.
 - Educación pre operatoria (Cx.Bariátrica, Cx Mamas Oncológico)

Funciones del Equipo

- Durante la hospitalización:
 - Supervisión de salida a cama correcta según estado clínico de la persona (GLOC) y transición de nivel de complejidad hasta el alta.
 - Supervisión de hitos durante la estancia de la persona para evitar desvíos administrativos, gestión de exámenes durante la hospitalización, gestión de interconsultores, gestión de kinesiología hospitalaria y al alta.
 - Gestión de “alertas” en posibles desvíos, pudiendo regresar a la persona en su correcto carepathway.
 - Supervisión de registros correctos en ficha clínica electrónica
 - Educación al alta en patologías específicas (Ca.Mamas, Cx. Bariátrica)
 - Asegurar la adecuada coordinación para el egreso hospitalario
 - Agendamientos al alta de controles.

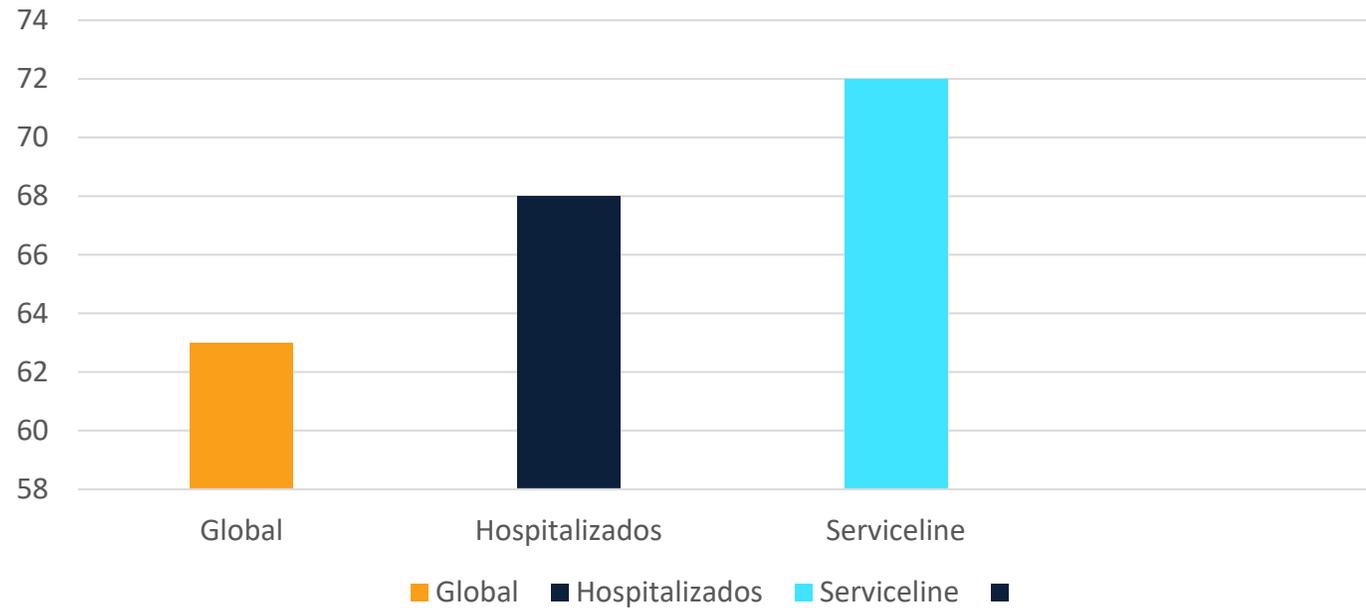
Funciones del Equipo

- Posterior a la hospitalización:
 - Supervisión de asistencia a controles médicos (Ej. Celulitis infecciosa alta urgencias)
 - Llamado a las personas/familiares para seguimiento clínico mediante check list. (Ej: Manguito rotador, fimosis, cirugía bariátrica, cirugía mamas, entre otros).
 - Gestión de horas médicas derivadas de la hospitalización
 - Educación a la persona con derivación oportuna SOS a S.Urgencias
 - Seguimiento post operatorio Cx.Bariátrica y seguimiento Cx.Mamas oncológico hasta 5 años.

Funciones del Equipo

- Otras funciones:
 - Reportes e indicadores diario y mensuales
 - Reuniones con equipos médicos para análisis de casos y mejoras constantes
 - Revisión y actualización constante de vías clínicas
 - Capacitación a equipos médicos y diferentes unidades por donde transita la persona.
 - Trabajo en equipo con diferentes unidades de apoyo (Rayos, GES, laboratorios, entre otros.)
 - Seguimiento COVID

NPS Serviceline



Equipo Serviceline



- 2022: El equipo gana el 2° lugar en Jornadas de Calidad y Seguridad por proyecto de cuadernillo del programa de tratamiento de la Obesidad de Clínica Dávila → el objetivo es educar, informar e incentivar la participación activa de las personas en el cuidado de su salud, involucrándolas en los procesos.

Problema: Escasa disponibilidad de camas de SMQ entre 8 y 12 hrs.
Altas medicas ocurrían entre las 12 y 18 hrs

- Motivos principales de no egreso a primera hora:
 - Espera Familia
 - Espera tratamiento o examen
 - Alta posterior a las 12 hrs
 - Espera educación sonda vesical
 - Espera IC TACO

- Creada en Marzo del 2023: Unidad especializada que tiene como objetivo preparar a los pacientes para su salida de la clínica, asegurando que se cumplan todas las condiciones para el egreso seguro.

- Es una área del SMQ (infraestructura y personal) que se dedica exclusivamente a coordinar la salida de las personas que están de alta de este servicio.

- La tarea principal de la unidad de egreso es garantizar que los pacientes estén listos para continuar su recuperación en casa y disminuir el riesgo de reingresos por complicaciones.
- El personal de la unidad de egreso puede proporcionar a los pacientes y su familia información sobre su plan de cuidados en el domicilio, posibles complicaciones a las que deben estar atentos y cómo manejar cualquier medicamento o equipo necesario.

Funcionamiento

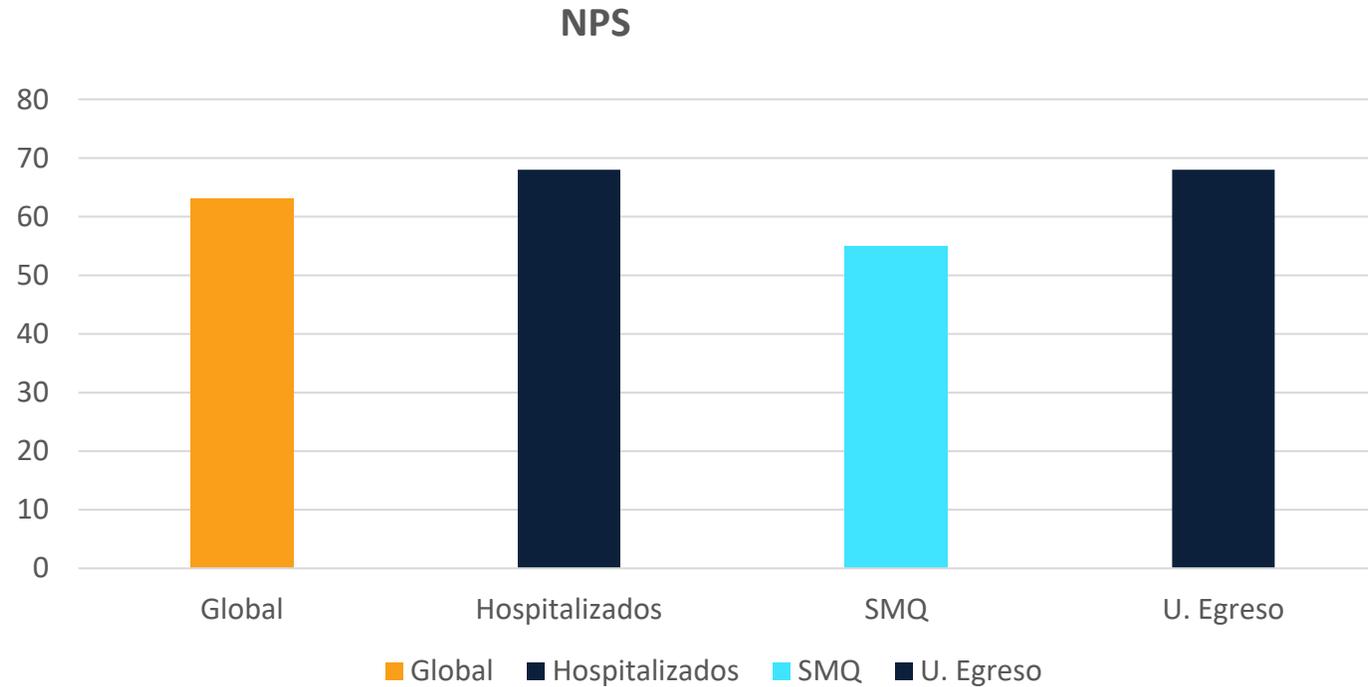
- Lunes a Viernes de 8 a 17 hrs
- 1 EU y 1 TENS → elegidas por sus habilidades blandas
- Desde Marzo a Octubre han pasado **1274** pacientes
- Revisión de los casos el día anterior para efectuar programación
- Se entrega instructivo a los pacientes para explicar funcionamiento el día que ingresan al SMQ



Ventajas

- Conciliación de medicamentos
- Mayor posibilidad de educación a la persona y familia
- Espacio para resolver dudas
- Disminuye ansiedad de las personas por la llegada de familiares
- Las personas se encuentran en una habitación, no hay una merma en cuanto a confort



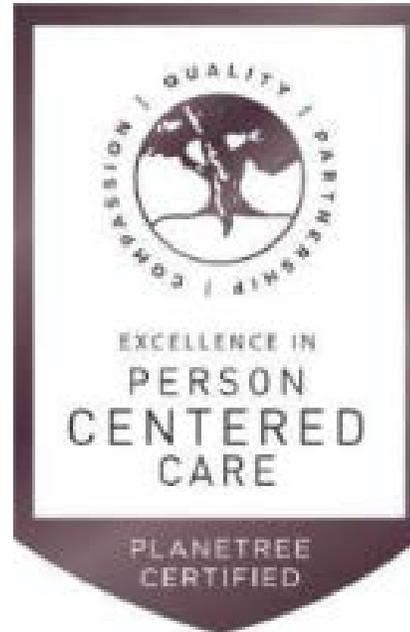


- Encuesta de Experiencia del Colaborador de Octubre 2023, el SMQ obtuvo un EXI de 83, 20 puntos más que en encuesta anterior.

En que estamos hoy?

Proceso Acreditación Planetree

- Buscamos la Certificación de Atención Centrada en las personas
- Sabemos que es un gran desafío.. pero entendemos la importancia de lograrlo
- Todos somos actores relevantes en la experiencia y atención de las personas.



The key to success for healthcare providers lies in customer loyalty, not just satisfaction

Would you recommend this hospital to a friend?

By Julie Coffman and Phyllis Yale

BAIN & COMPANY

Gracias

