

9<sup>o</sup> foro  
sobre el

# SISTEMA DE INFORMACIÓN del Sistema Nacional de Salud



EZKERRALDEA-ENKARTERRI-CRUCES  
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA  
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA  
EZKERRALDEA-ENKARTERRI-CRUCES

Integración de sistemas de información.  
Superando barreras para mejorar el resultado  
en salud de los pacientes.

## Impact on the health organization

Inés Gallego Camiña

Subdirectora de Innovación y Calidad

Organización Sanitaria Integrada Ezkerraldea Enkarterri Cruces

Hospital Universitario Cruces (OSAKIDETZA)

Who we are:

## Integrated Health Organization Cruces University Hospital



11 Primary Care Centres



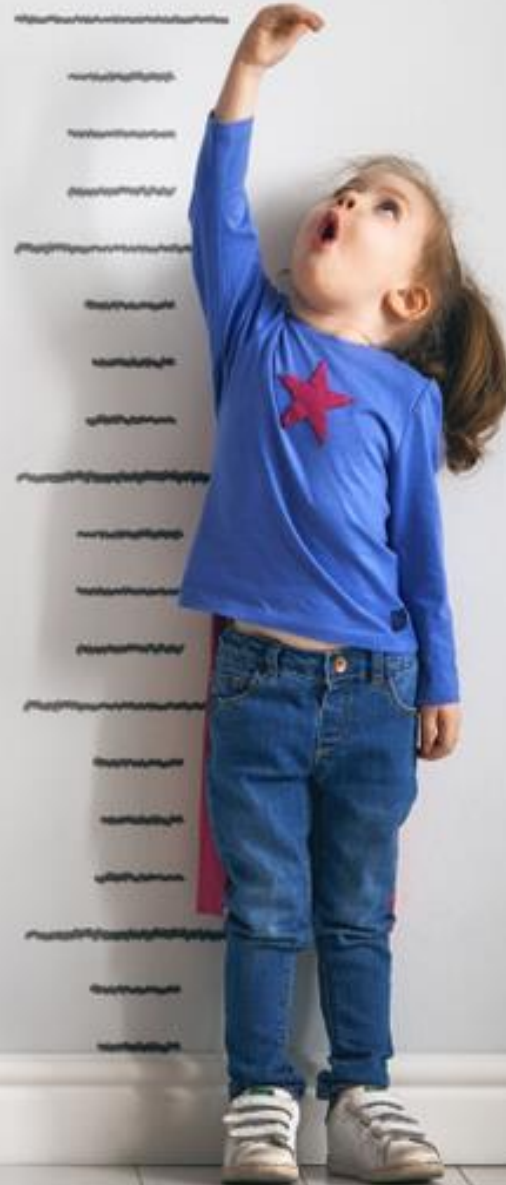
Cruces University Hospital



Bio Cruces Bizkaia  
Health Research Institute

We are **6,391** workers in our organization,  
with **516,5** million Euros Budget for **2019**

La medición de resultados es tal vez la herramienta más poderosa en los sistemas de salud. Sin embargo, **la medición sistemática, rigurosa y continua, sigue siendo escasa** en la mayoría de los escenarios conocidos



Ya no es suficiente con la valoración técnica de una intervención o tratamiento, ahora es **necesario conocer el impacto** que estamos teniendo en nuestros pacientes **y confirmar con ellos que se han conseguido** los resultados en salud esperados



# La ecuación del Valor

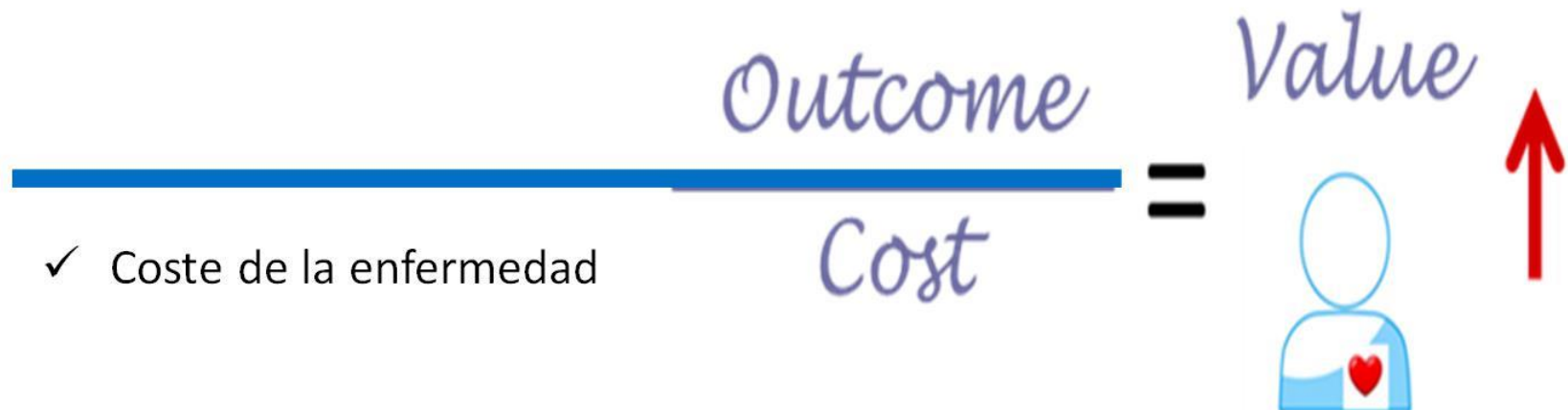
- ✓ Estandarización **datos clínicos** (supervivencia, control de la enfermedad, complicaciones)
- ✓ Incorporación y estandarización de resultados aportados por el paciente (**PROM**)
- ✓ Diseño desde la experiencia del paciente y evaluación de la misma (**PREM**)



*Transformar la relación con el paciente*

$$\frac{\text{Outcome}}{\text{Coste de la enfermedad}} = \text{Value}$$

✓ Coste de la enfermedad



The diagram illustrates the Value Equation. On the left, a blue horizontal line is drawn. Below the left portion of this line is the text 'Coste de la enfermedad' with a checkmark. The word 'Outcome' is written in blue cursive above the right portion of the line, and 'Cost' is written in blue cursive below it. To the right of the line is an equals sign. Further right, the word 'Value' is written in blue cursive. Below 'Value' is a blue icon of a person's head and shoulders with a red heart on the chest. To the right of the icon is a red arrow pointing upwards.

# Estrategia de Transformación



PLAN ESTRATÉGICO

2015 - 2018

PLAN ESTRATEGIKOA

De “producir cuidados asistenciales”  
a  
“mejorar la salud”



INSTITUTE FOR STRATEGY  
AND COMPETITIVENESS



BCG  
THE BOSTON CONSULTING GROUP



Karolinska  
Institutet



ICHOM

## Our mission:

Unlock the potential of value-based health care by **defining global Standard Sets of outcome measures that really matter to patients** and by **driving adoption and reporting** of these measures worldwide



# Herramienta



## Treatment approaches covered

- Watchful waiting
- Active surveillance
- Prostatectomy
- External beam radiation therapy
- Brachytherapy
- Androgen Deprivation Treatment
- Other

## Sponsored by:



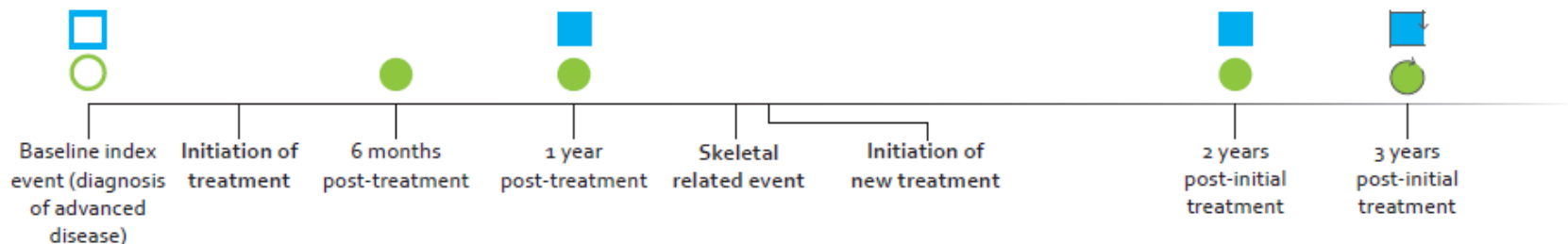
# Follow-Up Timeline and Sample Questionnaires

The following timeline illustrates when Standard Set variables should be collected from patients, clinicians, and administrative sources. Links to the sample questionnaires may be found in the legend below.

Example 1: Patient diagnosed with advanced disease\*, receives treatment post diagnosis







Example 2: Patient diagnosed with advanced disease\*, receives treatment and event happens first year post treatment



\*Advanced disease includes:

- Diagnosed with LPC, progresses to biochemical recurrence and is not eligible for salvage therapy or has been treated with salvage therapy
- Diagnosed with LPC, progresses to metastatic disease
- Diagnosed with metastatic disease at time of diagnosis

The following questionnaires should be administered at the indicated time points

-  Baseline Patient-Reported Form ([link](#))
-  Baseline Clinical Form ([link](#))
-  Follow-Up Patient-Reported Form ([link](#))
-  Follow-Up Clinical Form ([link](#))

 Tracked Ongoing Annually for Life

# Poniendo el foco en el Paciente

## “Resultados en Salud”



*¿ha estado enfadada/o?*

*¿su dolor le ha impedido realizar actividades sociales?*

*¿ha tenido algún dolor?*

*¿tiene necesidad de estar tumbado, sentado en una silla durante el día?*

*¿ha tenido problemas de concentración para leer el periódico o ver la tele?*

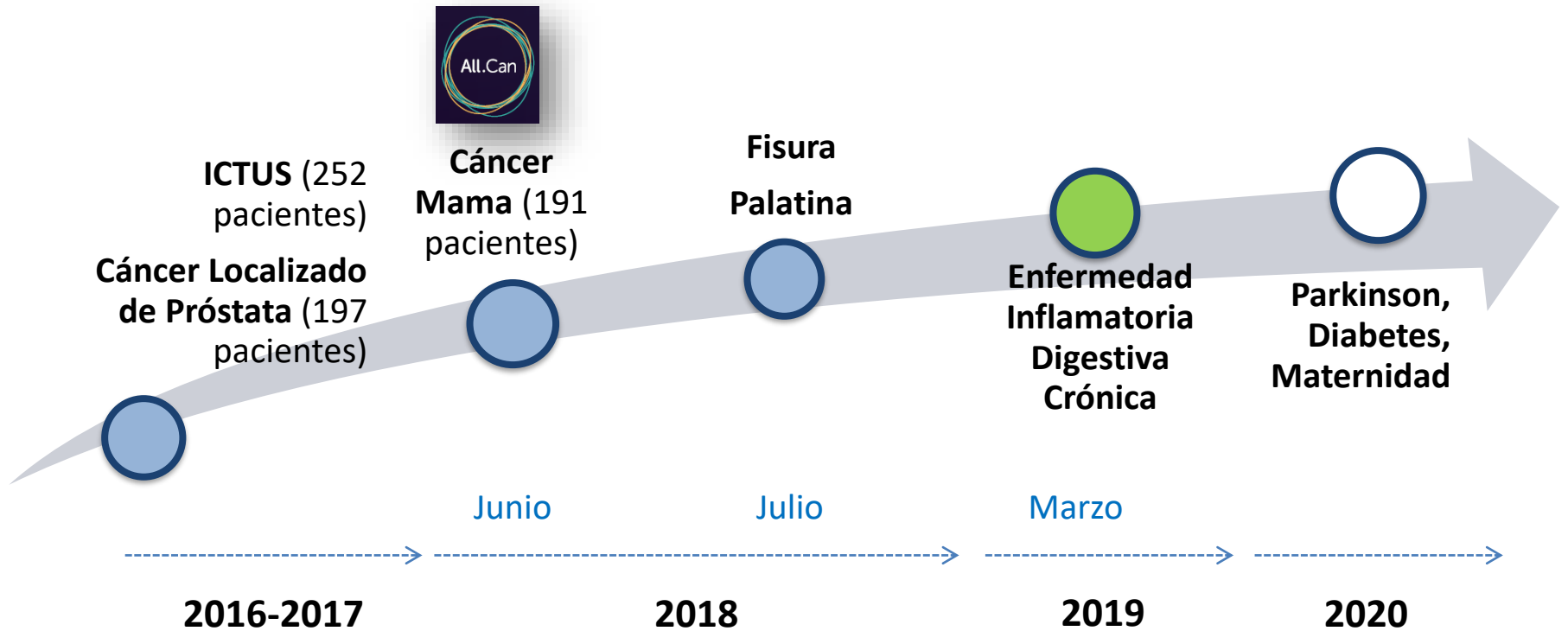
*¿le resulta duro verse desnuda?*



*Basal, 3 meses, 6 meses, 1 año-----10 años*

# Camino Recorrido

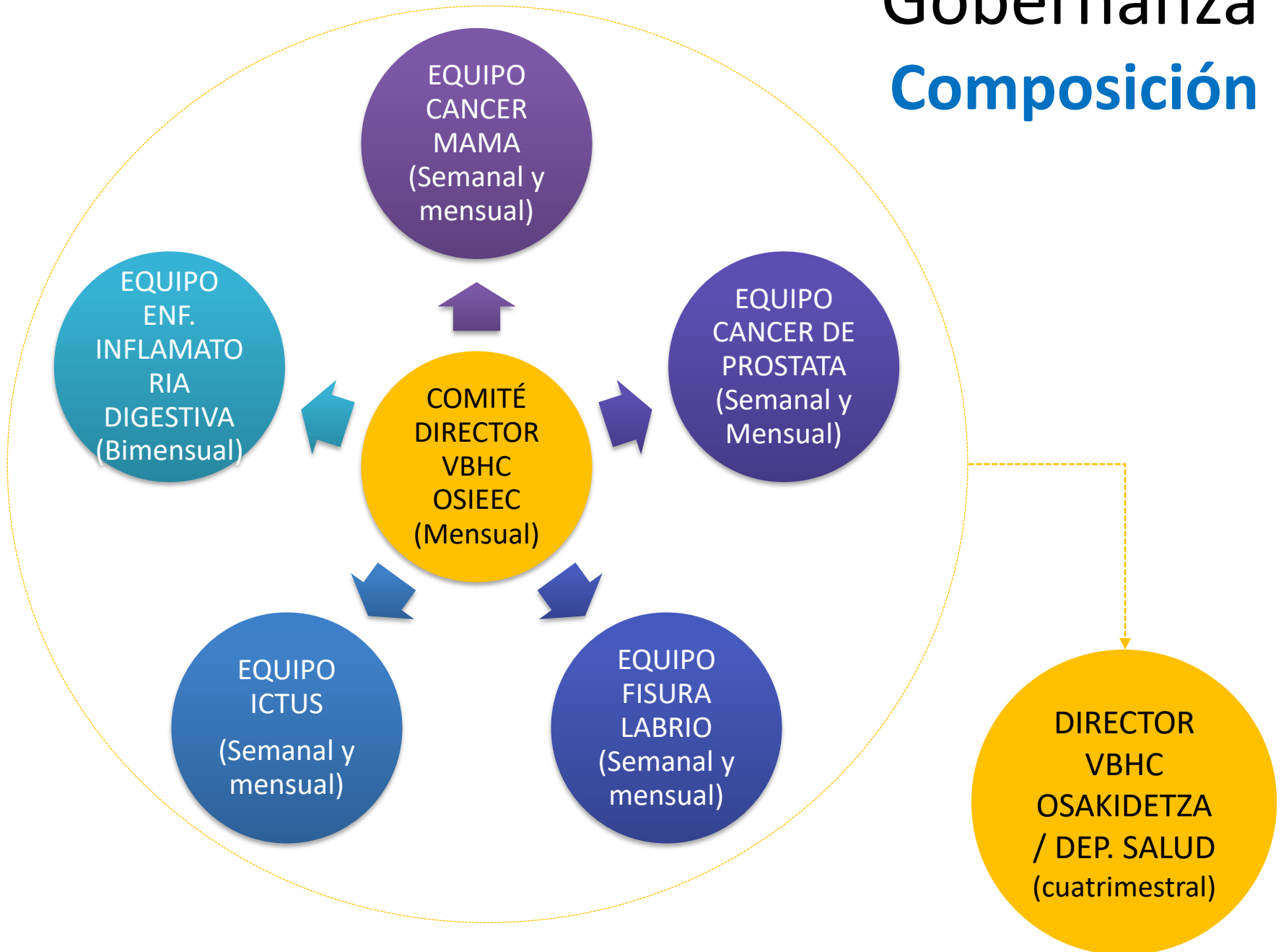
## Standard SET ICHOM



+ 48 servicios/unidades implicados  
596 pacientes en el programa “Mi Calidad de vida”

# Gobernanza

## Composición



# Equipo Operativo Inflammatoria

Diseño, implantación, seguimiento y evaluación de los resultados en salud y el coste de la enfermedad

## Comité Operativo

- Project Manager- VBHC
- Clinical Lead (Digestivo)
- Cirugía General
- Enfermera Inflammatoria
- Enfermera Estomaterapeuta
- Radiología
- Anatomía Patológica
- Nutricionista
- Farmacia Ambulatoria
- Supervisora Hospital de día
- Médico de Atención Primaria
- Urgencias
- Económico financiero
- Unidad de Calidad
- Sud. Organización y sistemas
- Archivo y Documentación clínica



## Interacciones OSAKIDETZA

- Consejo Sanitario
- Osakidetza Informática
- Osakidetza Osabide



## Interacciones OSIEEC

Laboratorio  
Psiquiatría  
Medicina Interna  
Dermatología  
Oftalmología  
Reumatología

# Metodología



*Design Thinking*  
*User Experience*

- Estandarización de datos clínicos
- Resultados en salud reportados por las pacientes (PROM)
- Team Building – objetivos compartidos
- Mapear el proceso
- Identificar insights de las pacientes y profesionales
- Resultados de experiencia de las pacientes reportado por ellas mismas (PREM)

# Design Thinking / User Experience

The screenshot displays the website for the Journal of Oncology Practice. At the top, there is a navigation bar with the NCBI logo, 'Resources' (checked), and 'How To' (checked). Below this is the PubMed.gov logo and a search bar with a dropdown menu set to 'PubMed' and a 'Search' button. The text 'US National Library of Medicine National Institutes of Health' and 'Advanced' are also visible.

The main content area features the journal's title, 'Journal of Oncology Practice', and the subtitle 'An American Society of Clinical Oncology Journal'. A search bar is present with the placeholder text 'Enter words / phrases / DOI / ISBN / authors / keywords / etc.' and buttons for 'Search' and 'Advanced Search'. A navigation menu includes links for 'Newest Articles', 'Issues', 'Browse By Topic', 'Special Content', 'Authors', 'Subscribers', 'About', 'ASCO Journals', 'JOP DAIS', and 'Career Center'.

The article title is 'Transforming Cancer Care: Are Transdisciplinary Approaches Using Design-Thinking, Engineering, and Business Methodologies Needed to Improve Value in Cancer Care Delivery?'. The authors listed are Manali I. Patel, MD, MSPH; David Moore, PhD; Douglas W. Blayney, MD; and Arnold Milstein, MD, MPH. There is a 'Show More' link below the authors.

On the right side, there is a section titled 'OPTIONS & TOOLS' with links for 'Export Citation', 'Track Citation', 'Add To Favorites', 'Purchase', and 'Rights & Permissions'. Below this are social media icons for Facebook, Twitter, Email, and a plus sign, along with a circular badge containing the number '8'.

Below the options is a section titled 'COMPANION ARTICLES' with the text 'No companion articles'. Underneath is the 'ARTICLE CITATION' section, which includes the DOI: 10.1200/JOP.2013.000928 and the journal information: 'Journal of Oncology Practice 10, no. 2 (March 1 2014) e51-e54'.

At the bottom left, there is a 'Format: Abstract' dropdown menu. Below it, there are tabs for 'Abstract', 'Full Text', 'PDF', and 'Figures and Tables'. The 'Abstract' tab is selected, and the text of the abstract is visible: 'Although design-thinking and engineering methodologies have not been used in cancer care delivery transformation, there are opportunities for these methodologies to improve interventions aimed at delivering high-quality cancer care.' A 'Choose' dropdown menu is also present.

The footer contains the URL 'http://ascopubs.org/doi/10.1200/JOP.2013.000928#' and a zoom level of '110%'.



# Integrado en la práctica asistencial

## Implantación de VBHC

**ENCUESTAS PACIENTES**

CARMEN AGUIRRE BILBAO

30%

**En General**

¿Tiene dificultad para llevar a cabo actividades que requieran un gran esfuerzo, como por ejemplo, para llevar una pesada bolsa de compras o una maleta?

Nada **Un poco** Bastante Mucho

NS/NC

¿Tiene dificultad para realizar paseos largos?

**Nada** Un poco Bastante Mucho

NS/NC

- Formularios estructurados en la **Historia clínica OSABIDE**
- **Consejo Sanitario Osakidetza**
- **Carpeta Salud**
- **APP Tablet encuestas pacientes**
- **Gestor integral de programas (censo y gestión del proceso)**

**Osakidetza** euskadi.eus

Bienvenido CRUZADANO FICTICIO ACTIVO | Inicio | Ayuda | Accesibilidad | Cerrar sesión

CARPETA DE SALUD

Idioma: Español

**MI CARPETA DE SALUD**

- Presentación
- Mis datos personales
- Información Clínica
- Próximas citas
- Programas Seguimiento
  - Mis programas
  - Mis tareas
- Autorizaciones de acceso
- Mi Diario
- Dudas con mi médico
- Mensajes al paciente
- Lista de espera quirúrgica
- Encuestas
- Enlaces de interés para tu salud
- Formulario de incidencias

**CÁNCER DE MAMA: ENCUESTA DE PACIENTES, BASAL** 10%

Las siguientes 30 preguntas corresponden al Cuestionario Básico - Cuestionario de Calidad de Vida de la Organización Europea para la Investigación y el Tratamiento del Cáncer (en sus siglas en inglés EORTC QLQ-C30).

En general:

¿Tiene dificultad para llevar a cabo actividades que requieran un gran esfuerzo, como por ejemplo, para llevar una pesada bolsa de compras o una maleta?

Nada  Un poco  Bastante  Mucho  No sabe/No contesta

¿Tiene dificultad para realizar paseos largos?

Nada  Un poco  Bastante  Mucho  No sabe/No contesta

¿Tiene dificultad para realizar paseos cortos fuera de casa?

Nada  Un poco  Bastante  Mucho  No sabe/No contesta

Información legal © 2019 Eusko Jaurlaritzak - Gobierno Vasco

# Herramientas TIC

## Osabide Global

OsabideGlobal - 2.50.1 - PIL - 5877700GB40R01

**Ciudadano Ficticio Activo REHS RI**  
Hombre 65 años Historia: 2010451 28/01/2015  
Fecha Cita: 20/02/2015 Sección: RH LESIONAD ME

Perez Oscar Administrador

**Motivo de Consulta**

**Alertas 5**

- 13/03/2019 Alergia: Alopurinol
- 22/10/2018 Alergia: Aines
- 06/08/2018 Alergia: Beta Lactámicos
- 01/12/2017 Sintrom
- 28/03/2019 ATENCIÓN AL PACIENTE CRÓNICO

**Antecedentes y Condicionantes 21**

**Procesos y Episodios**

**Diagnósticos de Episodios Previos 14**

**Sin Evolución (Anamnesis y Exploración física)**

**Tratamiento habitual**

**Plan Individualizado 15**

- Guía C3-CLOUD 18/06/2019
- Corte Om-Form.Basal Pat.Mamaria 05/09/2019
- Corte Om-Tto.Quirurgico Pat.Mamai 05/09/2019

**Sin informe de alta**

**Últimas actividades**

**Formularios 61**

**Encuestas de Paciente 4**

**Gestor de informes**

**Petición Rx, Pruebas Complementarias y Consultas**

**Proceso quirúrgico**

**Próximas Citas**

**Petición de Radiología**

**Petición Pruebas Laboratorio**

**Solicitud de pruebas y consultas**

**Petición de Consultas**

**Petición de Pruebas**

**Solicitud de Radiología**

**Solicitud de Transfusión**

**Consentimientos Informados**

Mi Servicio  Mi Episodio  Ver por Procesos

12:08 05/09/2019

# Herramientas TIC

## Osabide Global

### CROM – Formularios médicos

OsabideGlobal - 2.50.1 - PIL - S8777000GB40R01

Ciudadano Ficticio Activo - BEHS PL

### Ca Mama Situación Basal y Diagnóstico

Paciente: CIUDADANO FICTICIO ACTIVO Edad: 65 años

Fecha Datos: 05/09/2019 15:13:14

Guardar

**Lateralidad Ca mama:** Derecha  H

**Peso (kg):** 60  H

**Talla (cm):** 173  H

**Raza:** Blanca  H

**Fecha de la biopsia:** 15

**IMC:** 20,047  H

**Estado Civil:**

**Procedencia de la paciente:**

**Nódulo palpable:**

**Secreción por pezón:**

**Cáncer de intervalo:**

**Cáncer de mama oculto:**

**Debut metastásico:**

**Nivel de estudios:**

**Gestación actual:**

**Edad gestacional:** 41  H Semanas

**Estado de menopausia:**

**Ptosis mamaria:**

**Participa en ensayo clínico Ca. mama:**

#### COMORBILIDAD

**Enf cardiológica:** Sí  H

**Hipertensión arterial:** Sí  H

**Enf Arterial Periférica:**

**Enf pulmonar:** No  H

**Diabetes:** No  H

**Enf renal:** No  H

**Hepatopatía:**

**Enf. Vascular Cerebral:** No  H

**Enf neurológica:**

**Otro cáncer:** No  H

**Depresión:**

**Artritis:**

**Conectivopatías activas que contraindican RT:**

**Salud ósea:**

**Tabaquismo:** Ex fumador  H

**Radioterapia:**

**Cirugía de mamas previa:**

Nº:

**ECOG** 0. Actividad total. Asintomático  H

Mi Servicio  Mi Episodio  Ver por Procesos

13:14 05/09/2019

# Herramientas TIC

## Osabide Global

### Listado de programas

The screenshot displays the Osabide Global web application interface. At the top, the user's name "Perez Algaba, Oscar" and specialty "CCEE, GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA" are shown. The interface is organized into three main columns:

- Left Column:** A navigation menu with categories such as "MIS PACIENTES", "BIBLIOTECAS", "NOTICIAS", "TAREAS PENDIENTES", "PRESCRIPCIÓN", "VISADOS DENEGADOS", "PRESCRIPCIONES PENDIENTES DE REVISAR", "ANATOMIA PATOLOGICA", and "MENSAJES AL PACIENTE".
- Middle Column:** A list of program management options including "ACTIVIDAD PARA HOY", "INTERCONSULTAS", "CUADRO DE MANDO Y SISTEMAS DE INFORMACION", "BLOQUE QUIRÚRGICO", "URGENCIAS", "DUDAS CON TU MÉDICO", "RECIÉN NACIDO", "PETICIONES PENDIENTES VALORAR", "GESTIÓN DE PROGRAMAS", "PROGRAMAS DISPONIBLES", "MIS PROGRAMAS", "Digestivo - CPR Seguimiento", "ICC-Seg.72h. OSI Araba", "ICC-Seguimiento 72 H", "ICC-Telemonitorización", "ICHOM AIT", "ICHOM BRAQUITERAPIA", "ICHOM ICTUS", "ICHOM UROLOGIA", "ICHOM-CANCER MAMA", "Minbizi Mama", "Minbizi Pulmón", "PALIATIVOS-CCEE", "PALIATIVOS-PRIMARIA", and "ACTUACIÓN PROGRAMAS".
- Right Column:** A sidebar with folders for "PROFESIONALES", "PACIENTES", and "REDES SOCIALES".

The "GESTIÓN DE PROGRAMAS" section is expanded, showing a list of 17 programs under "MIS PROGRAMAS". The Windows taskbar at the bottom indicates the system time is 12:57 on 05/09/2019.

# Herramientas TIC

## Osabide Global

### Censo de pacientes

OsabideGlobal - 2.50.1 - PIL - S877700GB40R01

#### Gestor Integral de Programas: Censo

Programa: **ICHOM-CANCER MAMA** SubProgramas: **ICHOM-CANCER MAMA** Estado: **Activo**

CIC:  Centro de Referencia:

Fecha Activación Desde: DD/MM/AAAA  Fecha Activación Hasta: DD/MM/AAAA  Fecha Desactivación Desde: DD/MM/AAAA  Fecha Desactivación Hasta: DD/MM/AAAA

<input type="checkbox"/>	Nombre	Estado	Motivo	SubPrograma	Acciones
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	Activo	Paciente preseleccionado segun	ICHOM-CANCER MAMA	[Icons]
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	Activo	Paciente preseleccionado segun	ICHOM-CANCER MAMA	[Icons]
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	Activo	Paciente preseleccionado segun	ICHOM-CANCER MAMA	[Icons]
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	Activo	Paciente preseleccionado segun	ICHOM-CANCER MAMA	[Icons]
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	Activo	Paciente preseleccionado segun	ICHOM-CANCER MAMA	[Icons]
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	Activo	Paciente preseleccionado segun	ICHOM-CANCER MAMA	[Icons]
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	Activo	Paciente preseleccionado segun	ICHOM-CANCER MAMA	[Icons]
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	Activo	Paciente preseleccionado segun	ICHOM-CANCER MAMA	[Icons]
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	Activo	Paciente preseleccionado segun	ICHOM-CANCER MAMA	[Icons]
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	Activo	Paciente preseleccionado segun	ICHOM-CANCER MAMA	[Icons]
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	Activo	Paciente preseleccionado segun	ICHOM-CANCER MAMA	[Icons]
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	Activo	Paciente preseleccionado segun	ICHOM-CANCER MAMA	[Icons]
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	Activo	Paciente preseleccionado segun	ICHOM-CANCER MAMA	[Icons]
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	Activo	Paciente preseleccionado segun	ICHOM-CANCER MAMA	[Icons]

Numero Pacientes: **126**

ACTUACIÓN PROGRAMAS

- Alarmas: 41
- Tareas: 666

# Herramientas TIC

## Osabide Global

### Tareas pendientes del personal clínico

OsabideGlobal - 2.50.1 - PIL - S877700GB40R01

#### Gestor Integral de Programas: Vista Actuación - Tareas

Rol: **Mis Roles** | Organización de Servicios: **Todos** | Centro: **Todos**

Nombre Programa: **ICHOM-CANCER MAMA** | SubProgramas: **ICHOM-CANCER MAMA** | CIC:

Estado Tarea: **Pendiente** | Fecha Desde: **05/09/2019** | Fecha Hasta: **05/09/2019**

<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Paciente	<input type="radio"/> Tarea	<input type="radio"/> Estado	<input type="radio"/> Fecha Prevista	<input type="radio"/> Cumplir/Incumplir	<input type="radio"/> Centro	<input type="radio"/> Acciones
<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> FICTICIO ACTIVO, CIUDADANO	<input type="radio"/> Corte Om-Form.Basal Onco.Medica	<input type="radio"/> Pendiente	<input type="radio"/> 05/09/2019	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> CRUCES H. UI	<input type="radio"/> [Iconos de acciones]
<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> FICTICIO ACTIVO, CIUDADANO	<input type="radio"/> Corte Om-Tto.Quirurgico Onco.Medi	<input type="radio"/> Pendiente	<input type="radio"/> 05/09/2019	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> CRUCES H. UI	<input type="radio"/> [Iconos de acciones]
<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> FICTICIO ACTIVO, CIUDADANO	<input type="radio"/> Corte Om-Tto.Adyuvante Onco.Medi	<input type="radio"/> Pendiente	<input type="radio"/> 05/09/2019	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> CRUCES H. UI	<input type="radio"/> [Iconos de acciones]
<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> FICTICIO ACTIVO, CIUDADANO	<input type="radio"/> Corte Om-Form.Evolutivo Rehabi	<input type="radio"/> Pendiente	<input type="radio"/> 05/09/2019	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> CRUCES H. UI	<input type="radio"/> [Iconos de acciones]
<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> FICTICIO ACTIVO, CIUDADANO	<input type="radio"/> Corte Om-Tto.Quirurgico C.Plastica	<input type="radio"/> Pendiente	<input type="radio"/> 05/09/2019	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> CRUCES H. UI	<input type="radio"/> [Iconos de acciones]
<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> FICTICIO ACTIVO, CIUDADANO	<input type="radio"/> Corte Om-Tto.Adyuvante Onco.Rad	<input type="radio"/> Pendiente	<input type="radio"/> 05/09/2019	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> CRUCES H. UI	<input type="radio"/> [Iconos de acciones]
<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> FICTICIO ACTIVO, CIUDADANO	<input type="radio"/> Corte Om-Form.Basal Radiologia	<input type="radio"/> Pendiente	<input type="radio"/> 05/09/2019	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> CRUCES H. UI	<input type="radio"/> [Iconos de acciones]
<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> FICTICIO ACTIVO, CIUDADANO	<input type="radio"/> Corte Om-Form.Basal Pat.Mamaria	<input type="radio"/> Pendiente	<input type="radio"/> 05/09/2019	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> CRUCES H. UI	<input type="radio"/> [Iconos de acciones]
<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> FICTICIO ACTIVO, CIUDADANO	<input type="radio"/> Corte Om-Tto.Quirurgico Pat.Mamar	<input type="radio"/> Pendiente	<input type="radio"/> 05/09/2019	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> CRUCES H. UI	<input type="radio"/> [Iconos de acciones]
<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> FICTICIO ACTIVO, CIUDADANO	<input type="radio"/> Corte Om-Tto.Adyuvante Pat.Mama	<input type="radio"/> Pendiente	<input type="radio"/> 05/09/2019	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> CRUCES H. UI	<input type="radio"/> [Iconos de acciones]
<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> FICTICIO ACTIVO, CIUDADANO	<input type="radio"/> Corte Om-Form.Tto.Adyuvante	<input type="radio"/> Pendiente	<input type="radio"/> 05/09/2019	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> CRUCES H. UI	<input type="radio"/> [Iconos de acciones]
<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> FICTICIO ACTIVO, CIUDADANO	<input type="radio"/> Corte Om-Tto.Quirurgico Anat.Pat	<input type="radio"/> Pendiente	<input type="radio"/> 05/09/2019	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> CRUCES H. UI	<input type="radio"/> [Iconos de acciones]

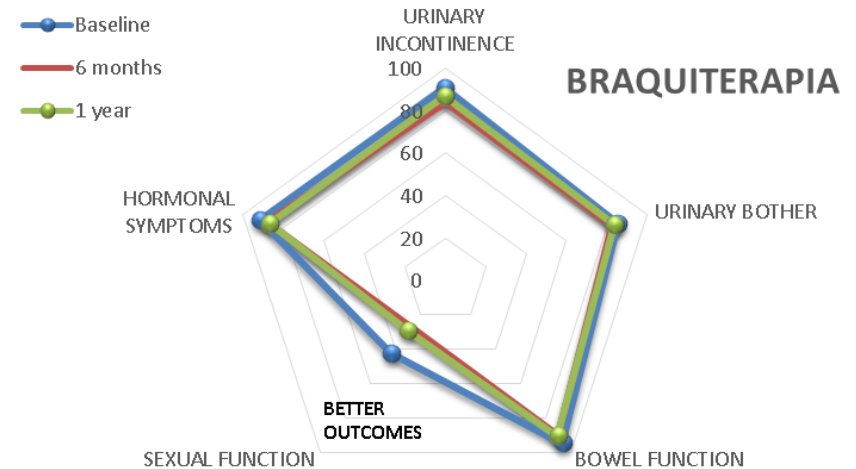
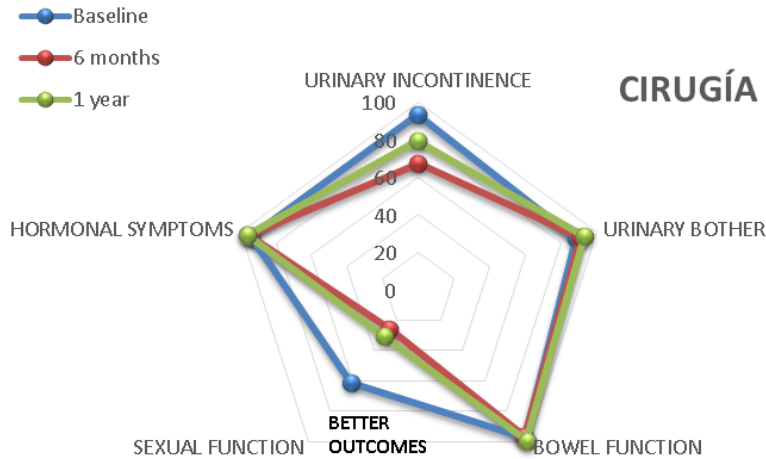
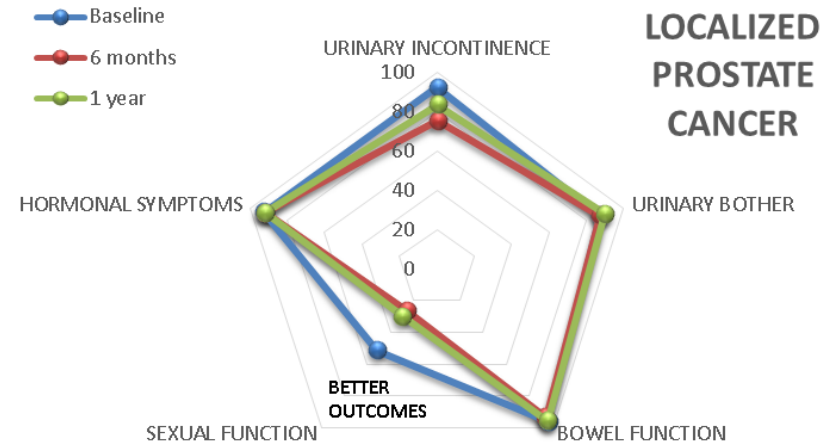
Numero de Tareas: **17**



**Harvest and collect**

# Cáncer Próstata

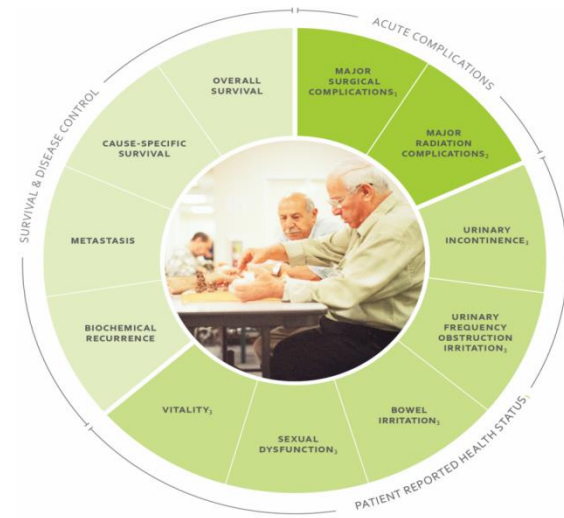
163 pacientes, tratados con braquiterapia o prostatectomía robótica



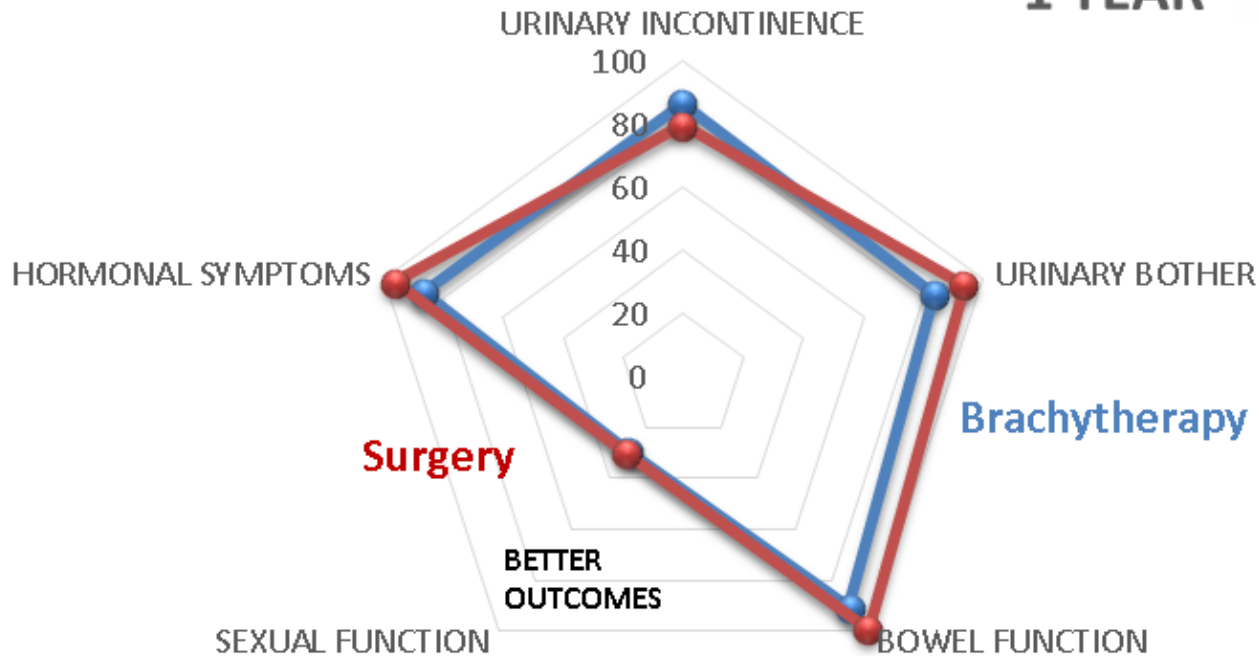


# Cáncer de Próstata

## Cirugía Robótica vs Braquiterapia

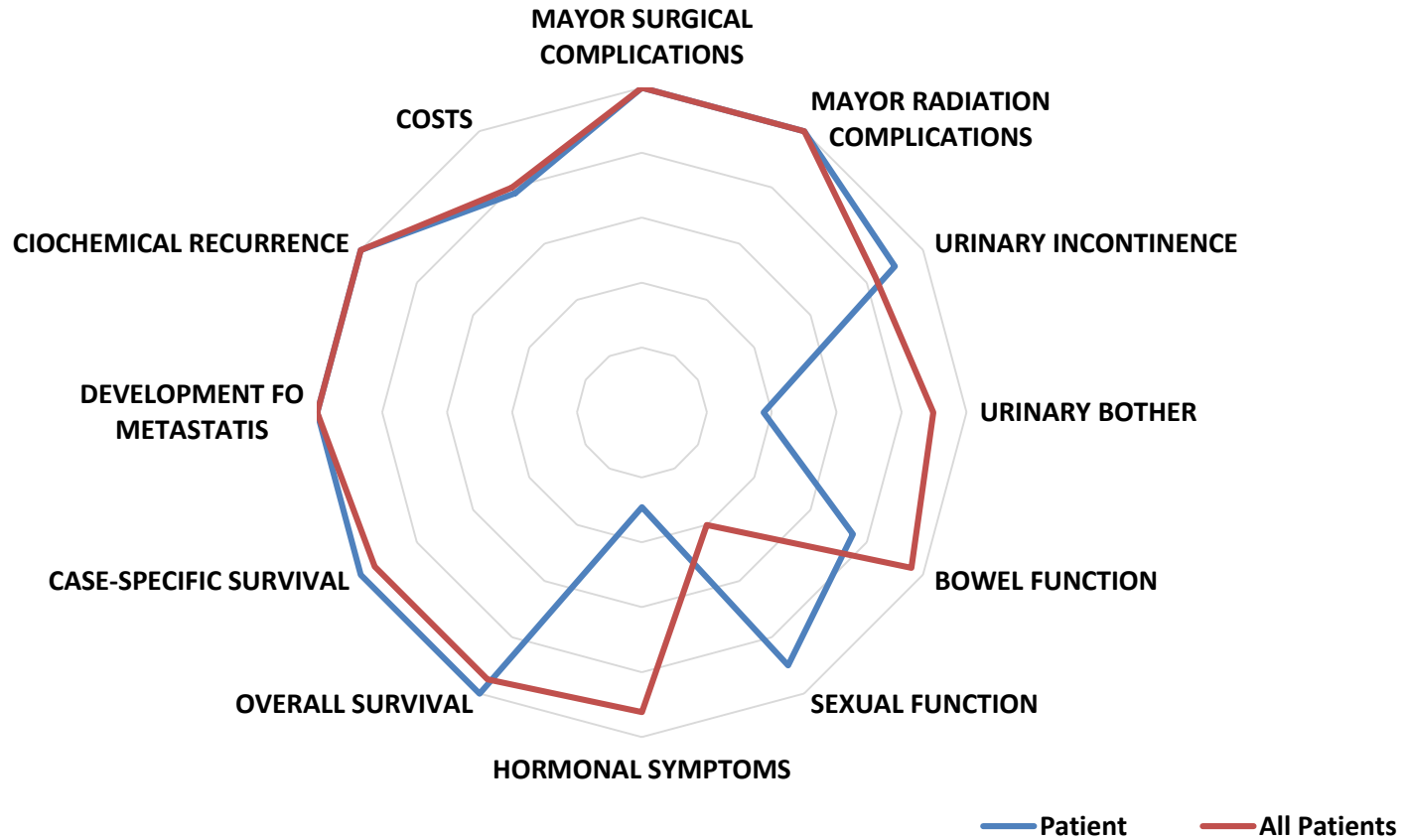


1 YEAR



# Cáncer Próstata

## Utilización en la consulta



# Potencialidad... usos y aplicación

## En la consulta (Micro)

- **Medicina personalizada**
- **Empoderamiento** y toma de decisión compartida
- Acompañamiento y **humanización**


## En la Gestión y planificación

- **Impacto** de la asistencia y políticas de salud
- Organización de la **cartera de servicios**
- Concentración de la alta **complejidad**
- **Especialización** dentro de los servicios
- Priorizar los **recursos donde realmente aportan**
- Rediseño de **circuitos** y ajuste
- **Homogeneización y personalización** de la atención
- **Benchmarking** y aprendizaje
- **Investigación e innovación**





¿Sabemos lo  
que realmente  
le **importa al**  
**paciente?**

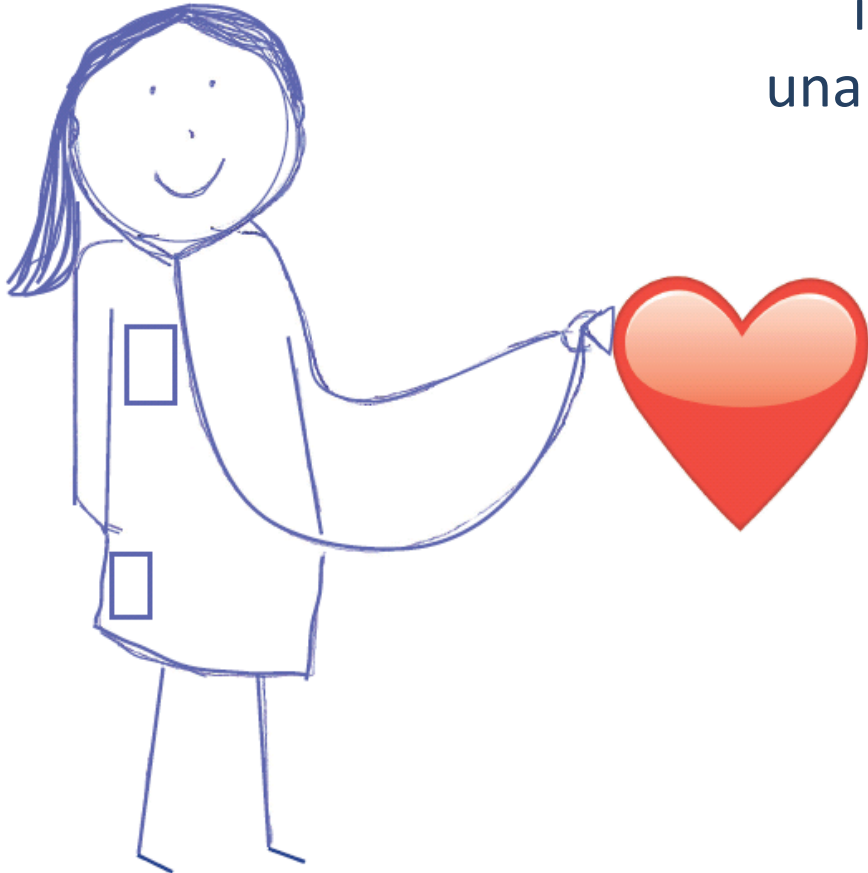


Porque el **85%** de  
nuestras decisiones  
están basadas en  
**emociones**

Daniel Kahneman, Premio Nobel de Economía en 2002

# ¿Experiencia de usuario?

Conjunto de todas las situaciones, encuentros vividos y puntos de interacción vividos y sentidos por una persona con la empresa durante el ciclo de vida como cliente



... todo el tiempo ... todos los empleados ... todos los clientes ... todas las interacciones ... todas las conversaciones ... todos los canales ... todos los mensajes

# Incorporación del paciente desde la estrategia

“Conexiones Improbables”  
humanización  
pediatría

**2013**



“Conexiones improbables”  
Ruta Diabetes II  
LEAN Urgencias

**2015**



Zalantzarik Ez  
Cuidados Paliativos “Ni  
contraindica ni limita”  
PROM Cáncer Próstata  
PROM ICTUS

**2017**



**2014**

Elaboración del Plan  
Estratégico (talleres  
creatividad)



**2016**

Experiencia Usuario  
en Hospitalización  
2018  
LEAN Hospitalización



**2018**

LEAN Admisiones  
Equipo Humanización  
OSIEEC  
Experiencia de usuario  
cáncer de Mama  
Bronquiolitis  
ICTUS  
Embarazo y recién nacido  
Unidad de Reproducción  
Humana  
Fisura Palatina  
Información pacientes  
con ataxias



**2019**

Cáncer de próstata  
Bronquiolitis  
UCI / Coronaria  
Grandes Quemados  
Fibrosis Quística  
Hospitalización a Domicilio

# ¿Por qué **experiencia de paciente** en VBHC?

- No es una herramienta para medir el grado de satisfacción, **buscamos identificar los “momentos de verdad” para poder reconfigurar el proceso** e implantar estándares ICHOM
- Conocer la experiencia del usuario/a nos **ayuda a definir el momento oportuno para la recogida de información** en (PROM y CROM)
- Hemos aplicado las herramientas de Experiencia de Usuario **antes de constituir el equipo de trabajo** de ICHOM





# Patient Journey Map



# Experiencia de la paciente de Cáncer de Mama



ETAPAS DE LA EXPERIENCIA

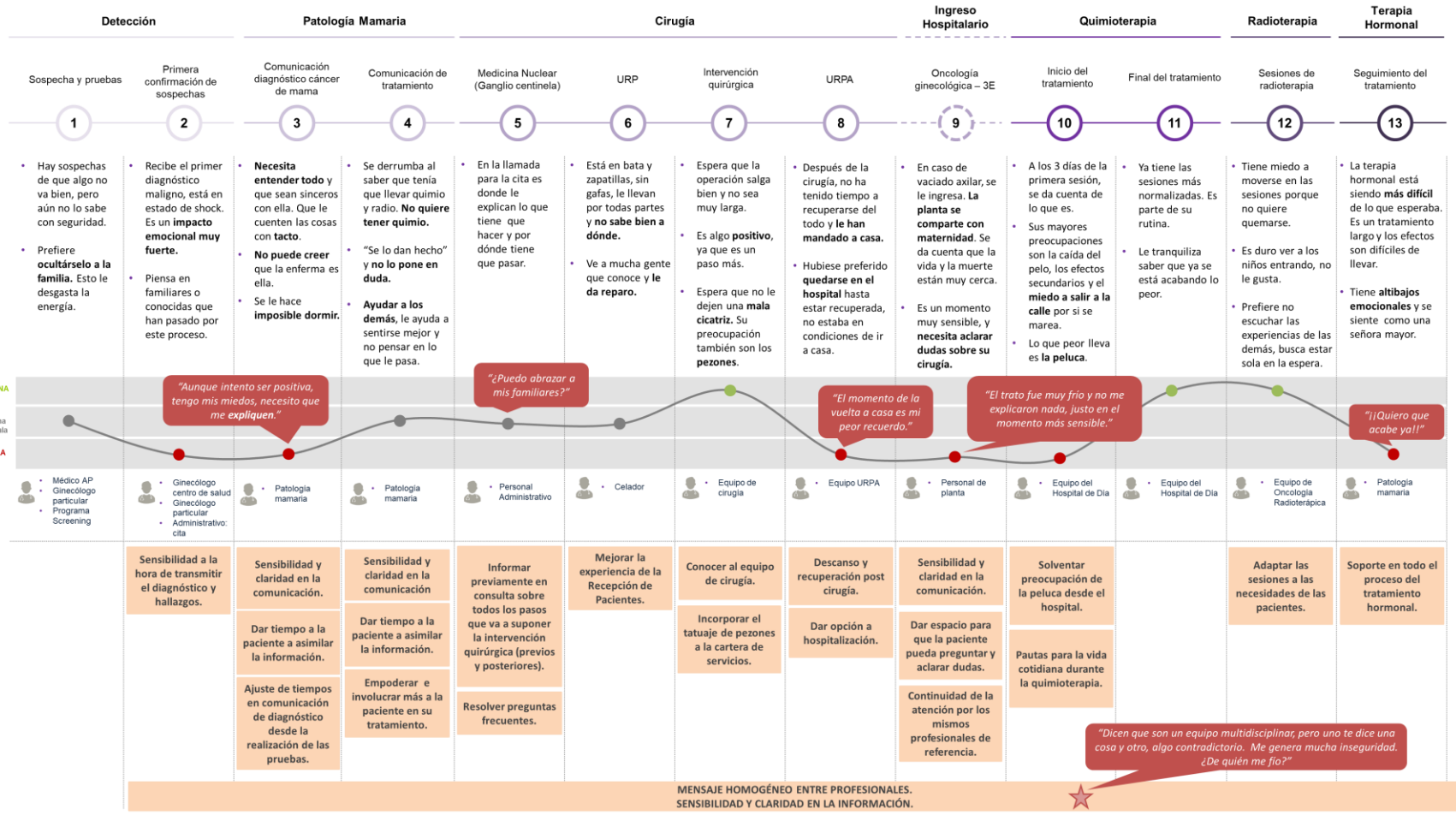
¿QUÉ SUCEDE EN ESTE MOMENTO?

¿QUÉ ESTÁ PENSANDO?

EXPERIENCIA EMOCIONAL

PERSONAL DE REFERENCIA

PUNTOS DE MEJORA



“Aunque intento ser positivo, tengo mis miedos, necesito que me expliquen.”

“¿Puedo abrazar a mis familiares?”

“El momento de la vuelta a casa es mi peor recuerdo.”

“El trato fue muy frío y no me explicaron nada, justo en el momento más sensible.”

“¡¡Quiero que acabe ya!!”

“Dicen que son un equipo multidisciplinar, pero uno te dice una cosa y otro, algo contradictorio. Me genera mucha inseguridad. ¿De quién me fio?”

MENSAJE HOMOGÉNEO ENTRE PROFESIONALES. SENSIBILIDAD Y CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN.



# Arquetipo de Personas

## ALAZNE, 32



*"No pensé que esto podría pasarme tan joven."*

Alazne tiene su vida estructurada. Es independiente y tiene planes de futuro. Le gustaría ser madre. Lo que más disfruta es la compañía de su perro, y salir a lugares tranquilos los fines de semana.



Marketing digital en una empresa tecnológica.



Vive en un apartamento con su pareja, en el centro de Bilbao.



Tienen un perro que se llama Max.



Se casa en 1 año con su pareja.



Usa las tecnologías a diario, tiende a buscar todo en Internet.



Se notó un bulto en el pecho..

## FATIMA, 38



*"Por mi cultura y mi idioma, creo que el proceso será más complicado."*

Fátima es de origen marroquí, pero vive en Barakaldo desde hace 4 años con su marido y sus dos hijos. Se dedica a cuidar a su familia y se relaciona con su grupo de amigas marroquíes.



Terminó los estudios obligatorios en Marruecos.



Vive en un apartamento con su familia en Barakaldo.



Está casada y tiene dos hijos pequeños; uno de 6 y otro de 2.



Tiene dificultades a la hora de comunicarse, porque no habla castellano. Normalmente se comunica a través del traductor del móvil.



En la consulta de la matrona le notaron un bulto.

# MAPA DE EMPATÍA

Miedo, hundimiento, sorpresa, su vida se viene abajo, culpa (pareja-hijos)

Incertidumbre  
Soledad  
Incomprendida

¿Qué va a pasar con mi trabajo?  
¿Cómo voy a hacer planes de futuro?  
¿Tendré hijos?  
A ver si se han equivocado... (negación)  
¿Se lo transmitiré a mis hijos?  
¿Tendré dolor?

¿Me tengo que comprar una peluca?  
¿Me quedaré sin pelo?  
¿Qué cirugía me van a hacer?  
¿Vomitaré?

VIDA PAREJA  
¿Cómo serán mis relaciones sexuales?  
¿Le seguiré gustando?  
APARIENCIA FÍSICA

LOS AMIGOS  
¿Cómo se lo van a tomar?  
¿Cómo va a afectar esto a mis relaciones?

¿La mayoría de las mujeres sobreviven, por qué yo no?

¿Se lo digo a mis padres?  
¿Cómo se lo digo?  
¿Por qué a mi?  
¿Podré estar con mi perro?

Observa a la gente sana  
“Me miran con compasión, lástima...”

¿Qué siente?

¿Qué escucha?

“No te preocupes”  
“Todo va a salir bien”  
“Puedes con esto o con más”  
“Tranquila”  
“Se fuerte”  
“Valiente”  
“Sigue para adelante”  
“No vas a estar sola”  
“Con los avances que hay... te ponen tetas y quedas genial”



¿Qué hace?

Se plantea posponer la boda.  
Mira información sobre el aspecto físico; peluca, pañuelo, tatuajes...

Busca información en internet.  
Se pone en contacto con asociaciones.  
Busca una segunda opinión.

“Es lo que me ha tocado”  
“Así es la vida”  
“Esto es lo que nos ha tocado, habrá que pelear ahora con ello...”

¿Qué observa?

¿Qué dice?

Motivaciones

Me quiero casar  
Quiero tener hijos  
Por mi misma  
Por mi futuro

“Desnudar tu enfermedad”  
Que todo el mundo vea que estás enferma.

Maternidad  
Muerte  
Trabajo  
Pareja  
Aspecto físico  
Dolor

Miedos

# DIAGNÓSTICO



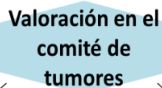
## Primera consulta en Patología Mamaria

- Exploración
- Solicitud de pruebas (Rx, Biopsia..)
- Estudio de extensión
- Citación próxima cita de resultados

## Primera consulta con la EGC

- Gestión de pruebas (Rx, Biopsia..)
- Gestión de estudios de extensión
- Gestión de próxima cita de resultados

## Realización de pruebas



## Segunda consulta en Patología Mamaria

- Confirmación del cáncer
- Tipo de cáncer
- Información del tratamiento inicial
- Solicitud de pruebas para la preparación del tratamiento inicial
- Presentación programa 'Mi calidad de vida' ICHOM

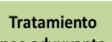
## Segunda consulta con la EGC

- Acogida en el programa 'Mi calidad de vida' ICHOM
- Reclutar (alta censo) y entrega de mini-libro.
- Entrega de material

Formulario basal

# TRATAMIENTO INICIAL

## Cirugía inicio



Tratamiento neo adyuvante

## Consulta con cirugía plástica (si requiere)

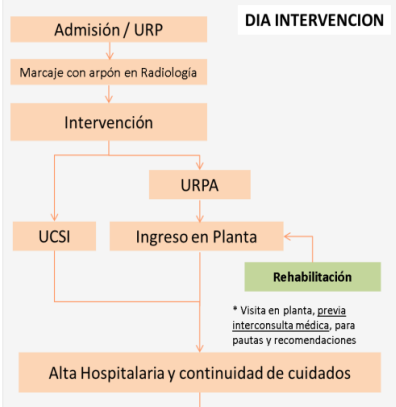
- Exploración
- Documentación fotográfica
- Pruebas complementarias (si requiere)

## Realización de pruebas (preoperatorio)

## Consulta pre-anestesia

- Preparación pre-cirugía
- Llamada secretaria – indicaciones para el día de cirugía

## Medicina Nuclear (un día antes de la cirugía)

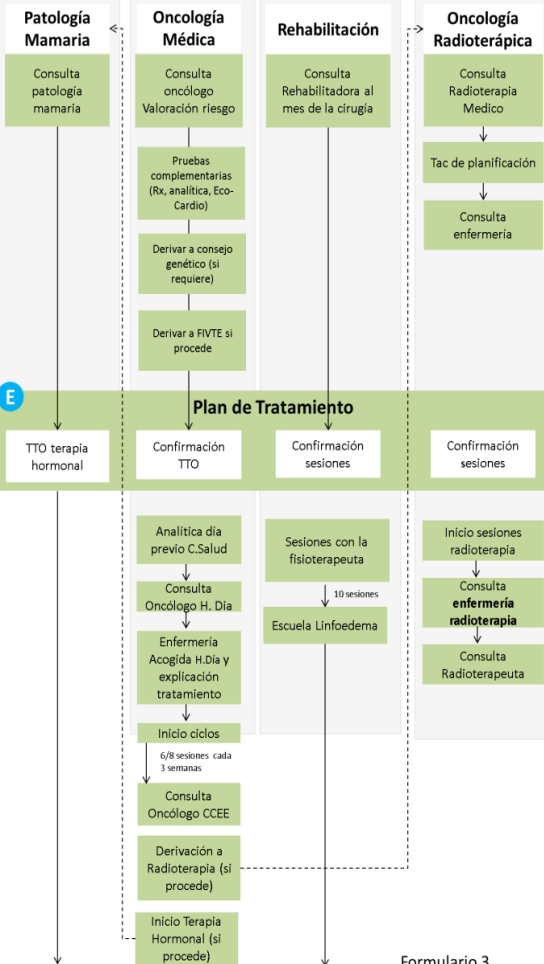
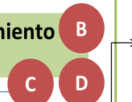


## Comité post-quirúrgico – Planificación del tratamiento



# TRATAMIENTO

## Consulta en Patología Mamaria post tratamiento inicial y comunicación y/o derivación



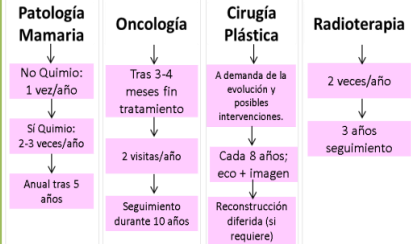
## Seguimiento



Formulario 3 y 6 meses

# SEGUIMIENTO

## Seguimiento



## FORMULARIOS CLÍNICOS

- A** Ca Mama. Situación basal y diagnóstico
- B** Ca Mama. Itinerario tratamiento
- C** Ca Mama. Tratamiento Adyuvante y Rehabilitación
- D** Ca Mama. Evolución y complicaciones

## FORMULARIOS PACIENTES

- D** Reclutamiento (Entrega Minilibro)
- E** Formularios pacientes

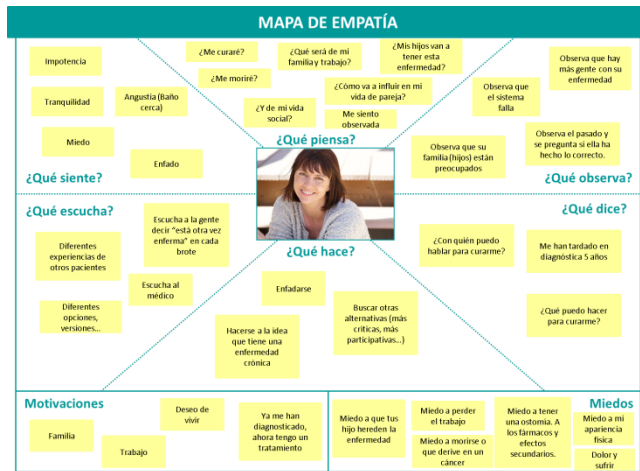
Formulario al año (anuales)



## Seguimiento (consultas periódicas) con la EGC

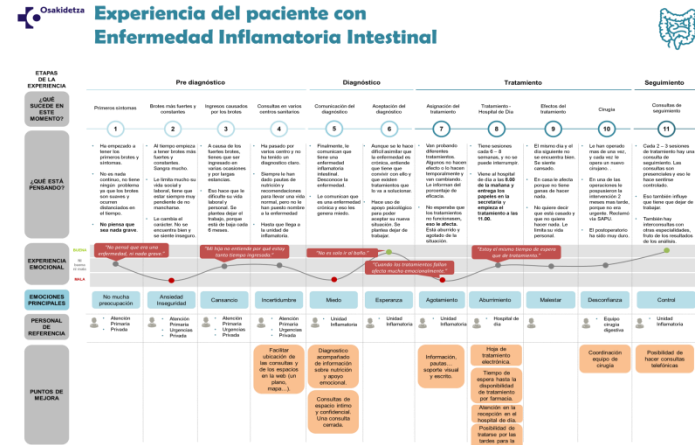
# COdiseño con pacientes y profesionales

2



## PROPUESTAS DE MEJORA

Interconsulta no presencial a Inflammatoria, derivaciones, roles de enfermería, diestistas/sesiones con pacientes, pruebas el mismo día, Uso carpeta Salud, Paciente Activo, Prescripción electrónica H. de Día, etc....



# Visión del paciente

Disponemos de **5** mapas emocionales del paciente para los 5 proyectos ICHOM (ICTUS, CLP, EII, Fisura Labio, Cáncer de mama).

**62** áreas de mejora                      **43%** asociadas a emociones negativas

**52%** relacionadas con aspectos de comunicación y educación en salud

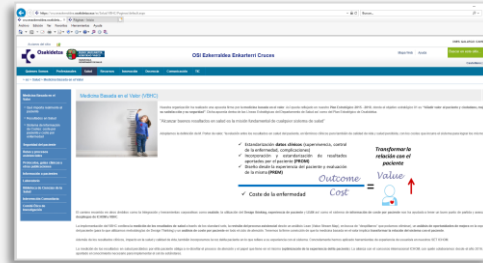
**42%** relacionado con aspectos organizativos y/o de formación





# Herramientas de comunicación

Profesionales



Intranet (VBHC topic)

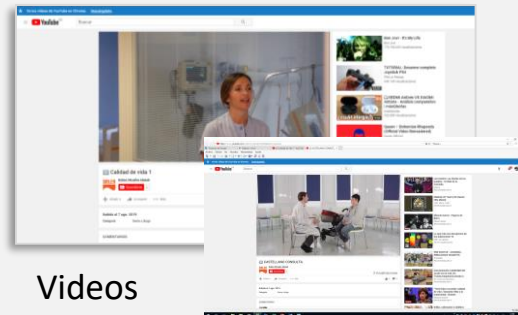


Newsletter

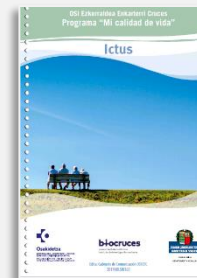
Pacientes



Blog eSano



Videos



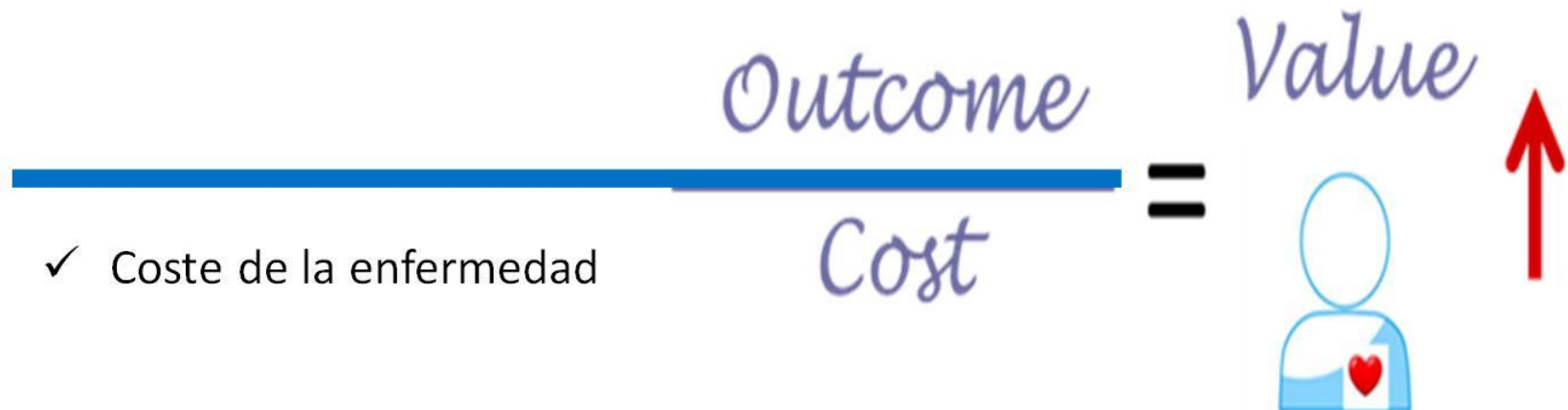
Mini Books

# La ecuación del Valor

- ✓ Estandarización **datos clínicos** (supervivencia, control de la enfermedad, complicaciones)
- ✓ Incorporación y estandarización de resultados aportados por el paciente (**PROM**)
- ✓ Diseño desde la experiencia del paciente y evaluación de la misma (**PREM**)



*Transformar la relación con el paciente*





# Prostate Cancer Cost: Hospitalized Patients, year 2018 (full cycle of care)

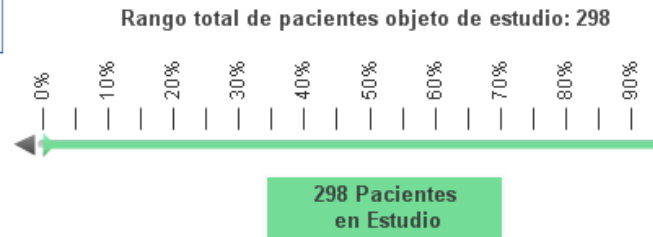


Año: 2018 | 2017 | 2016

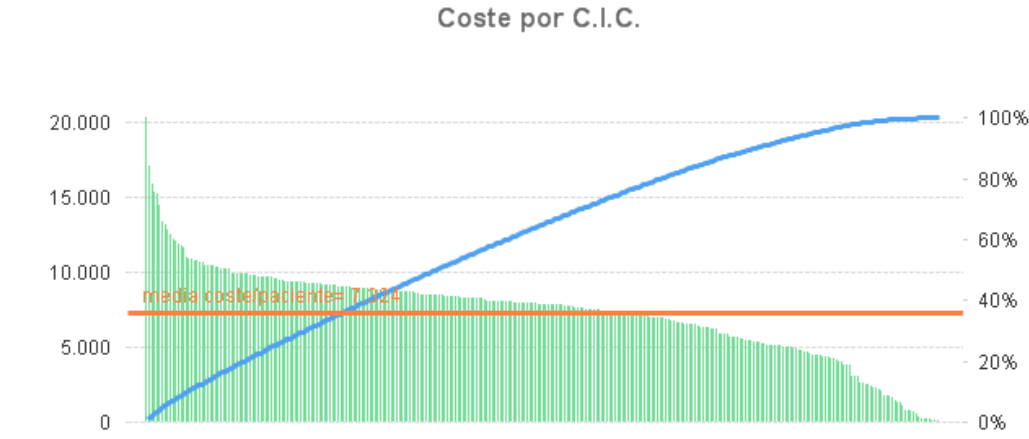
Mes: Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic

[Estudiar Vectores](#) [Volver](#)

Coste Total: **2.182.643 €**  
 Pacientes Total: **298**  
 Media Total: **7.324 €**



ID CIC	Coste	% Coste
	<b>2.182.643</b>	
105755779	20.297	0,93%
1557122611	17.072	0,78%
420146779	15.898	0,73%
722525008	15.366	0,70%
163027608	15.255	0,70%
1966209753	14.512	0,66%
900267182	13.343	0,61%
406237495	13.152	0,60%
1387829640	12.860	0,59%
1554704040	12.507	0,57%
1227628837	12.196	0,56%
1244865282	12.061	0,55%
71175840	11.814	0,54%
8567119453	11.716	0,54%
413054308	11.682	0,54%
1555511779	10.943	0,50%
404956211	10.857	0,50%
258442924	10.831	0,50%
873466566	10.779	0,49%
395089437	10.726	0,49%
715792124	10.642	0,49%
1538477837	10.606	0,49%
1536940140	10.463	0,48%
1060918440	10.443	0,48%
1701666040	10.200	0,47%



Vectores	Coste Total	Pacientes Total	Media Total
	<b>2.182.643</b>	<b>298</b>	<b>7.324,30</b>
Quirófanos	688.889	193	3.569,37
Material Sanitario	495.833	184	2.694,74
Radioterapia	236.168	82	2.880,09

# Robotic Surgery (Year 2018)



Año											
2018			2017			2016					
Mes											
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic

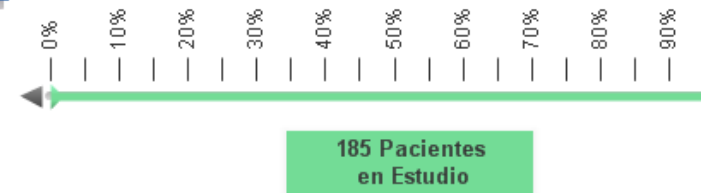
Estudiar Vectores      Volver

Coste Total  
**1.576.132 €**

Pacientes Total  
**185**

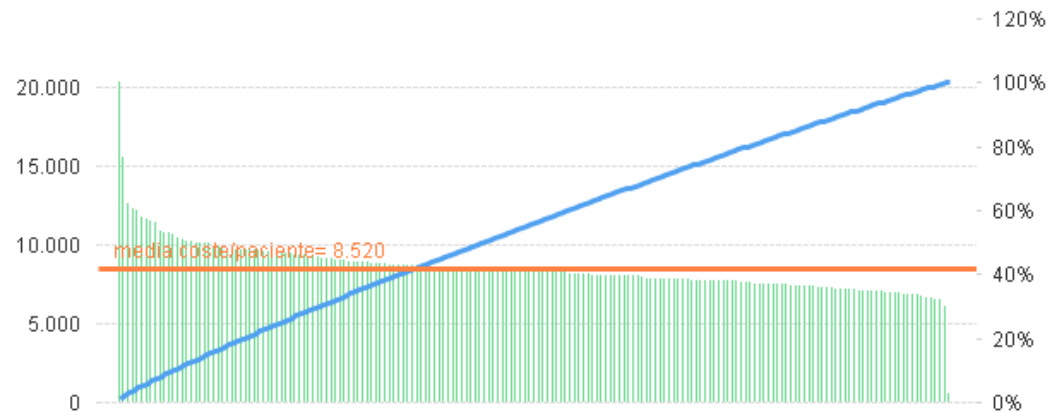
Media Total  
**8.520 €**

Rango total de pacientes objeto de estudio: 185



ID CIC	Coste	% Coste
<b>1.576.132</b>		
105755779	20.297	1,29%
420146779	15.599	0,99%
1387829640	12.567	0,80%
1554704040	12.289	0,78%
406237495	12.190	0,77%
8567119453	11.716	0,74%
71175840	11.684	0,74%
413054308	11.492	0,73%
1227628837	11.396	0,72%
404956211	10.857	0,69%
1555511779	10.807	0,69%
395089437	10.726	0,68%
715792124	10.608	0,67%
258442924	10.480	0,66%
1536940140	10.277	0,65%
1060918440	10.249	0,65%
713336595	10.218	0,65%
50153308	10.151	0,64%
392666240	10.120	0,64%
1791686940	10.119	0,64%
1243960537	10.082	0,64%
1378045253	9.899	0,63%
1050971582	9.885	0,63%
738517908	9.804	0,62%
225002740	9.707	0,61%

Coste por C.I.C.



Vectores	Coste Total	Pacientes Total	Media Total
<b>1.576.132</b>		<b>185</b>	<b>8.519,64</b>
Quirófanos	668.440	184	3.632,83
Material Sanitario	495.833	184	2.694,74
Anestesia	140.333	184	762,68

# Brachytherapy (Year 2018)



Año											
2018				2017				2016			
Mes											
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic

Estudiar Vectores

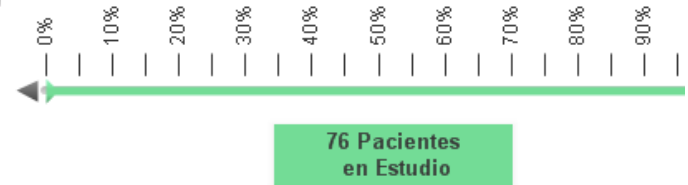
Volver

Coste Total  
**362.307 €**

Pacientes Total  
**76**

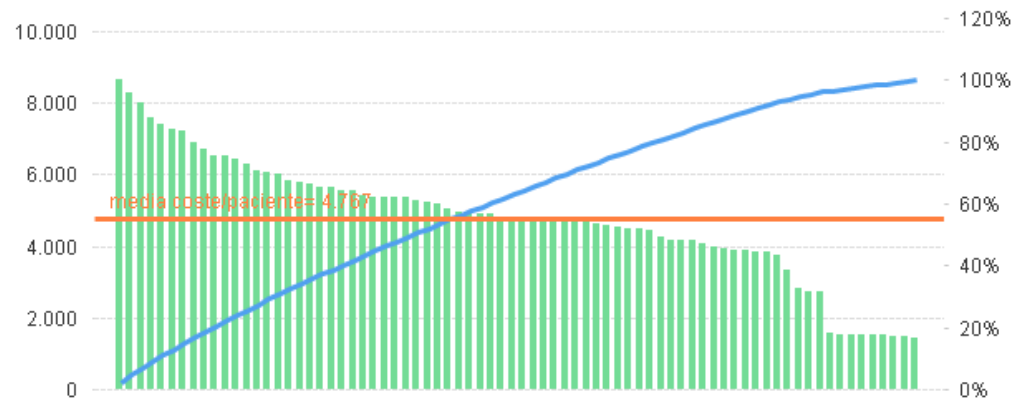
Media Total  
**4.767 €**

Rango total de pacientes objeto de estudio: 76



ID CIC	Coste	% Coste
	<b>362.307</b>	
729594379	8.646	2,39%
1214233140	8.311	2,29%
219400840	7.993	2,21%
722525008	7.590	2,09%
40847082	7.426	2,05%
381091808	7.273	2,01%
1359003153	7.205	1,99%
1044438137	6.907	1,91%
727513837	6.713	1,85%
57545308	6.529	1,80%
1041565266	6.523	1,80%
873466566	6.418	1,77%
555809224	6.301	1,74%
1035830308	6.108	1,69%
1226710995	6.066	1,67%
1401307724	6.005	1,66%
1209275882	5.817	1,61%
1369552924	5.769	1,59%
46678295	5.733	1,58%
1041115582	5.666	1,56%
1361751282	5.647	1,56%
373369279	5.562	1,54%
1034665295	5.535	1,53%
549871753	5.417	1,50%

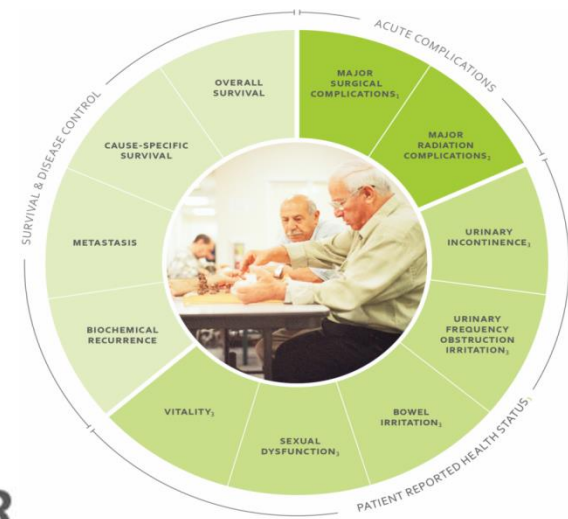
Coste por C.I.C.



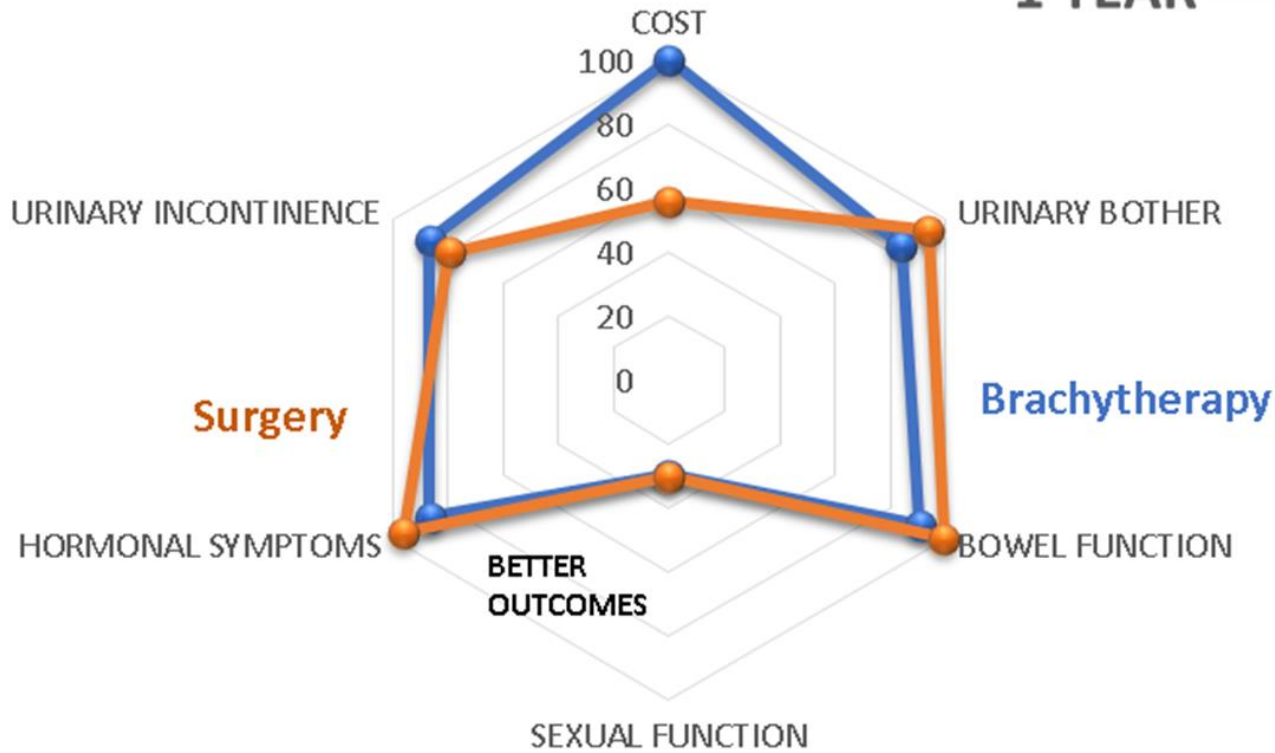
Vectores	Coste Total	Pacientes Total	Media Total
	<b>362.307</b>	<b>76</b>	<b>4.767,20</b>
Radioterapia	196.946	75	2.625,94
Braquiterapia	165.361	76	2.175,81

# Cáncer de Próstata

## Ecuación del Valor

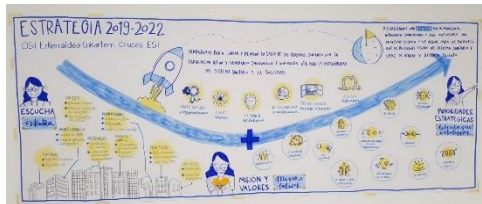


1 YEAR



# Taller con profesionales

## Plan Estratégico 2019-2022

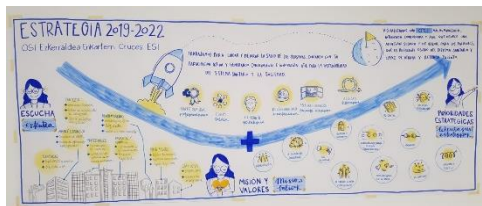


### Amenazas o riesgos que perciben

- Alcance, **extensión** de VBHC
- Temor a las **comparaciones**
- **Visualización** de los datos (Sistemas de información)
- **Tiempo**
- **Apoyo** metodológico – ancho de banda
- Calidad de los **registros**
- Miedo al **cambio**
- **Recogida** de los PROM
- **Comunicación** y difusión interna
- Riesgo de una **visión centrada en la patología** y no en la persona
- Que los pacientes lo vean de **utilidad**

# Taller con profesionales

## Plan Estratégico 2019-2022



### Puntos fuertes

- **Involucración** de los profesionales y la Dirección
- Centrados en las personas: **experiencia de paciente**
- **Herramientas de soporte** para los pacientes y profesionales.
- **Sistemas de información** (Historia Clínica Osabide)
- **Coste por paciente**
- **Metodología** de trabajo propia
- **Trabajo en equipo** (funcionales)
- Formar parte de **redes y comunidades internacionales** (Ca Mama, Inflamatoria Digestiva)



# conclusiones



- ✓ Estrategia
- ✓ Liderazgo
- ✓ Transformación
- ✓ Integrado en la práctica clínica
- ✓ Sistemas de información (TIC) para pacientes y profesionales
- ✓ Equipos multidisciplinares
- ✓ Modelo de gobernanza
- ✓ Experiencia de paciente
- ✓ Metodología adaptada
- ✓ Benchmarking y aprendizaje

# Eskerrik Asko Muchas Gracias

**Inés Gallego Camiña**

Subdirectora Innovación y Calidad

OSI Ezkerraldea Enkarterri Cruces OSAKIDETZA

[ines.gallegocamina@osakidetza.eus](mailto:ines.gallegocamina@osakidetza.eus)

@inesgallegoca

