

Mejorando servicios en el Hospital Padre Hurtado:

El valor del enfoque al usuario, los procesos y la explotación de datos

Expone:

Paulo Villarroel Tapia

Fundador de OpenSalud LAB y Asesor de la Dirección y Monitor de Garantías GES en el Hospital Padre Hurtado.



09/07

09:00 hrs. GMT-4

Inscripciones para Zoom en

<https://transformacionpublica.cl>

Transmisión en vivo



Invita:

Transformación Pública
Más valor para la ciudadanía



Modelo de Trazabilidad y Seguimiento Oncológico



pvillarroel@hurtadohosp.cl



Objetivos del programa de trazabilidad

1 Mejorar el acceso y la oportunidad diagnóstica / terapéutica

2 Mejorar la experiencia de paciente

3 Mejorar los resultados clínicos

**Este modelo
permitió...**

Reducción del tiempo para definir diagnóstico y tratamiento

45%

De 110 a 60 días

Reducción de pacientes fallecidos sin diagnóstico o conducta definida

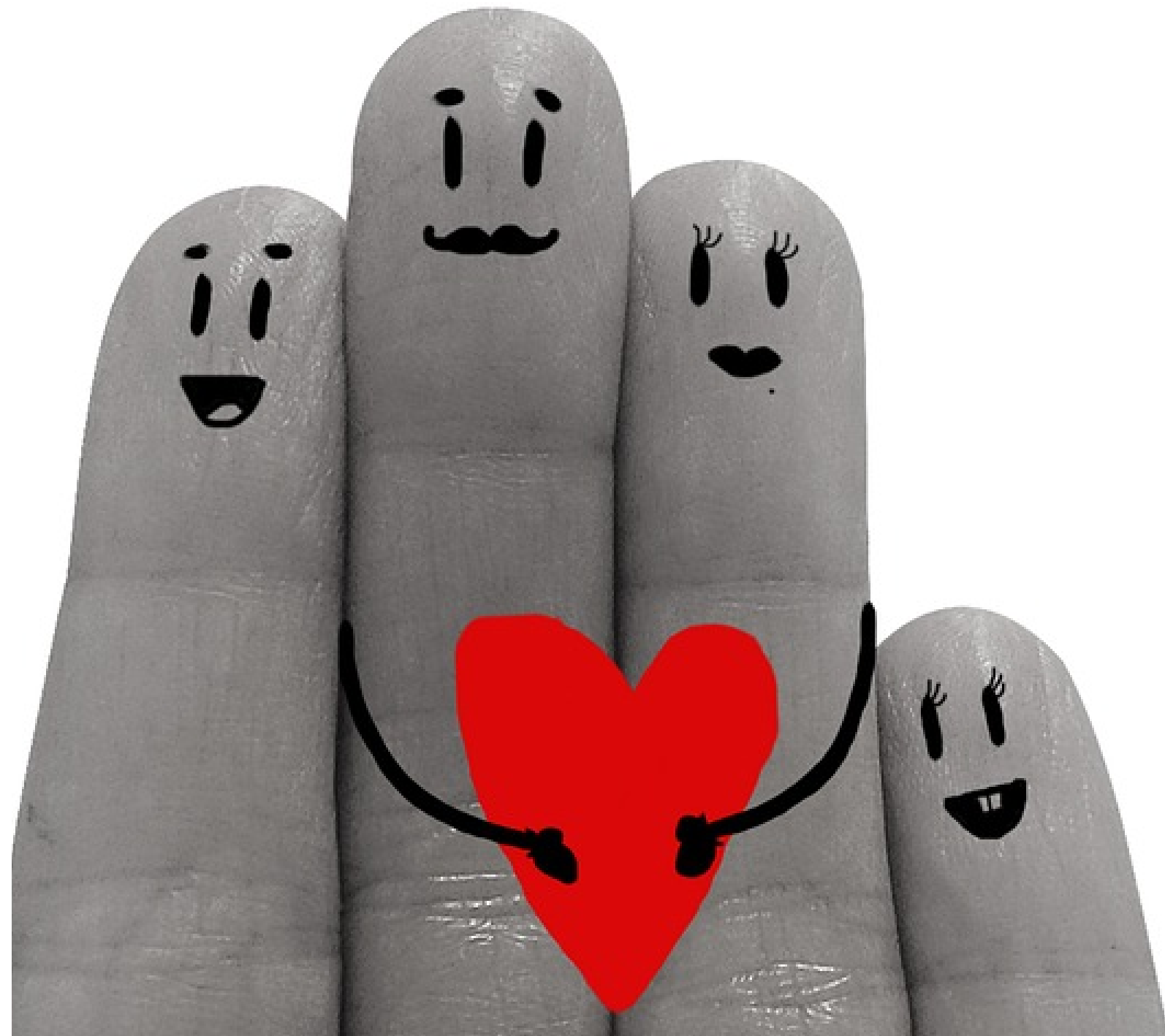
67%

De 12% a 4%



¿Por qué la hija de la Sra. Pascuala le llevó flores y chocolates a la enfermera que estuvo a cargo de su caso, solo unas pocas horas después de que falleciera su madre?

**Impacto
social**



A close-up photograph of a person's legs in blue jeans and brown leather boots. The person is stepping on a yellow road marking on an asphalt surface. A thick, white, gooey substance is being pushed out from the sole of the boot. The text "El problema" is overlaid in white on the image.

El problema

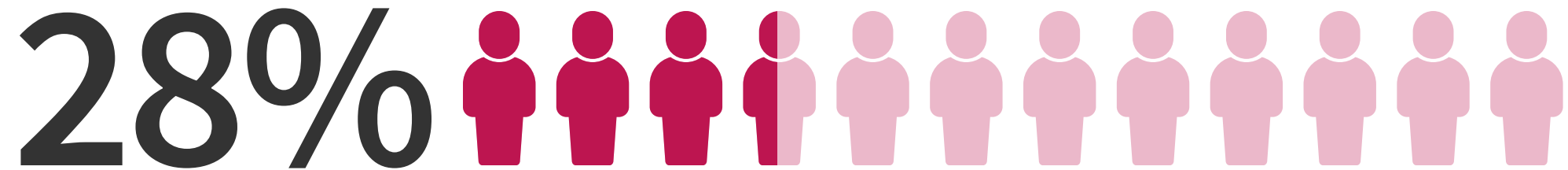
Con más de **500 días** de demora (promedio)

Casi

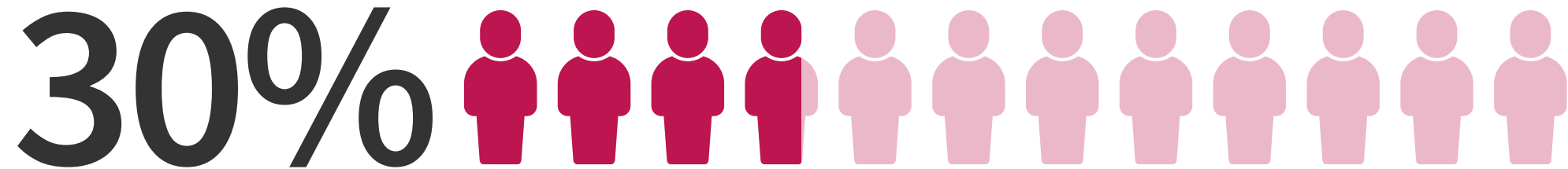
2.000.000

PERSONAS EN LISTA DE ESPERA DE ESPECIALIDAD NO GES (ABRIL 2021)

Confianza en tener una atención oportuna



De los 10 cánceres con más mortalidad en Chile, muy pocos tienen plazos garantizados de acceso GES





¿Eficiencia?

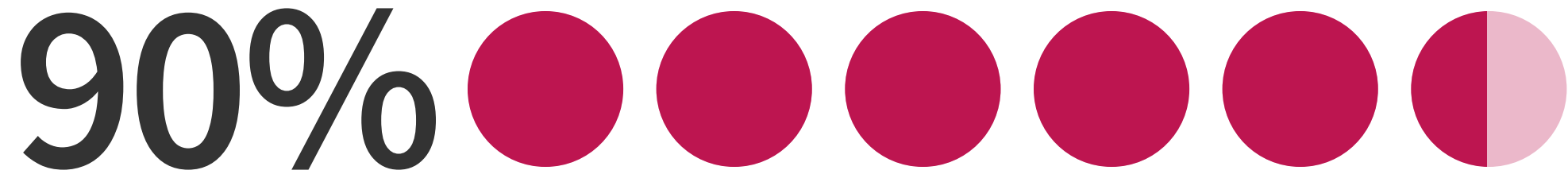


Insularidad

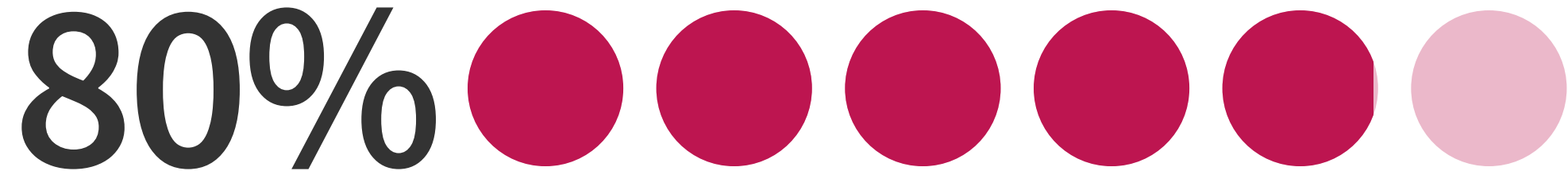
¿Qué hicimos?

Pensar que
estamos
gestionando
una **startup**

Intraemprendimiento



De las startups fracasan a los 120 días (Forbes 2017)



De los proyectos públicos fracasan (McKinsey 2019)

Para BECAS Estudiantes
 Plataformas Informáticas
 Captación de # Para BECAS en Extranjero
 R.R. HH
 Difusión
 NLAGE SUARCO Instituciones

ACTORES CLAVE



SSMSO
 MINSAL
 Sistema del río
 CENSUBOT
 APS
 Super de Salud

México público
 Proveedores externos

ACTIVIDADES CLAVE



Atención médica
 Ingresos y Proad. Injusticias
 Priorización de pcts
 Convenios

RECURSOS CLAVE



Ej. médico
 Equipos médicos
 Tecnología
 CAPACIDAD DE ATENCIÓN
 Profesionales y Técnicos

PROPUESTA DE VALOR PÚBLICO



Seguridad
 TRATO CORDIAL
 Tiempo resp. oportuno
 Que salga con el diagnóstico y tratamiento

ACCESIBLE

RELACIÓN CON USUARIOS



Presencial en hospital
 Presencial en domicilio
 ONLINE web

CANALES



Web
 Redes Sociales
 Consejo consultivo
 Atención Primaria

SEGMENTO DE USUARIOS



S. Universitarios
 Atención Especialidad CONSULTAS MÉDICAS
 Hospitalización casa

ESTRUCTURA DE COSTOS



Pago remuneraciones RRHH
 Insumos
 Servicios Básicos
 Aumentación
 Compra equipos

FUENTES DE FINANCIAMIENTO



COPAGO Pcte
 P.P.V
 GES

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Tratamiento efectivo
 Calidad Infraest.
 Calidad del Servicio
 RED de derivación x udan pto
 Compra Tecnología

“Contribuir a mantener y maximizar los **roles sociales** de nuestros pacientes, fomentando la ambulatorización de la atenciones y la **oportunidad** en que éstas son entregadas, basado en altos estándares de seguridad y **calidad de servicio**”.

**Diseñar la
experiencia
de paciente...
pero de verdad**



Foco en las personas

PAR FAVOR,
PRE SOLO
NÚMERO

demora su
ción ni la de
pacientes.
gracias.

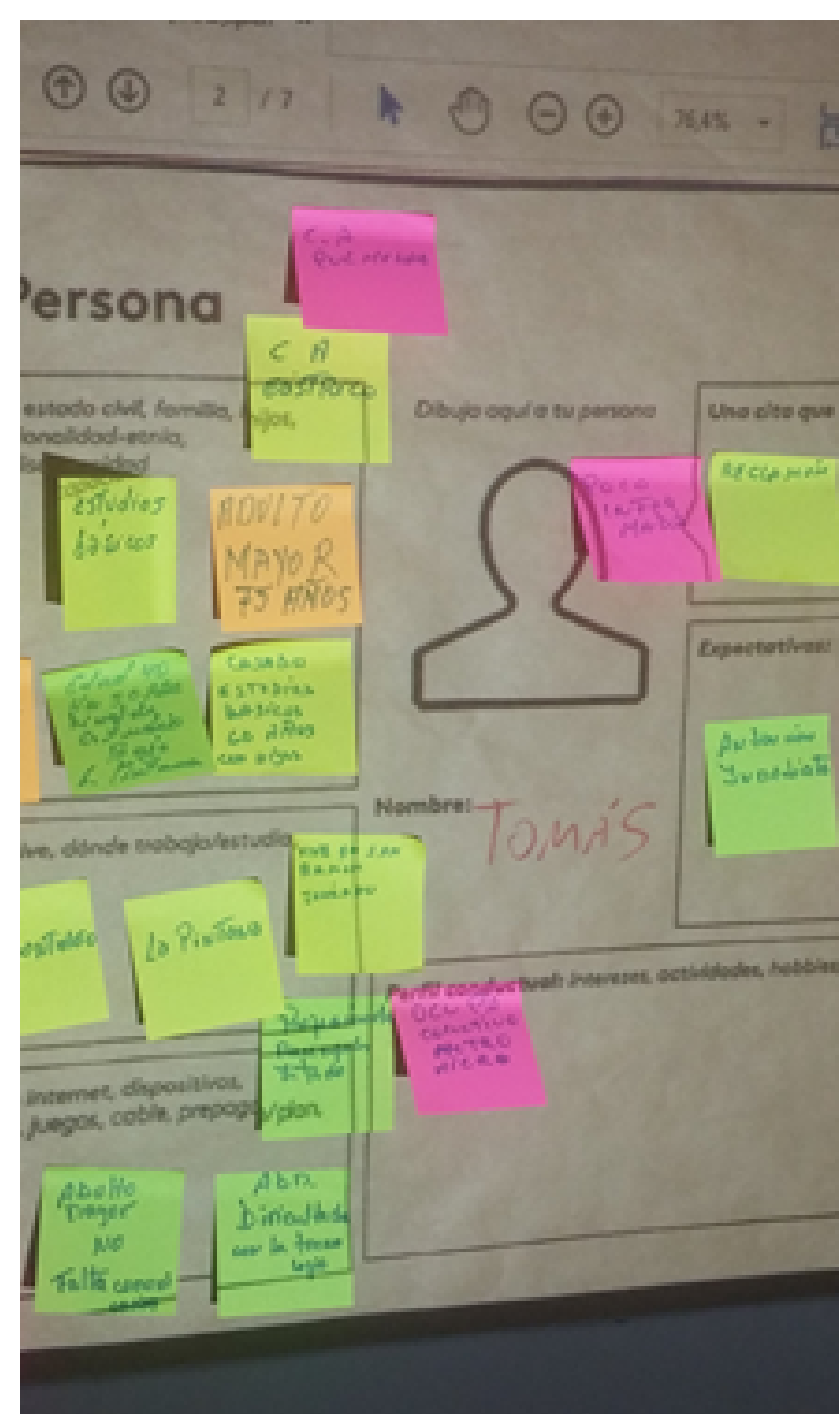
PARA SACAR
NUMERO
PRESIONE "NO"

No

gestión

Desamparo

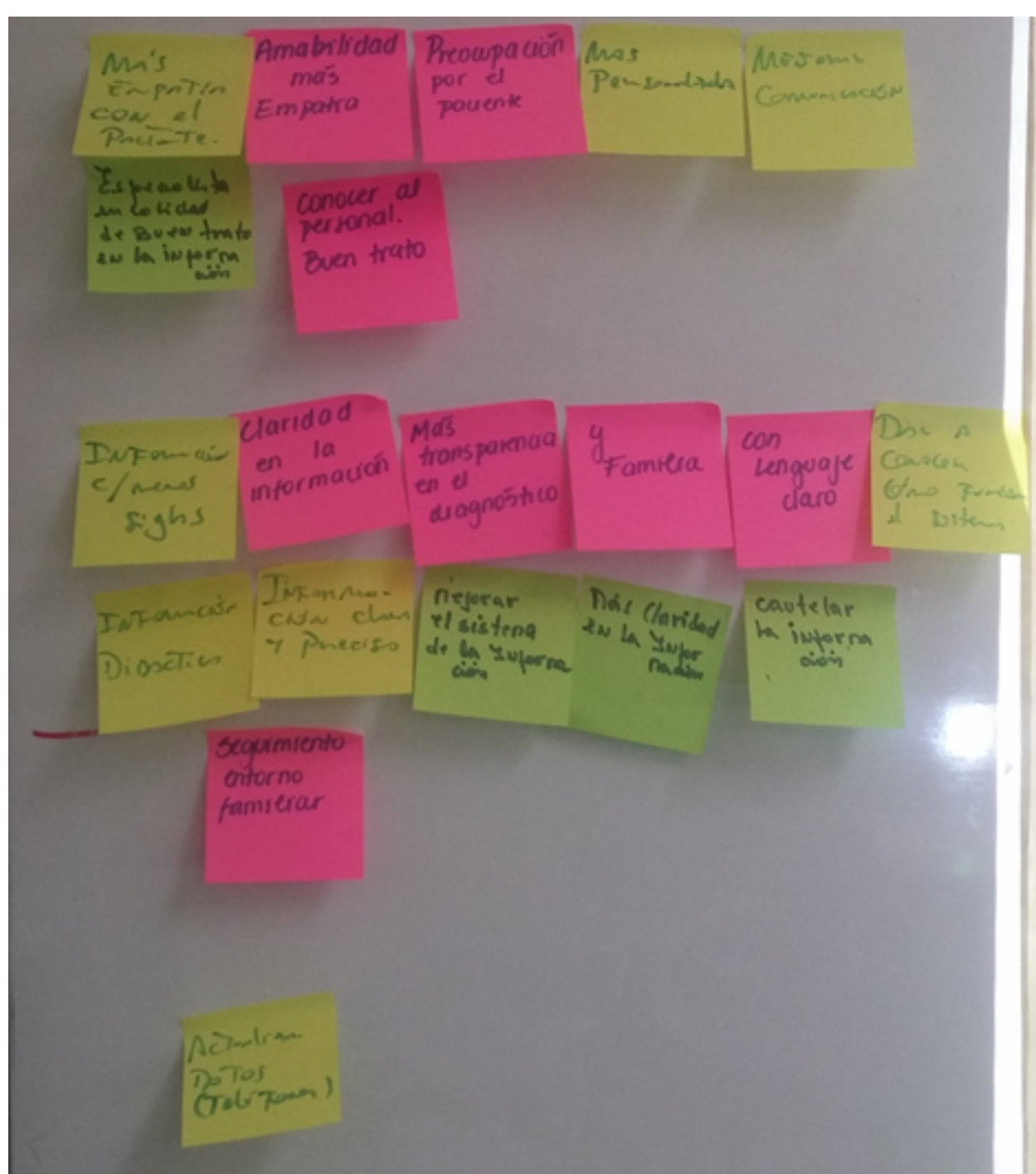




Reuniones de descubrimiento

Diseño de Servicios

- Buen trato y empatía hacia el paciente
- Entrega de información completa y fácil
- Mejora en el tiempo de atención





Mismos recursos



Distinta gestión

**Una métrica para
governalas
a todas**



Señalar la dirección

Mejorar el acceso al sistema



**¿Quién se sienta
en la silla?**



Alcances del **programa** de trazabilidad

Screening y
tamizaje

Diagnóstico

Etapificación

Tratamiento

Rehabilitación

Seguimiento

OKR - Objectives & Key Results



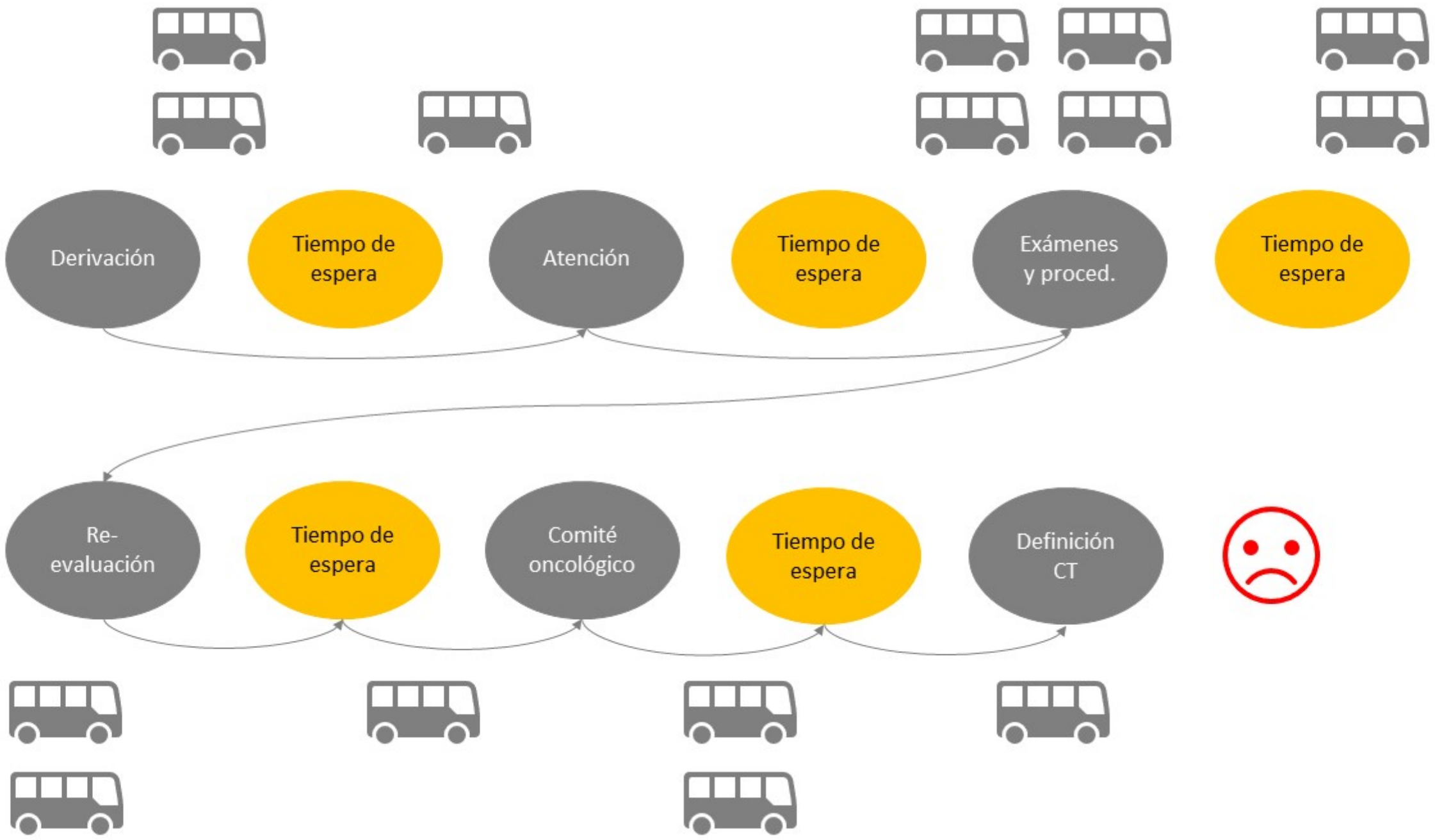
**Reducir el tiempo para definir
diagnóstico y conducta terapéutica**

Observar y rediseñar el proceso



Levantar el proceso





Derivación

Tiempo de espera

Atención

Tiempo de espera

Exámenes y proced.

Tiempo de espera

Re-evaluación

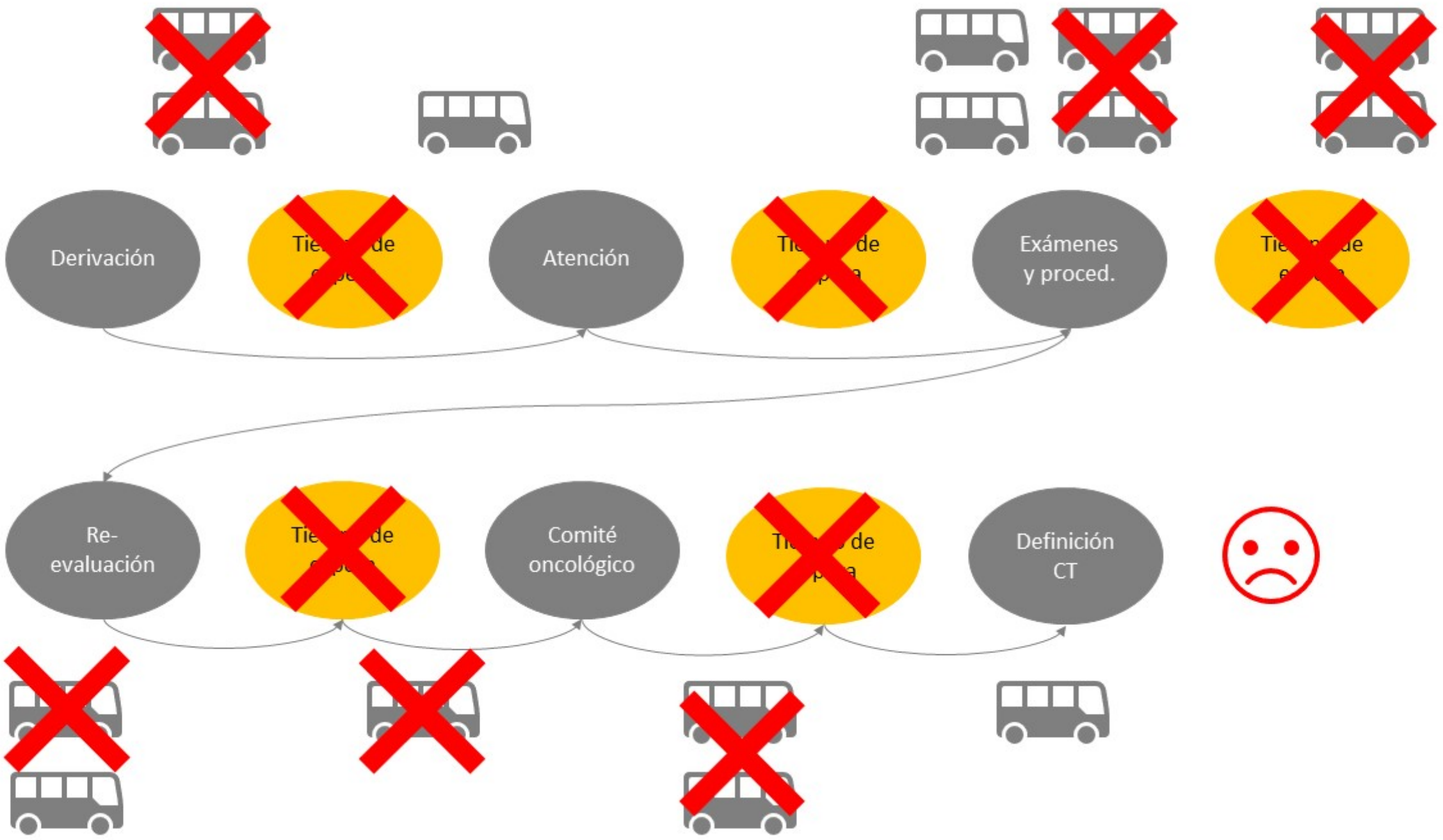
Tiempo de espera

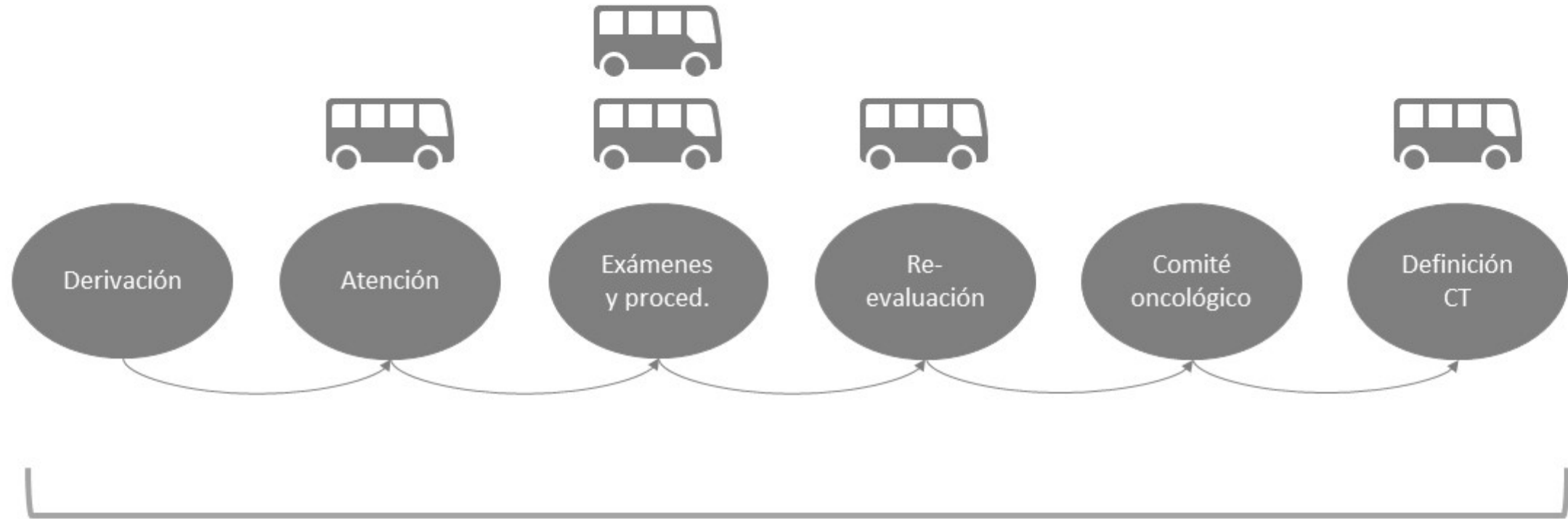
Comité oncológico

Tiempo de espera

Definición CT







RED GESTORES DE CASOS



Categorización

Estrategia de segmentación de pacientes para ofrecer servicios específicos y ajustados a las características de cada grupo

A network diagram is shown on a white background with a light blue grid. The nodes are represented by colorful pins in various colors: red, green, yellow, blue, purple, and black. The pins are arranged in a non-uniform pattern, with some clusters and some isolated nodes. A semi-transparent grey rectangular box is overlaid in the center of the image, containing the text "Red de Gestores de Casos" in white, bold, sans-serif font.

Red de Gestores de Casos

A woman with long, wavy hair, wearing a dark plaid shirt, stands on a sandy beach at sunset. She is holding the hand of another person whose arm is visible in the foreground. The sun is low on the horizon, casting a warm, golden glow over the scene. The ocean waves are visible in the background. The text "Acompañar a cada paciente" is overlaid in white on a dark semi-transparent rectangular background.

Acompañar a cada paciente



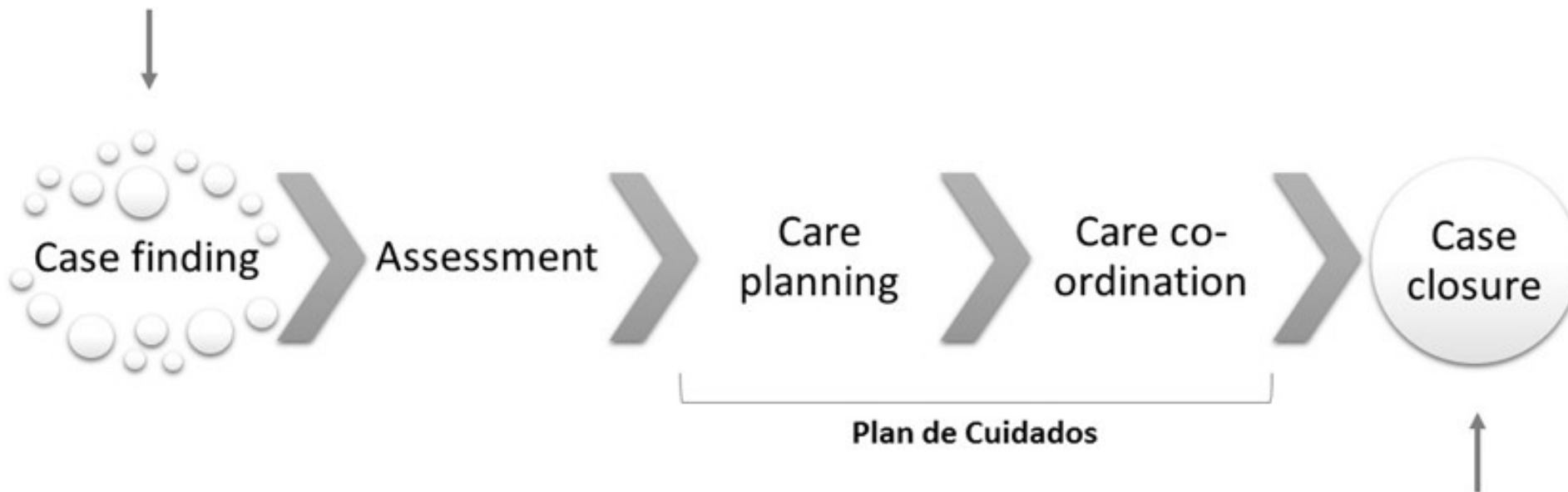


Nuevo modelo

Un paciente

Un proyecto

Casos derivados con interconsulta
Casos oncológicos GES y no GES
Pacientes beneficiarios FONASA
Para áreas que cuenten con Gestor de Especialidad CRS

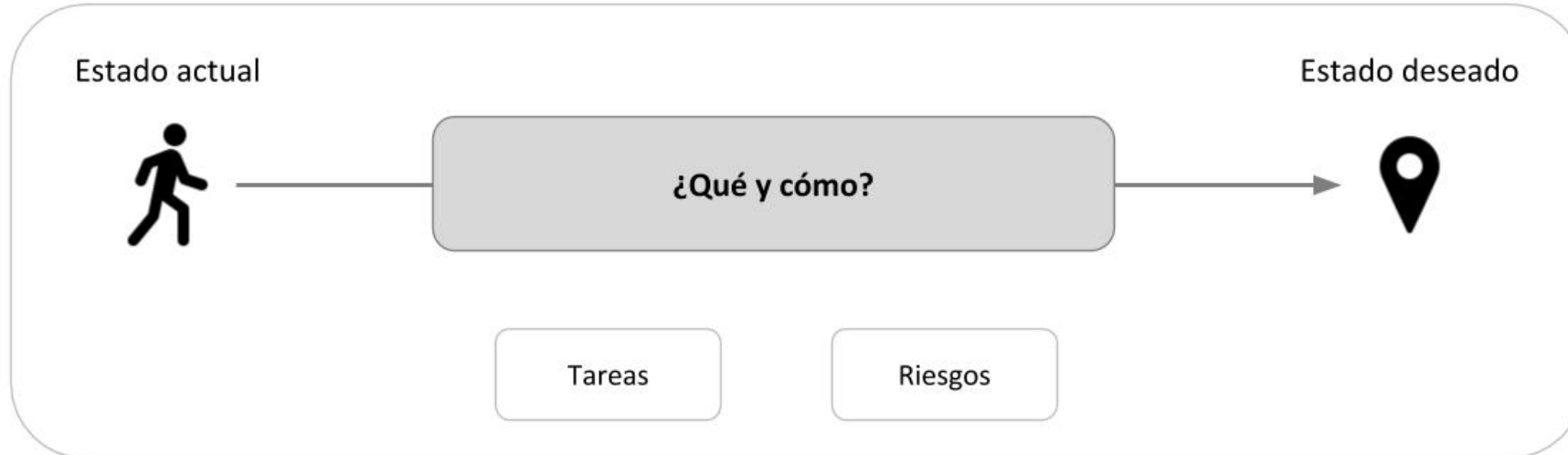


1. Descarte de patología oncológica
2. Confirmación + Definición de conducta terapéutica
3. Fallecimiento

Proceso asistencial (individualizado)



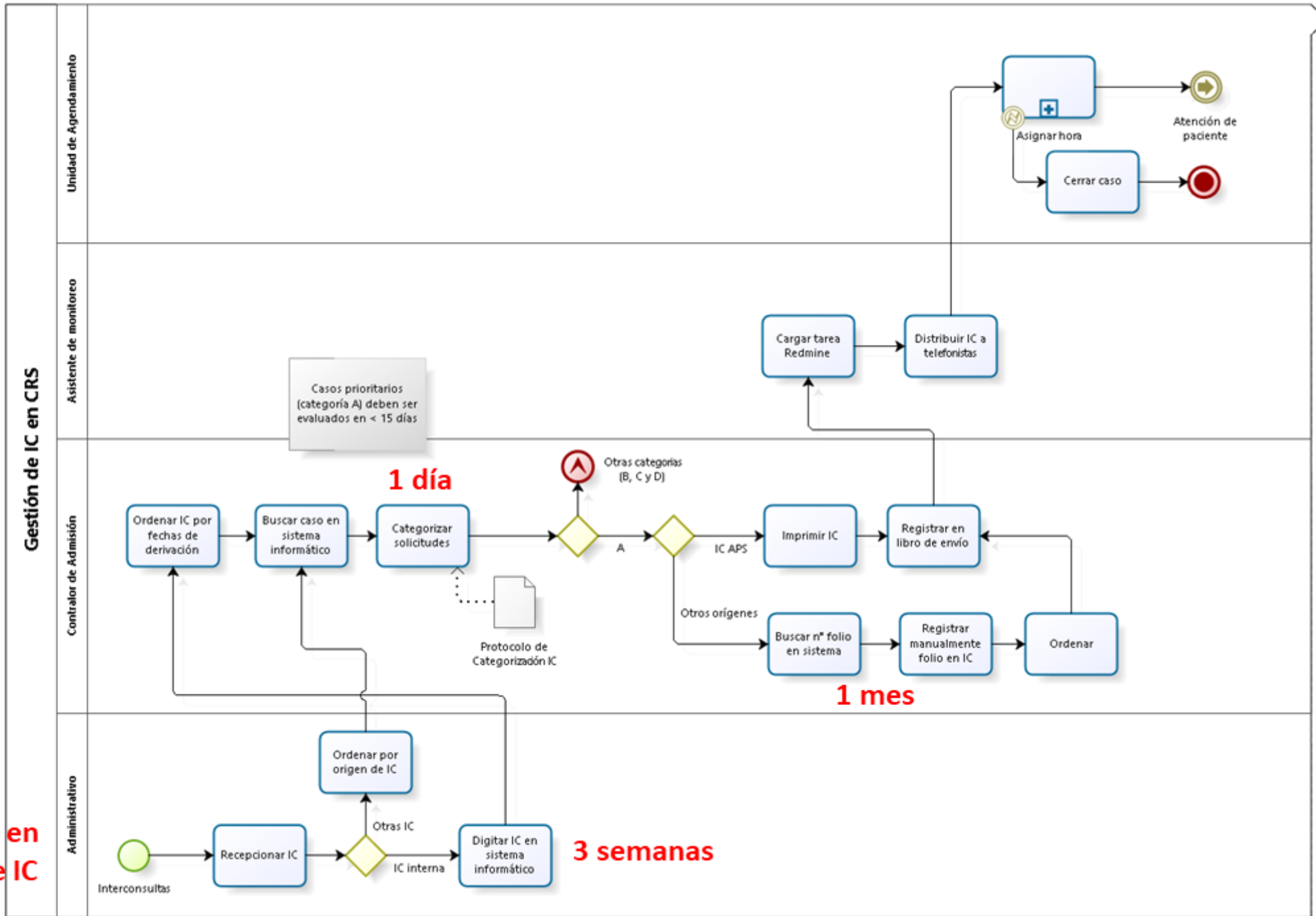
PLAN DE CUIDADOS



**Digitalizar el
proceso, no
los papeles**



Velocidad y accesibilidad



Demora en envío de IC

Implementar una PMO



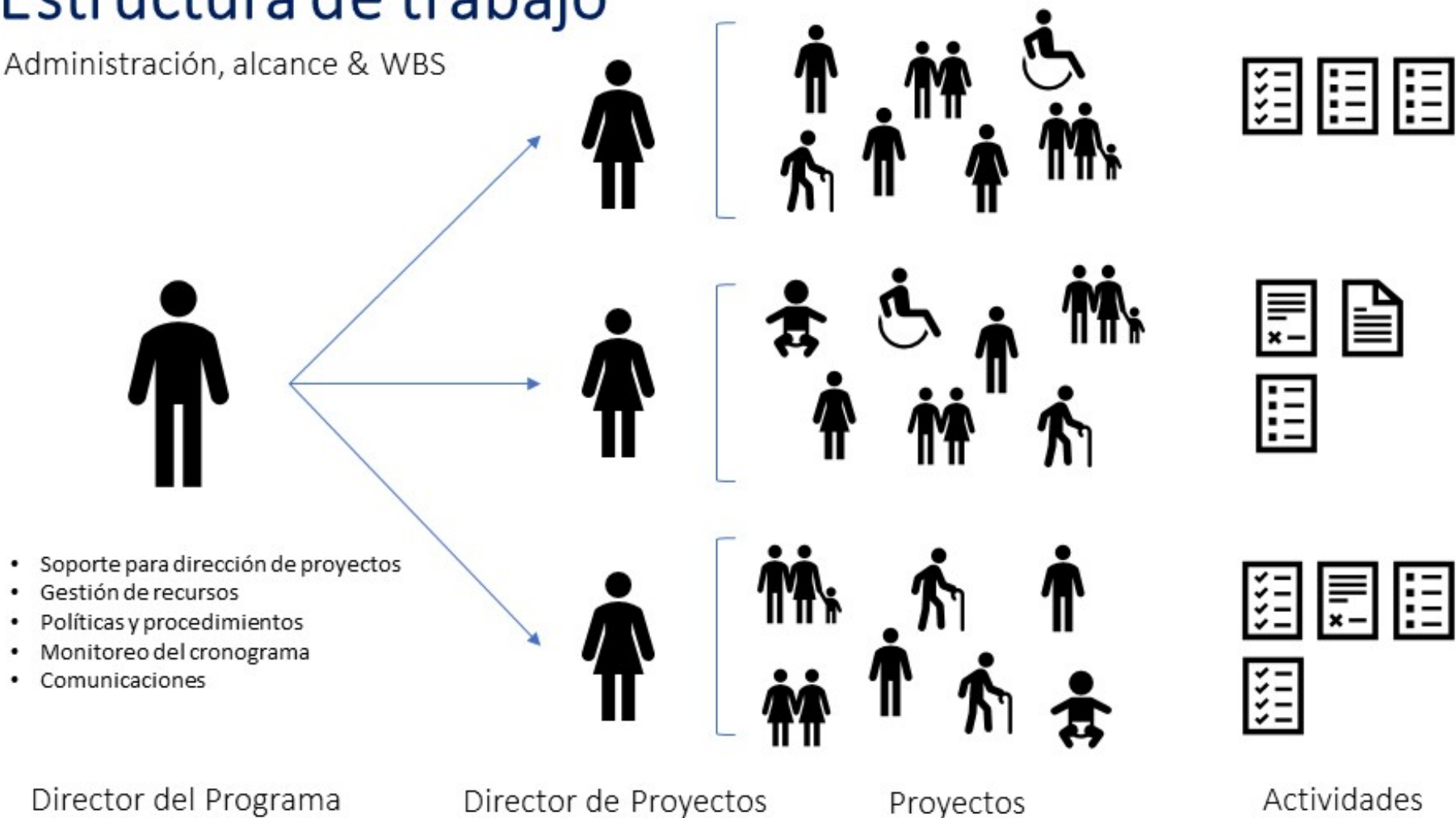
Gestionar los proyectos

Línea temporal de **proyectos**



Estructura de trabajo

Administración, alcance & WBS



Elaboración propia

Ser ágil en la gestión de proyectos



Adaptación al cambio



Software de seguimiento de casos

Proyectos Administración Ayuda Conectado como admin MI cuenta Te

04-Seguimiento IC categorías A

Búsqueda: CRS00004-Seguimiento IC cat

Actividad **Peticiones** Nueva petición Gantt Calendario Noticias Documentos Configuración

Nueva petición

todos Añadir el filtro

en los próximos días

Anular Guardar

Actualizado	Fecha de inicio	Tipo cáncer	Tipo garantía	Vencimiento GO	Obs. marca
21					
06/04/2021 15:17	08/03/2021	Cáncer Gástrico			Pendiente IPD descarte
30/03/2021 16:27	29/03/2021	Mieloma Múltiple	Etapificación	13/05/2021	Ver caso (hosp)
01/04/2021 18:26	23/02/2021	Cáncer Gástrico	Confirmación	30/04/2021	Pendiente CO / Pend. IPD conf
06/04/2021 15:53	25/01/2021	Cáncer de Tiroides	Etapificación	23/04/2021	Ingreso Cx / Pend. eco etapif / (Bp +)
29/03/2021 16:47	12/02/2021	Cáncer de Recto			Control
05/04/2021 18:19	09/11/2020	Cáncer Gástrico	Confirmación	05/04/2021	Pendiente IPD descarte
06/04/2021 18:15	05/11/2020	Cáncer de Recto	Confirmación	22/03/2021	Control
01/04/2021 16:12	09/11/2020	Cáncer de Tiroides	Etapificación	13/05/2021	NSF
17/03/2021 12:06	25/01/2021	Cáncer de Próstata			Pendiente control
16/03/2021 17:46	07/01/2021	Cáncer de Próstata	Tratamiento	31/03/2021	Pendiente Cx
05/04/2021 18:25	13/11/2020	Cáncer Gástrico	Confirmación	08/02/2021	Citada a EDA? / Pend. TAC
29/03/2021 16:48	21/12/2020	Cáncer de Recto			Pendiente CO CASR
31/03/2021 15:42	05/12/2020	Cáncer de Testículo			Pendiente TAC
18/03/2021 15:02	20/10/2020	Cáncer de Próstata	Tratamiento	25/04/2021	Pendiente Cx
19/03/2021 15:23	31/07/2019	Cáncer de Próstata	Tratamiento	05/04/2021	Pendiente control / Pend. PET
29/03/2021 13:23	03/07/2019	Cáncer de Próstata	Etapificación	10/05/2021	Control?? / Pend. traslado CP
21					
06/04/2021 15:10	23/11/2020	Cáncer Gástrico	Tratamiento	06/05/2021	Pendiente CO
31/03/2021 16:39	03/03/2021	Cáncer de Próstata			Pendiente ingreso (Bp +)
01/04/2021 18:29	19/03/2021	Mieloma Múltiple	Etapificación	13/05/2021	Ver caso (hosp)
31/03/2021 16:06	19/02/2021	Cáncer de Recto	Confirmación	05/04/2021	Pendiente colono virtual
06/04/2021 15:05	11/02/2021	Cáncer Gástrico	Tratamiento	06/05/2021	Pendiente CO / Pend. Cx
31/03/2021 18:19	14/02/2021	Cáncer Colon	Etapificación	16/04/2021	Pendiente CO

Peticiones

Ver todas las peticiones
Resumen
Calendario
Gantt
Importar

Mis consultas personalizadas

- > Citaciones
- ** Para revisar
- > Casos ingresados la semana pasada
- > Ingresos Oncológicos
- > Marcas para hoy
- > Primera citación
- > Primera citación ayer
- > Tareas para los próximos 10 días
- Actualizados hoy
- Ca colorectal con GO
- Creados hoy
- EDA sin citación
- Hematología
- Marcas de ayer
- Marcas para mañana
- Monitorizados
- Onco pendientes de citación
- Pendientes de citación Agendamiento
- Sin marcas ONCO
- Todos los casos Onco

Consultas personalizadas

- // Garantía GES onco
- Auditoría de citación
- Casos activos de mayor riesgo
- Casos activos Programa de Seguimiento
- Casos egresados Programa de Seguimiento
- Casos onco GES
- Citados en los próximos 7 días
- Citados hoy (1ª hora)
- Citados hoy (2ª hora)
- Citados hoy (3ª hora)
- Derivados a mi



Online



Orden



Control



Historia



Colaborar

**Rodearse de
personas
increíbles**

Desafiar y reconocer

jerarquía vs redarquía



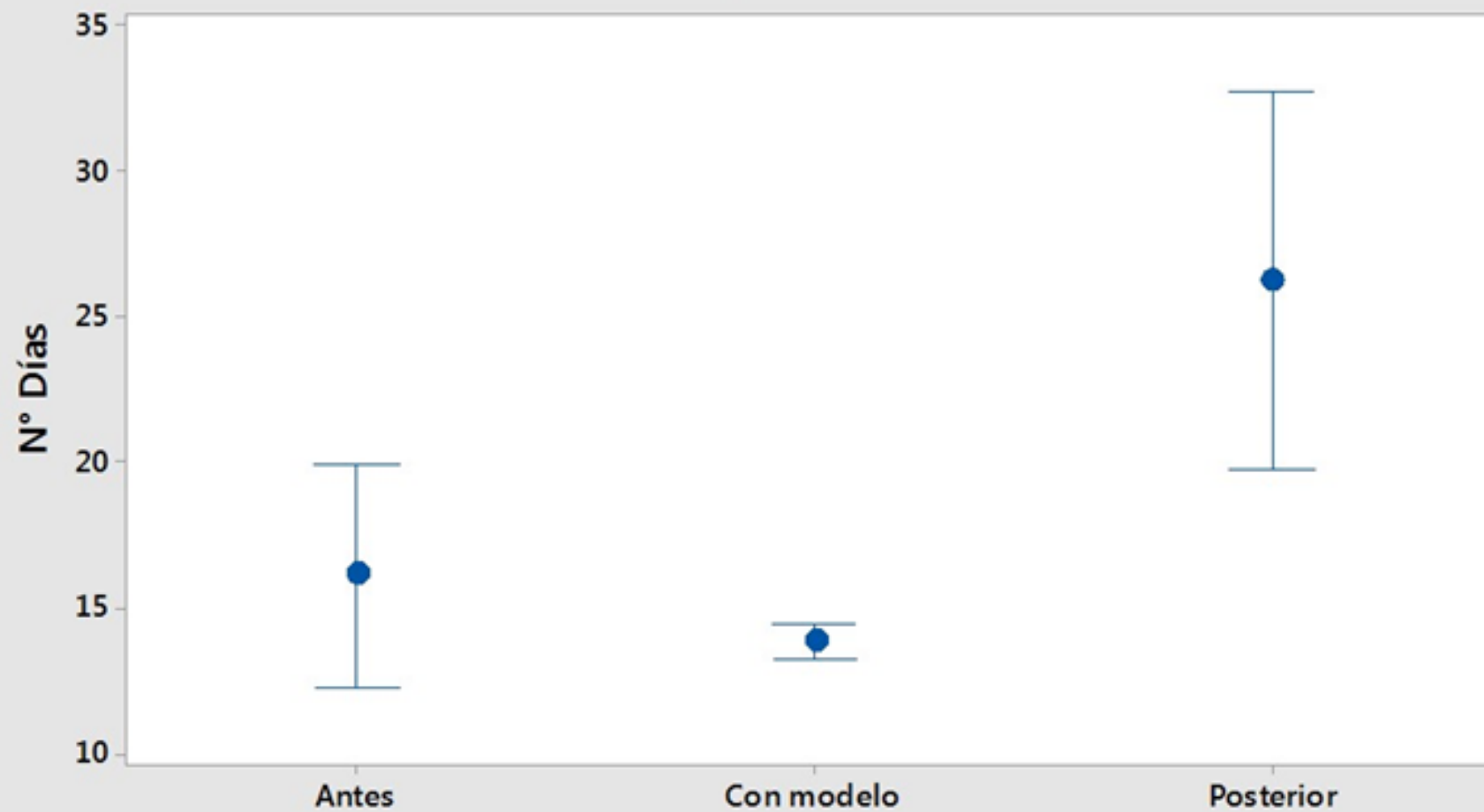
co-diseño participativo

Tips

- Pensar que estamos gestionando una **startup**
- Diseñar la **experiencia** de servicio... pero de verdad
- Una **métrica** para gobernarlas a todas
- **Observar** y rediseñar el proceso
- Implementar una **PMO**
- **Digitalizar** el proceso, no los papeles
- Ser **ágil** en la gestión de proyectos
- Rodearse de personas **increíbles**

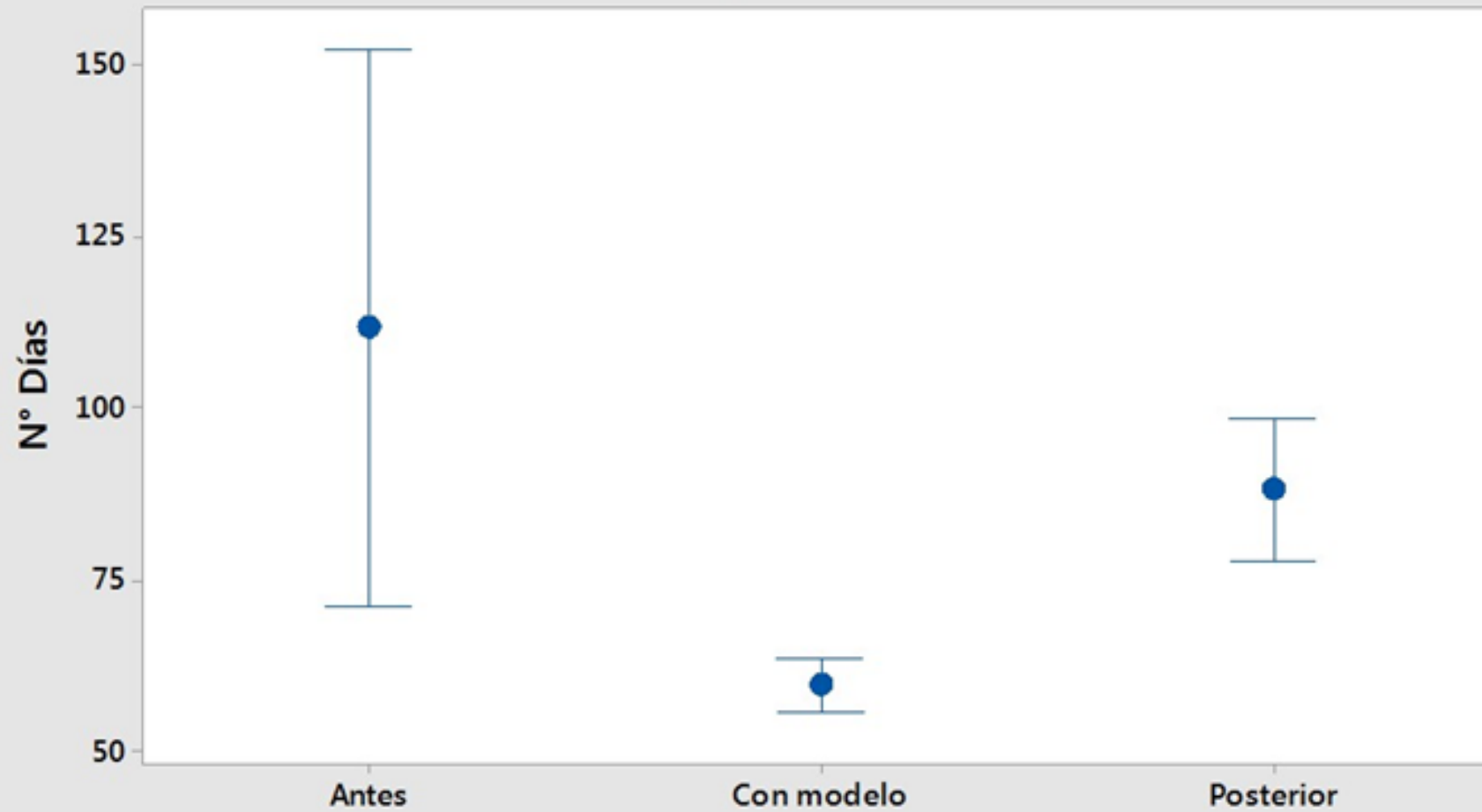
Resultados

Comparación Tiempo para Acceso 95% IC para la media



Las desviaciones estándar individuales se utilizaron para calcular los intervalos.

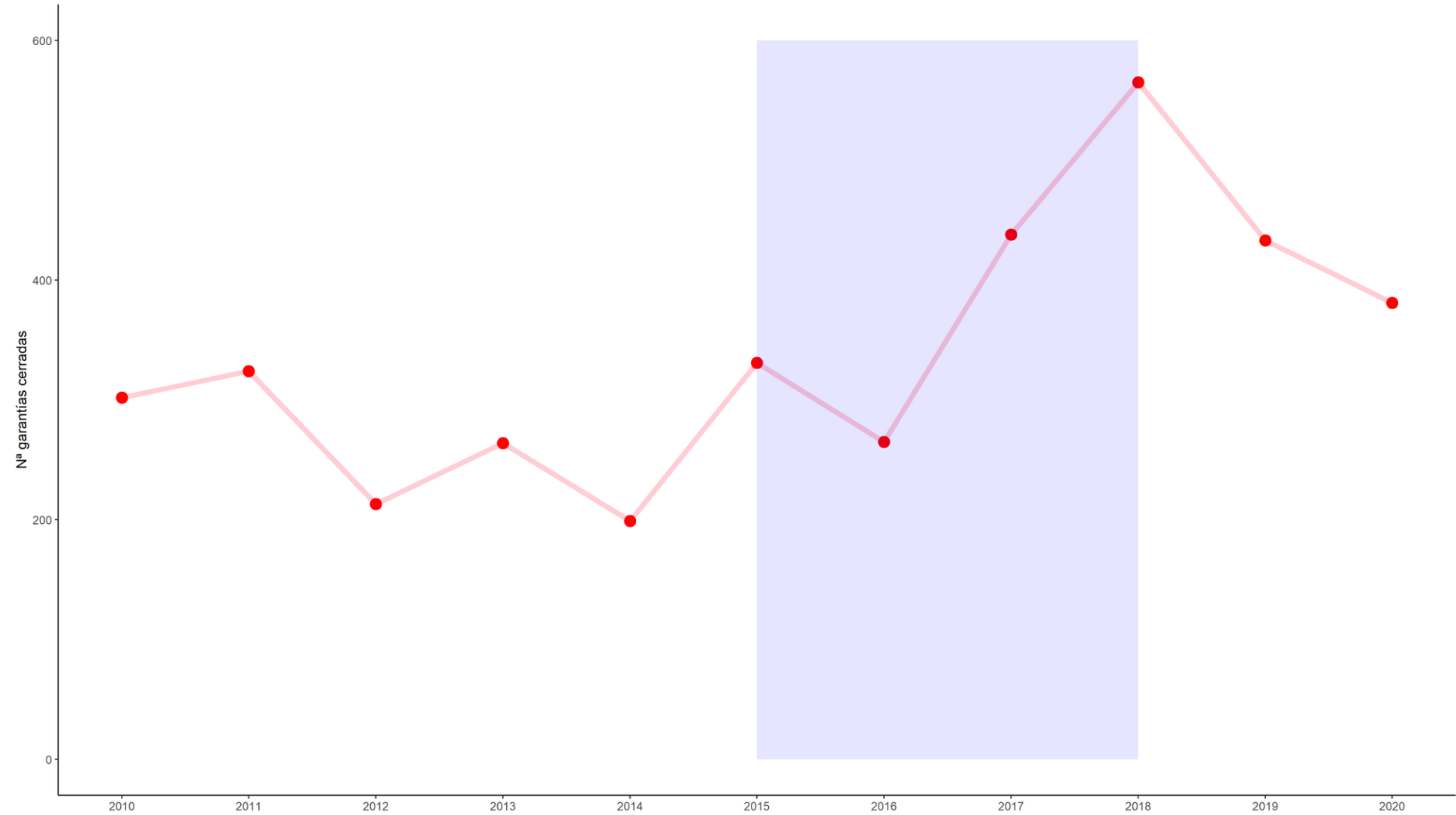
Comparación Tiempo Total de Servicio 95% IC para la media



Las desviaciones estándar individuales se utilizaron para calcular los intervalos.

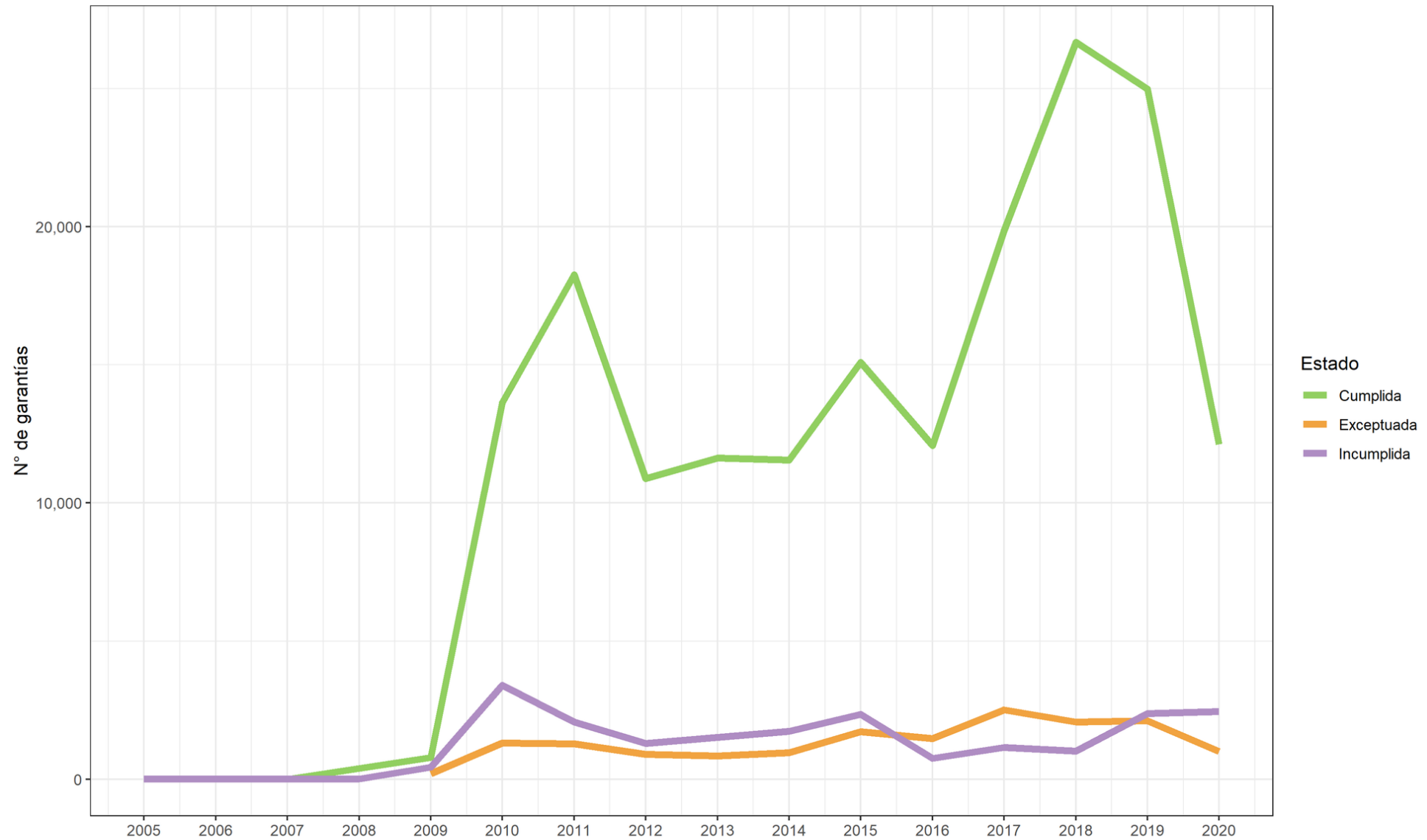
Acceso a cuidados paliativos y alivio del dolor, Hospital Padre Hurtado

Se destaca el período en donde estuvo implementado el modelo de seguimiento oncológico.



Evolución del cumplimiento de las garantías GES, según su estado

Hospital Padre Hurtado




Conclusiones



No es azar



Un gran equipo

A crumpled blue paper ball sits on a spiral-bound notebook page. The page is covered in faint, hand-drawn sketches, including a large circle, several arrows, and the handwritten text "What?!". The background is slightly blurred, emphasizing the crumpled paper.

**Innovación para
desarrollar
nuevas
capacidades**



Datos para la toma de decisiones



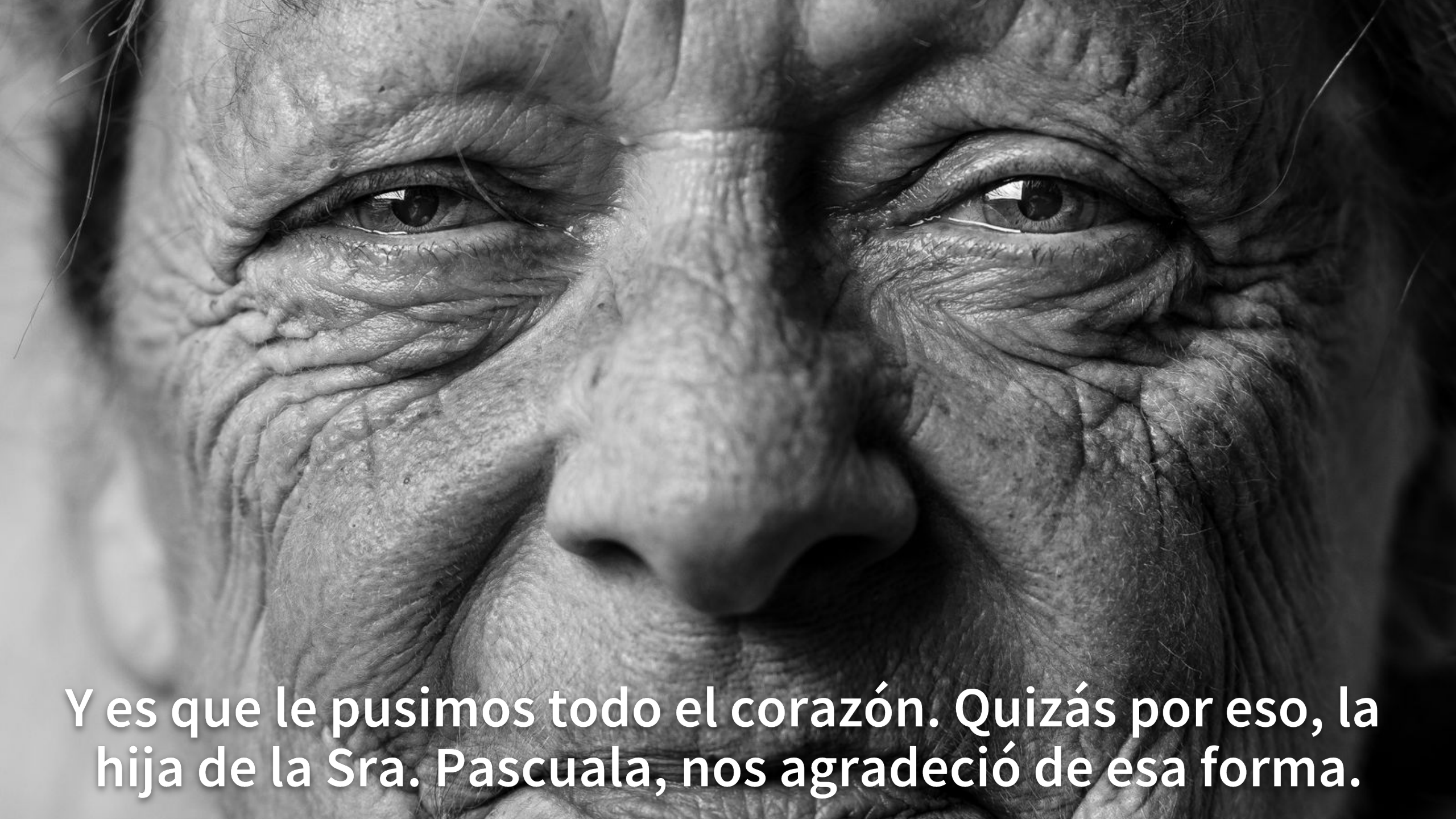
**Foco en el
paciente**



**Coraje para
llevar a cabo
el proyecto**

Sí... Se puede!!





Y es que le pusimos todo el corazón. Quizás por eso, la hija de la Sra. Pascuala, nos agradeció de esa forma.

Listas de espera en salud: cómo brindar un mejor acompañamiento a las personas

Noviembre 2018 a la actualidad

De acuerdo al Ministerio de Salud (MINSAL), en marzo de 2018 existían 1.804.009 personas esperando una consulta nueva de especialidad o una intervención quirúrgica en el sistema de público de salud en Chile. Esta espera puede durar días, meses e incluso más de un año. Es por esto, que el MINSAL y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), solicitaron al LIP diseñar un modelo de acompañamiento al paciente en espera de consultas de especialidad o de operaciones quirúrgicas.

El objetivo del modelo es que la espera sea beneficiosa, ya que cuando es larga y los pacientes no cuentan con información, se arriesga un deterioro en su salud. Se busca mejorar la experiencia de los pacientes lo que puede inclusive contribuir a mejorar los resultados clínicos. Para abordar el reto de forma integral se hizo un trabajo en conjunto con el Departamento de Salud Pública UC y con la Dirección de Estudios Sociales del Instituto de Sociología UC.

Y un último tip...

Para alcanzar un sueño

... Primero hay que soñarlo.

Muchas gracias

opensaludlab.org

Contacto

Paulo Villarroel Tapia / Profesional Departamento GES Hospital Padre Hurtado

 /paulovillarroeltapia

 paulo@opensaludlab.org - pvillarroel@hurtadohosp.cl

 opensaludlab.org

 @opensaludlab

 @opensaludlab