



Instituto para el Desarrollo
e Integración de la Sanidad

CALIDAD ASISTENCIAL Y EXPERIENCIA DE PACIENTE





**Quando se
hace bien,
hay que
reconocerlo**



**Instituto para el Desarrollo
e Integración de la Sanidad**

Quality Healthcare
Excelencia en Calidad Asistencial

CALIDAD ASISTENCIAL

Procesos y procedimientos



Las organizaciones sanitarias en España no solo trabajan en la mejora continua de la calidad, sino que se esfuerzan en obtener las certificaciones que lo avalan



ACREDITACIÓN QH

Niveles



Indicador Sintético de Calidad que agrupa los diferentes atributos de los sistemas de calidad existentes para reconocer la excelencia y el esfuerzo sostenido de mejora



ACREDITACIÓN QH

Factores que intervienen en la asignación del nivel

CERTIFICADOS DE CALIDAD ASISTENCIAL VIGENTES

Ponderación

ALCANCE	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none">• ¿Un servicio?• ¿Varios servicios?• ¿Todo el centro?	<ul style="list-style-type: none">• 1 año• 2 años• 3 años• X• X

+ Un nuevo factor de ponderación por actividad (teniendo en cuenta la complejidad de las organizaciones en función de su tamaño y volumen de actividad).

ACREDITACIÓN QH

Factor de ponderación por actividad



Items valorados:

- Nº de profesionales en plantilla
- Porcentaje cirugía ambulatoria
- Nº de intervenciones quirúrgicas anuales
- Nº de altas hospitalarias anuales
- Nº de camas

En el caso de que cada ítem alcanzara su valor más alto, supondría un incremento del 20% sobre la puntuación total obtenida a partir de las certificaciones del centro, lo que significaría una posible mejora de nivel

Impacto V Convocatoria: 11 centros

ACREDITACIÓN QH

Comité Auditor



ACREDITACIÓN QH

Descripción de plazos



- Validez: 2 años
- Renovación: obligatoria cada 2 años.
- Las Organizaciones Sanitarias que lo deseen se podrán autoevaluar/presentar **anualmente** si consideran que su sistema ha evolucionado y desean acceder a un reconocimiento de otro nivel.

Es posible generar mejoras significativas con rapidez

Por tiempo

Por alcance

***Por
certificaciones***

Solicitudes

- Recibidas..... **108**
 - ✓ Nuevas..... **39**
 - ✓ Mejoras **27**
 - ✓ Renovaciones... **42 (100%)**

Resultados

- Nuevas organizaciones acreditadas **11**
- Organizaciones que mejoran su nivel de la convocatoria previa **9**
- Organizaciones que mejoran su nivel en la renovación..... **19**
- Organizaciones que bajan de nivel en la renovación **1**

Acreditación QH

V Convocatoria: Nivel Acreditaciones



Nuevas organizaciones acreditadas: **11**



Organizaciones acreditadas

Por convocatoria y titularidad



ORGANIZACIONES ACREDITADAS POR TITULARIDAD

Convocatoria	PÚBLICOS	PRIVADOS	CONCERTADOS	MUTUAS	TOTAL
1ª Convocatoria	8	22	6	1	37
2ª Convocatoria	1	14	6	1	22
3ª Convocatoria	4	11	2	4	21
4ª Convocatoria	3	33	2	1	39
5ª Convocatoria	5	5	0	1	11
SUBTOTAL	21	85	16	8	130
* Pierden Acreditación	0	3	1	0	4
TOTAL	21	82	15	8	126

Organizaciones acreditadas

Por titularidad y nivel



ORGANIZACIONES ACREDITADAS POR TITULARIDAD Y NIVEL

Titularidad	QH	QH*	QH**	QH***	TOTAL
C. PÚBLICOS	5	8	7	1	21
C. PRIVADOS	39	22	21	3	85
C. CONCERTADOS	12	4	0	0	16
MUTUAS	3	4	1	0	8
SUBTOTAL	59	38	29	4	130
* Pierden Acreditación	4	0	0	0	4
TOTAL	55	38	29	4	126

*Solicitudes recibidas: **394***

*Organizaciones sanitarias acreditadas: **126***

*Mejora de nivel de acreditación: **40***





**Quando se
hace bien,
hay que
reconocerlo**



**Instituto para el Desarrollo
e Integración de la Sanidad**

Quality Healthcare
Excelencia en Calidad Asistencial



Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad



Experiencia de Paciente

Primer Estudio de Medición en Sanidad Privada



Descripción

HECHOS
objetivos que vive el paciente



PERCEPCIONES
subjetivas que siente el paciente



EXPERIENCIA WOW
generadas en los pacientes

WOW
(90-100%)



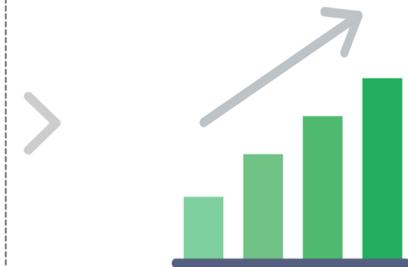
OK
(60-90%)



OUCH
(0-60%)



CONSECUENCIAS
en los principales indicadores



NET PROMOTER SCORE (NPS)
SATISFACCIÓN
PROBABILIDAD DE VOLVER

EXPERIENCIA DE PACIENTE



Consulta



SELECCIÓN DEL CUADRO MÉDICO



80%

- Pude elegir médicos y centros
- Encontré Información online rápido
- Encontré Información con referencias
- Encontré Información del cuadro médico

CITA Y RECORDATORIO



65%

- Pedí la cita directamente con el médico
- Me dieron opciones de fecha para elegir
- Recibí un aviso de confirmación
- Me dieron opciones para ir antes
- El plazo para ir fue inferior a 10 días
- Recibí un aviso recordándome

ADMISIÓN



65%

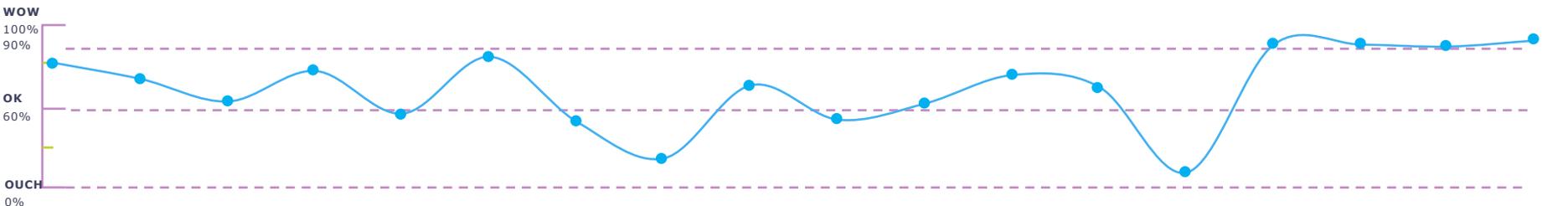
- Me hicieron la espera más amena
- Me dieron Indicaciones sobre cómo llegar
- Esperé menos de 20 minutos
- Me informaron cuánto esperar

CONSULTA



95%

- El médico me hizo preguntas
- Salí con una solución a mi problema
- El médico resumió los pasos
- El médico me entendió y me trató con humanidad



Principales indicadores de Consulta

• **Experiencia WOW**
75,6%

• **Satisfacción**
7,9

• **NPS**
24,1

• **Probabilidad de volver**
8,2

Fuente: Primer Estudio de Medición en Sanidad Privada en España. Junio 2018. IDIS

EXPERIENCIA DE PACIENTE



Hospitalización



PRE-INTERVENCIÓN



- El médico se interesó en mi
- Me explicaron los pasos que iba a vivir
- Tiempo entre bajada al quirófano y operación se cumplió
- Equipo médico me entendió y me trató con humanidad

INTERVENCIÓN



- El equipo médico conocía mi caso, no tuve que repetir
- El equipo médico tenía todo controlado, me daba confianza
- El tiempo final de la operación fue el que le habían dicho a mi familia
- El médico le contó a mi familia qué tal había ido

PLANTA

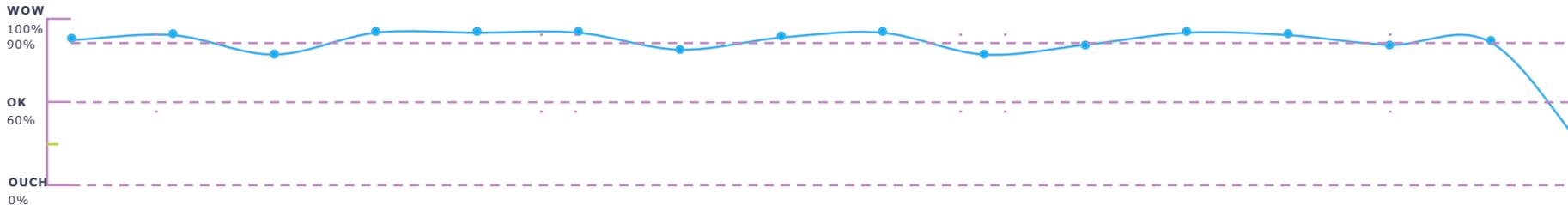


- Me explicaron los próximos pasos
- El médico titular realizó la primera visita
- Tardé poco en gestionar comodidades
- Suficiente espacio en la habitación

ALTA



- Me dieron información sobre cuidados
- Pasó poco tiempo entre aviso y alta
- Me dieron el alta cuando ya estaba preparado
- Después del alta se pusieron en contacto conmigo



Principales indicadores de Hospitalización

- Experiencia WOW: 88,7%
- Satisfacción: 8,2
- NPS: 42,1
- Probabilidad de volver: 8,4

El gesto amable que **+** cuenta



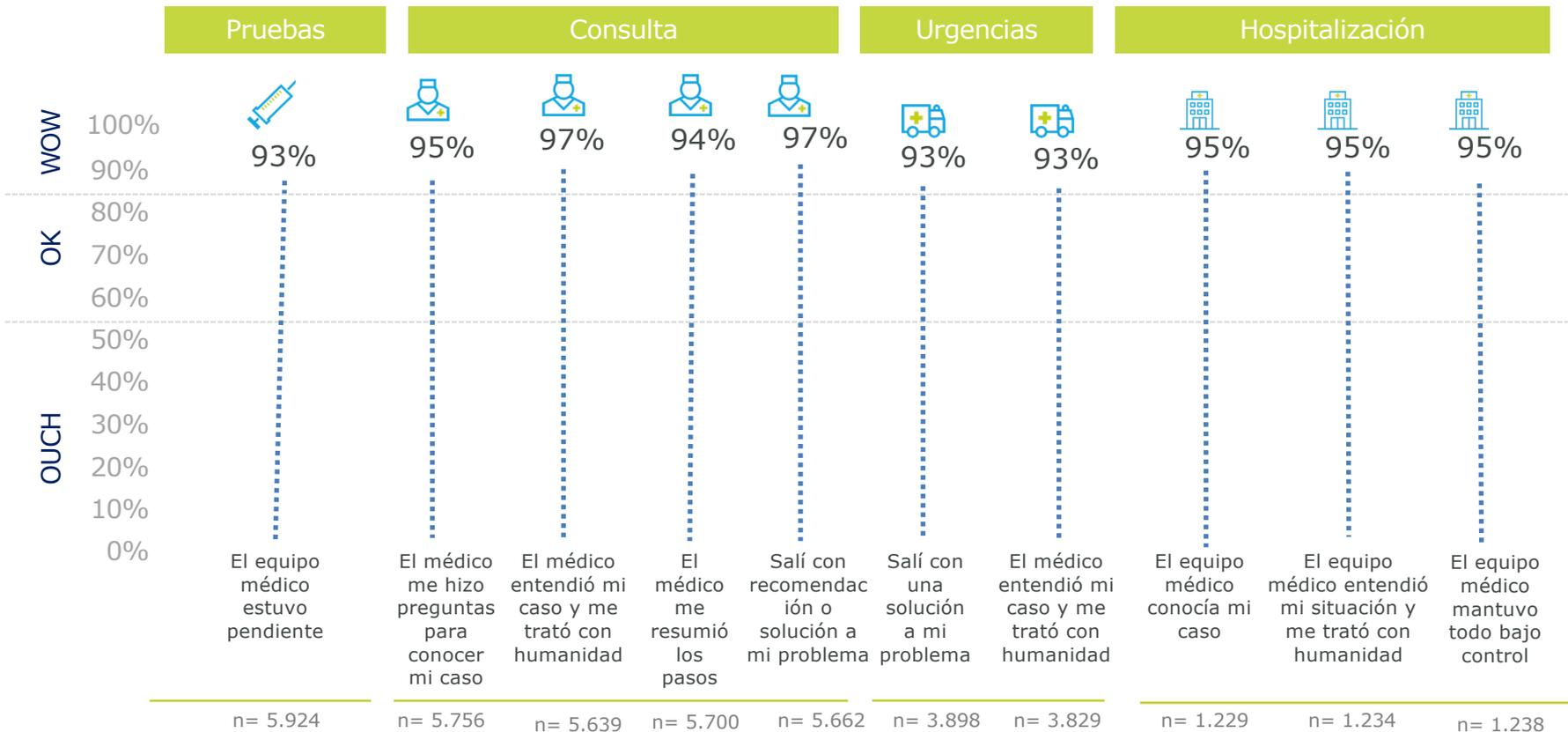
Un gesto amable no cuesta nada y puede significar **un WOW** para el paciente

EXPERIENCIA DE PACIENTE



¿Qué se ha descubierto?

Los **momentos médicos marcan la diferencia** con más de un 90% de cumplimiento de Experiencia WOW





The New England Journal of Medicine



N.Engl.J.Med.: Hospitals with a high level of patient satisfaction provided clinical care that was somewhat higher in quality for all conditions examined.



The NEW ENGLAND
JOURNAL of MEDICINE



Nuestro trabajo diario impacta en la vida de muchas personas



Sigamos trabajando para mejorar la salud de nuestros pacientes



Ofrezcamos una experiencia personalizada y diferencial



**Preguntémonos
que podemos
hacer para
seguir
memorando**



Francisco de Paula
Rodríguez Perera, MD

LIDERAZGO Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES