



SEOM2021 VIRTUAL

18 AL 22 / OCT/ 2021

*Ahora y siempre,
por y para los pacientes*

Panel de ideas como herramienta de mejora continua: el profesional como agente de cambio en el cuidado del paciente

Patricia Glaría Urzainqui, Maria Teresa San Miguel Arregui, Sara Carrillo Cepas,
Joana Sofía Reis De Carvalho, Usua Montes Ona

Unidad Central de Ensayos Clínicos, Clínica Universidad de Navarra

Disclosure Information

- Employment:
- Consultant or Advisory Role:
- Stock Ownership:
- Research Funding:
- Speaking:
- Grant support:
- Other:

No tengo conflicto de intereses ni relaciones que revelar



*Ahora y siempre,
por y para los pacientes*



Introducción

Modelo de CUN/UCEC: Búsqueda de la excelencia

- ❖ Paciente y familia en el centro del cuidado
- ❖ Cultura de mejora a través de proyectos de innovación desarrollado por el profesional
- ❖ Calidad y seguridad



Ahora y siempre,
por y para los pacientes

Objetivo

Describir cómo el uso de un panel de ideas, como herramienta para **favorecer** la puesta en marcha de **proyectos** tiene un impacto positivo en la atención al **paciente** y familia



Ahora y siempre,
por y para los pacientes

Análisis retrospectivo de proyectos en UCEC (2019-actualidad)



Panel de idea UCEC Clínica Universidad de Navarra

Ciclo de Deming - PDCA



Resultados

Proyectos desarrollados a través del panel creativo:

1

Estrategia para aumentar la comprensión del consentimiento informado

2

Amabilización de la sala de espera

3

Optimización del proceso de recogida y gestión de muestras

4

Mejora atención telefónica a pacientes con el servicio de *call center*



Ahora y siempre,
por y para los pacientes

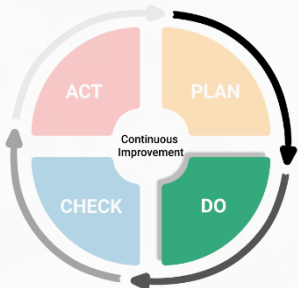


Ahora y siempre,
por y para los pacientes

Estrategia para aumentar la comprensión del consentimiento informado

1. Identificación del problema

El grado de comprensión de los pacientes no es el adecuado



2. Acciones de mejora

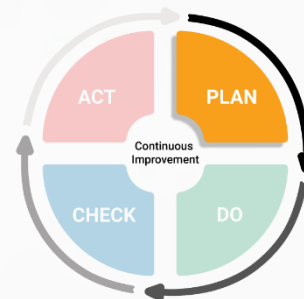
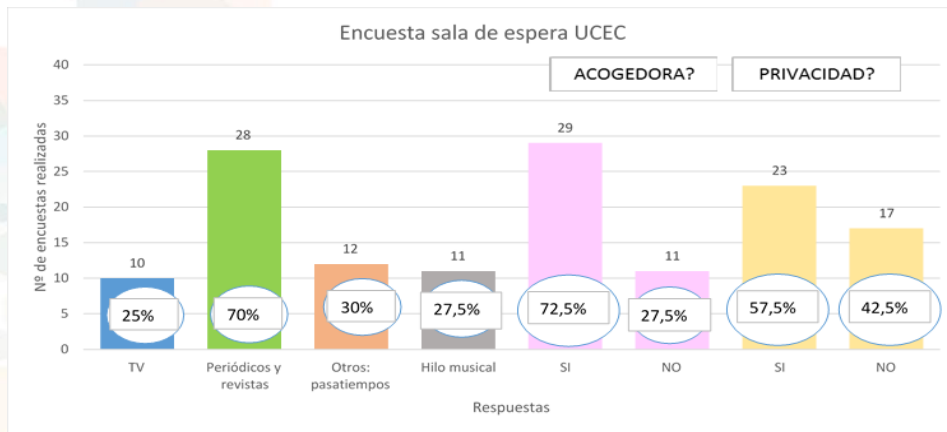
- ✓ Proyecto de investigación (revisión bibliográfica)
- ✓ Encuesta al paciente con aspectos de mejora durante el proceso de CI
- ✓ Entrevista estructurada coordinador-paciente + folleto informativo



Ahora y siempre,
por y para los pacientes

Amabilización de la sala de espera

1. Identificación del problema:



2. Acciones de mejora: hilo musical, material de ayuda, carteles informativos y presupuesto para prensa, TV (aprobado por la dirección del centro).



Ahora y siempre,
por y para los pacientes

Optimización del proceso de recogida y gestión de muestras

1. Identificación del problema

Paciente

Olvido

Mala realización de trasvase

Falta de información

Laboratorio

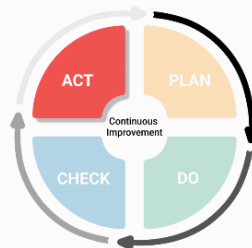
Separación incorrecta

No identificación

No muestra para laboratorio central

2. Acciones de mejora

- ✓ Sesiones formativas
- ✓ Poster
- ✓ PNT



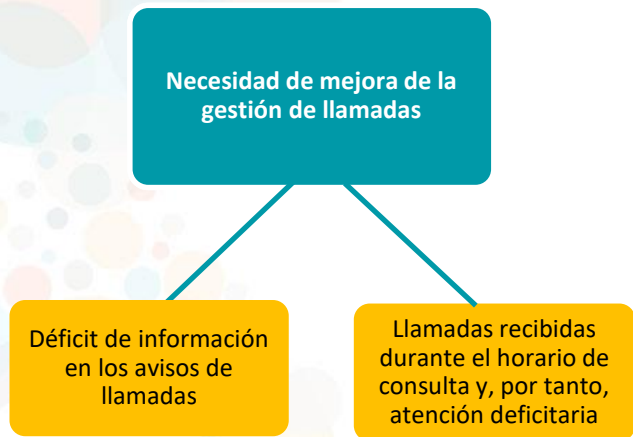
PROCEDIMIENTO A SEGUIR CON MUESTRAS DE ORINA DE 24 HORAS DE ENSAYOS CLÍNICOS	
CASO NÚMERO 1	CASO NÚMERO 2
<p>PACIENTE TRAE OCHO TUBOS PROPORCIONADOS POR EECC</p> <p>DIVIDIR: - 4 M.L. - 4 M.C.</p> <p>Muestra central: - Dejar en la batea EECC.</p>	<p>PACIENTE TRAE OCHO TUBOS NO PROPORCIONADOS POR EECC</p> <p>DIVIDIR: - 4 M.L. - 4 M.C.</p> <p>Muestra central: - Identificar y dejar en la batea EECC. - Anotar volumen</p>
<p>CASO NÚMERO 3</p> <p>PACIENTE TRAE CUATRO TUBOS</p> <p>DIVIDIR: - 2 M.L. - 2 M.C.</p> <p>Muestra central: - Dejar en la batea EECC.</p>	<p>CASO NÚMERO 4</p> <p>PACIENTE TRAE MENOS TUBOS</p> <p>3 TUBOS: - Dividir - ???</p> <p>2 TUBOS: - Dividir 2M.L./2M.C. - M.C. Dejar en batea</p> <p>AVISAR A EECC</p> <p>La coordinadora decidirá que hacer.</p>
<p>CASO NÚMERO 5</p> <p>PACIENTE TRAE BOTE SIN TRASVASES</p> <p>LABORATORIO PROTEINAS: - Recoger 4 trasvases: - Identificados + volumen - Dejar en batea EECC</p>	<p>CASO NÚMERO 6</p> <p>PACIENTE NO TRAE ORINA</p> <p>- El paciente traerá orina de 24 horas otro día. - Se seguirá el procedimiento según el "caso". - (Poner aviso en laboratorio para que nos llamen)</p>
<p>CUALQUIER DUDA LLAMAR AL LABORATORIO DE ENSAYOS CLÍNICOS AL 682731397 O AL 700099</p>	



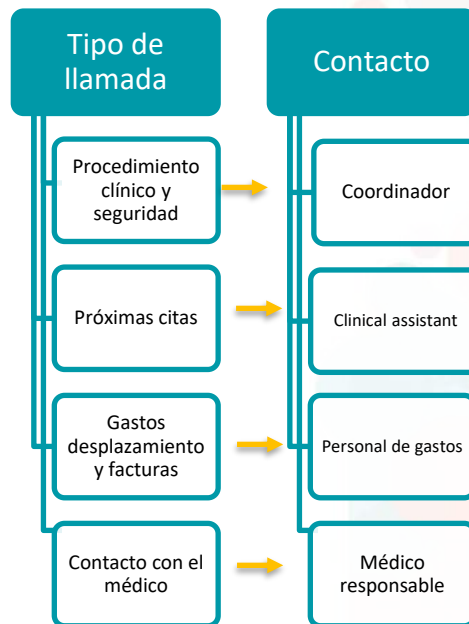
Ahora y siempre,
por y para los pacientes

Mejora atención telefónica a pacientes

1. Identificación del problema



2. Acciones de mejora: Documento de instrucciones derivación de llamadas



Conclusiones



- ✓ Mejorar la calidad asistencial,
- ✓ Fomenta el liderazgo y el trabajo en equipo,
- ✓ Crea un entorno de trabajo basado en la mejora continua al ofrecer una herramienta a través de la cual poder exponer problemas y buscar soluciones,
- ✓ Supone un beneficio para paciente y familia así como satisfacción para el propio profesional.