

# Mejora de la calidad del alta de pacientes clínicos en el Sanatorio Allende

## “Informar al paciente para su regreso a casa”

### Patrocinadores:

Lic. Ma Eugenia Allende, Dr. Mario Sorbera, Dr. René Vandersande

### Líder del Equipo:

Valeria Vukelic

### Miembros del equipo:

Fernando Ribodino, Verónica Castillo, Luciana Margara, Tatiana Gieco, Natalia Orellana, Eugenia Iglesias, Angelina Boero, Romina Deganutti

## Contexto del Proyecto de Mejora

- Sanatorio Allende es un hospital polivalente de la provincia de Córdoba, Argentina. Es un centro de alta complejidad con casuística predominantemente quirúrgica
- Compuesto por dos sedes de similar complejidad, una fundacional de 80 años y otra de expansión, de 8 años de antigüedad, entre ambas sedes suman casi 400 camas
- El porcentaje de ocupación es permanentemente alto y existen algunos cuellos de botella en el flujo de pacientes ingresando y egresando de la institución
- Los procesos de alta están poco estandarizados
- La encuesta de satisfacción y experiencia del paciente (HCAHPS), trimestral, muestra una gran oportunidad de mejora en relación a los niveles de satisfacción de los pacientes con el alta
- El proyecto de mejora de la calidad del alta se inició para la Diplomatura en Mejora de Procesos Asistenciales del Hospital Universitario Austral y se continuó desarrollando en el contexto del Curso Experto en Mejora segunda ola, del IHI, 2018/2019

## Nuestra Población de Enfoque:

- Pacientes internados para el servicio de Clínica Médica (Medicina Hospitalaria), o bien que este servicio actúe como principal responsable de su alta.
- Estadía igual o mayor a 3 días
- Sin indicación de internación domiciliaria o derivación a centro de cuidados crónicos.

# Mejora de la calidad del alta de pacientes clínicos en el Sanatorio Allende

## “Informar al paciente para su regreso a casa”

### Meta:

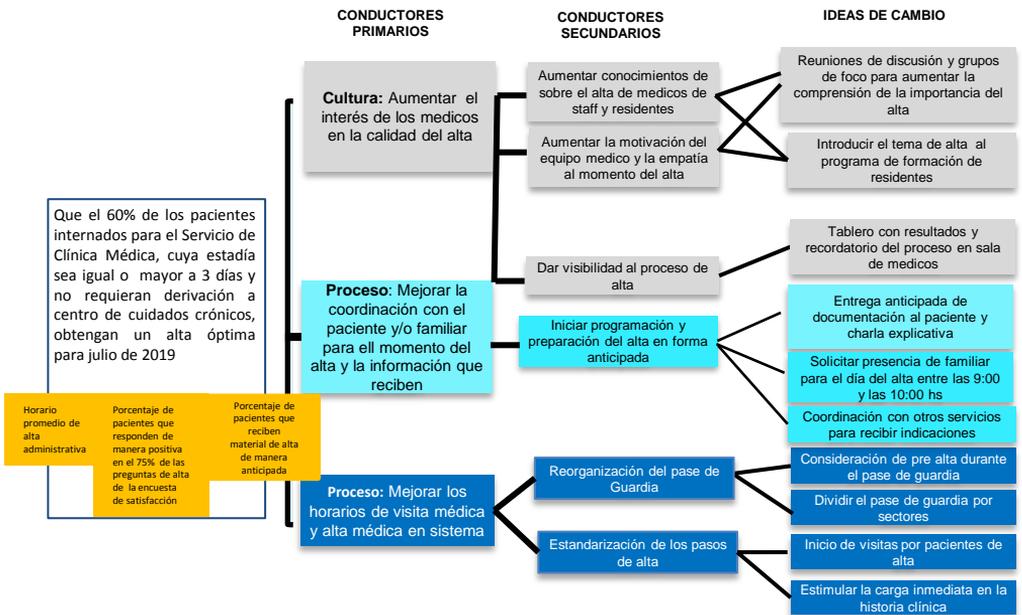
Que el 60% de los pacientes internados para el Servicio de Clínica Médica, cuya estadía sea igual o mayor a 3 días y no requieran derivación a centro de cuidados crónicos, obtengan un alta óptima para julio de 2019

#### Definición Operacional de Alta Óptima:

Aquella que cumple con estos tres criterios:

- \* El alta es programada en coordinación con el paciente y/o su familia de manera anticipada
- \* El paciente se va de alta hasta las 11:15 am
- \* El paciente responde de manera positiva al menos en el 75% de las preguntas referidas al alta de la auditoría de experiencia del paciente

## Diagrama Conductor del Proyecto



# Mejora de la calidad del alta de pacientes clínicos en el Sanatorio Allende

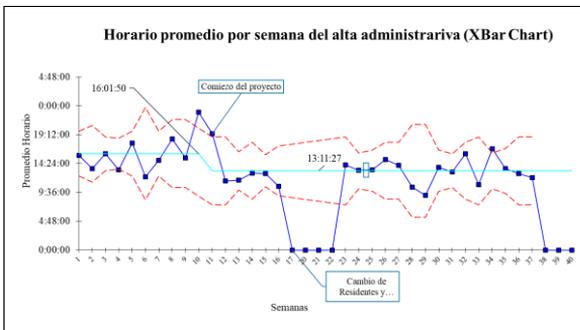
## “Informar al paciente para su regreso a casa”

Las ideas de cambio que resultaron más relevantes son:

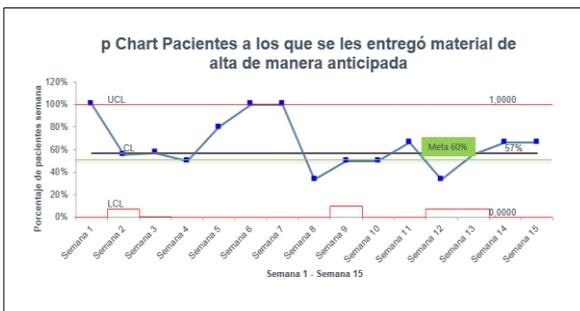


- Incorporar el tema de alta médica segura y eficiente a la educación de residentes y reuniones del servicio
- Preparar y entregar documentación de alta con resumen de historia clínica de manera anticipada al paciente, avisando día y hora de posible alta
- Estimular la realización de preguntas por parte de los pacientes y chequear la comprensión del material
- Estimular el llenado de la historia clínica electrónica de manera inmediata para facilitar el alta administrativa

¿Llegamos a la meta? No... ¡Pero mejoramos!



Bajamos nuestro horario promedio de alta en 3 horas para la población seleccionada



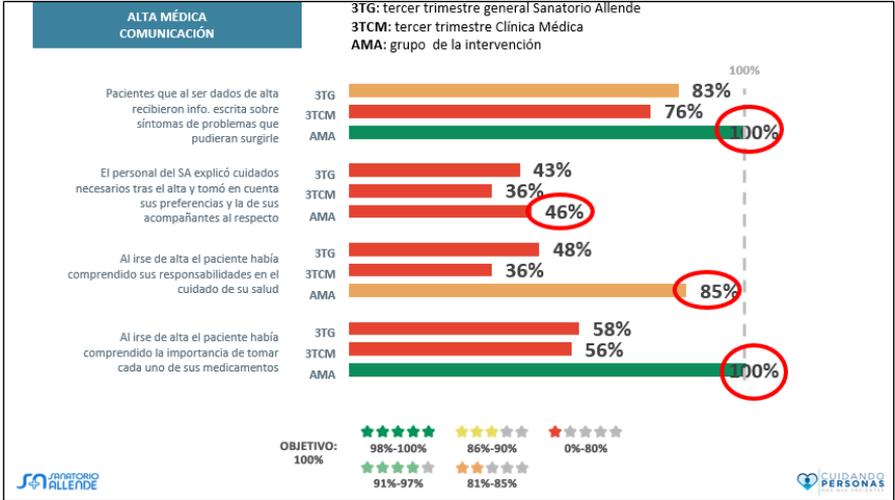
Brindamos información y educación anticipada para el alta al 57% de los pacientes

# Mejora de la calidad del alta de pacientes clínicos en el Sanatorio Allende

## “Informar al paciente para su regreso a casa”

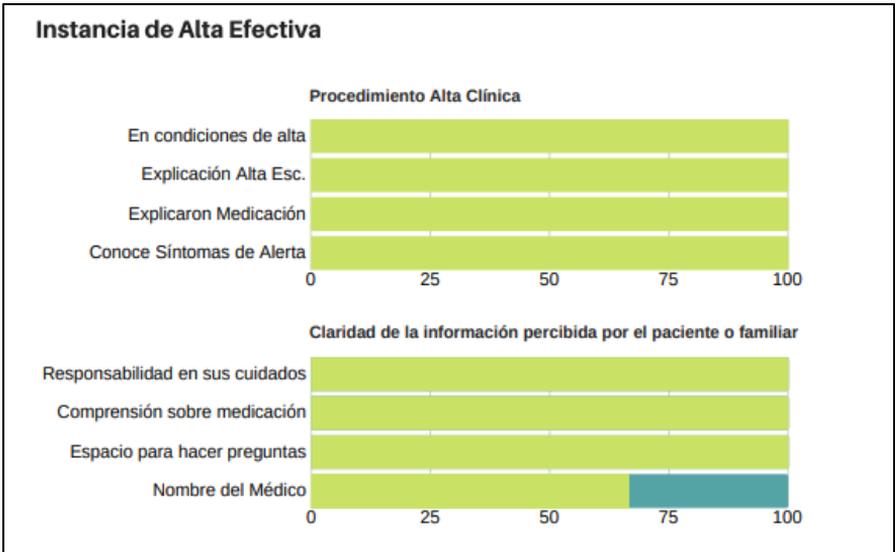
### Medición de Experiencia 1

(datos del primer mes de protocolo)



### Medición de Experiencia 2

(datos del último mes de protocolo)



# Mejora de la calidad del alta de pacientes clínicos en el Sanatorio Allende

## “Preparar al paciente para el regreso a casa”

### Medición de Experiencia

(datos del primer mes de protocolo)

#### Nuestros Logros:

- Aprender en equipo la metodología de la mejora.
- Estandarización del proceso de alta
- Mejorar la experiencia del paciente mediante la preparación conjunta para el alta y brindando educación e información necesaria de forma anticipada
- Adelantar el horario de alta administrativa (3 horas aprox) mejorando la disponibilidad de camas para la transferencia de pacientes desde la Unidades Críticas o ingresos desde ambulatorio

#### Nuestros Barreras y Dificultades:

- Pérdida de datos en varias oportunidades
- No logramos recolectar un indicador compuesto (porcentaje real de pacientes con alta óptima)
- Carga de trabajo asistencial
- Altos y bajos en la motivación por sostener y desarrollar el proyecto
- Recambio periódico (cada 4 meses) de parte del equipo

#### Próximos pasos:

- Trabajar en una nueva versión del proyecto, con posibilidad de extender la población, analizando previamente las dificultades en el desarrollo y sostenimiento de este, pero tomando de base el conocimiento adquirido por los ciclos PHEA que demostraron ser cambios positivos

