

Aportando valor con la Innovación de procesos



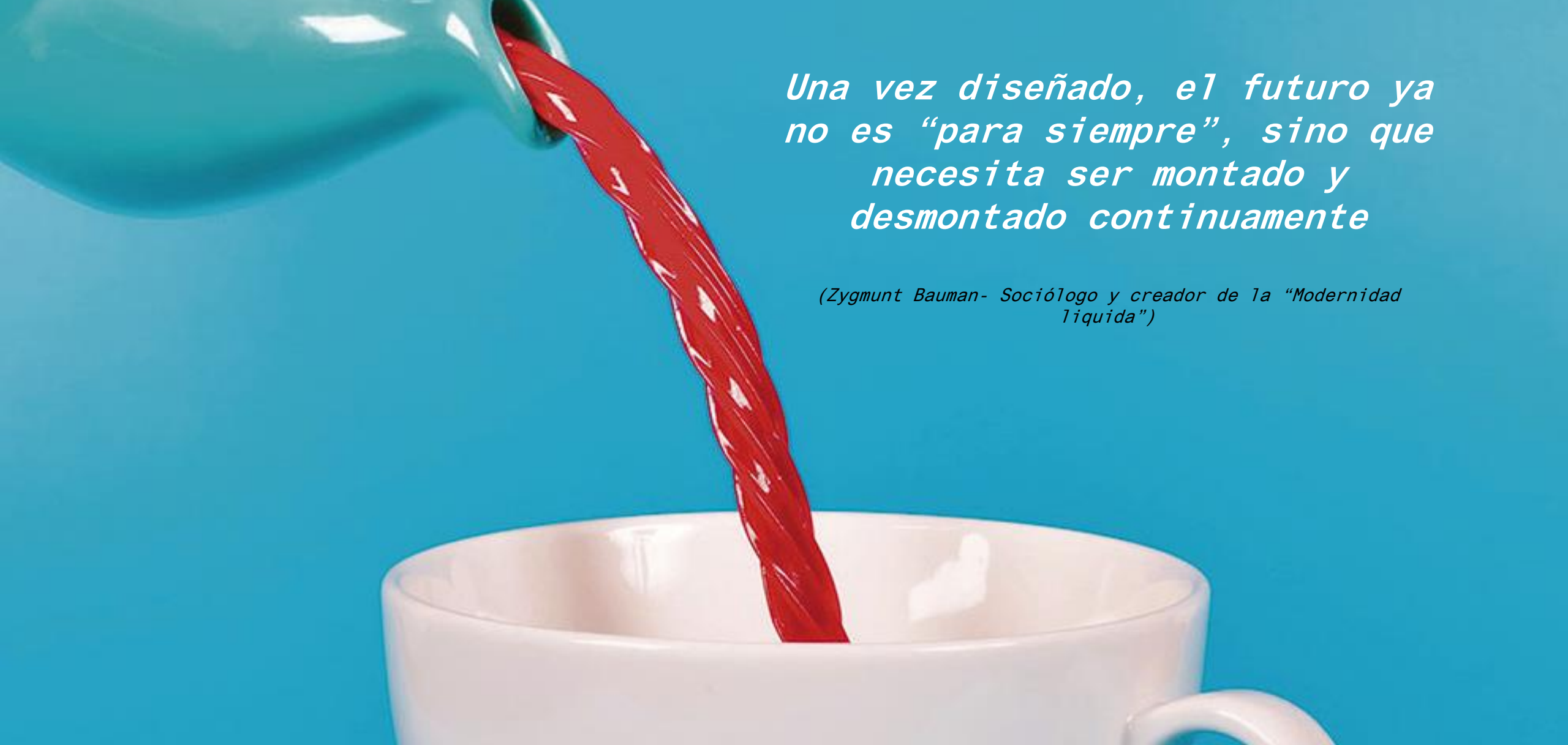
Osakidetza

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



OSI Ezkerraldea Enkarterri Cruces
Osakidetza





*Una vez diseñado, el futuro ya
no es “para siempre”, sino que
necesita ser montado y
desmontado continuamente*

*(Zygmunt Bauman- Sociólogo y creador de la “Modernidad
líquida”)*



Osakidetza

EZKERRALDE ENKARTERRI GURUTZETAKO
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA
EZKERRALDEA ENKARTERRI CRUCES

Euskadi, auzolana



**EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO**

Informes de tendencias



Sociedad envejecida y orientada a la longevidad, con un aumento en las desigualdades sociales.

Cambio en las estructuras familiares.

Potenciación de un envejecimiento activo y saludable

Aumento del acceso al conocimiento, digitalización y conectividad

Cambio climático y enfoque a “One Health”

Medicina de precisión

*2050 más de un tercio de la
población europea será
mayor de 65 años*



Osakidetza

EZKERRALDE ENKARTERRI GURUTZETAKO
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA
EZKERRALDEA ENKARTERRI CRUCES



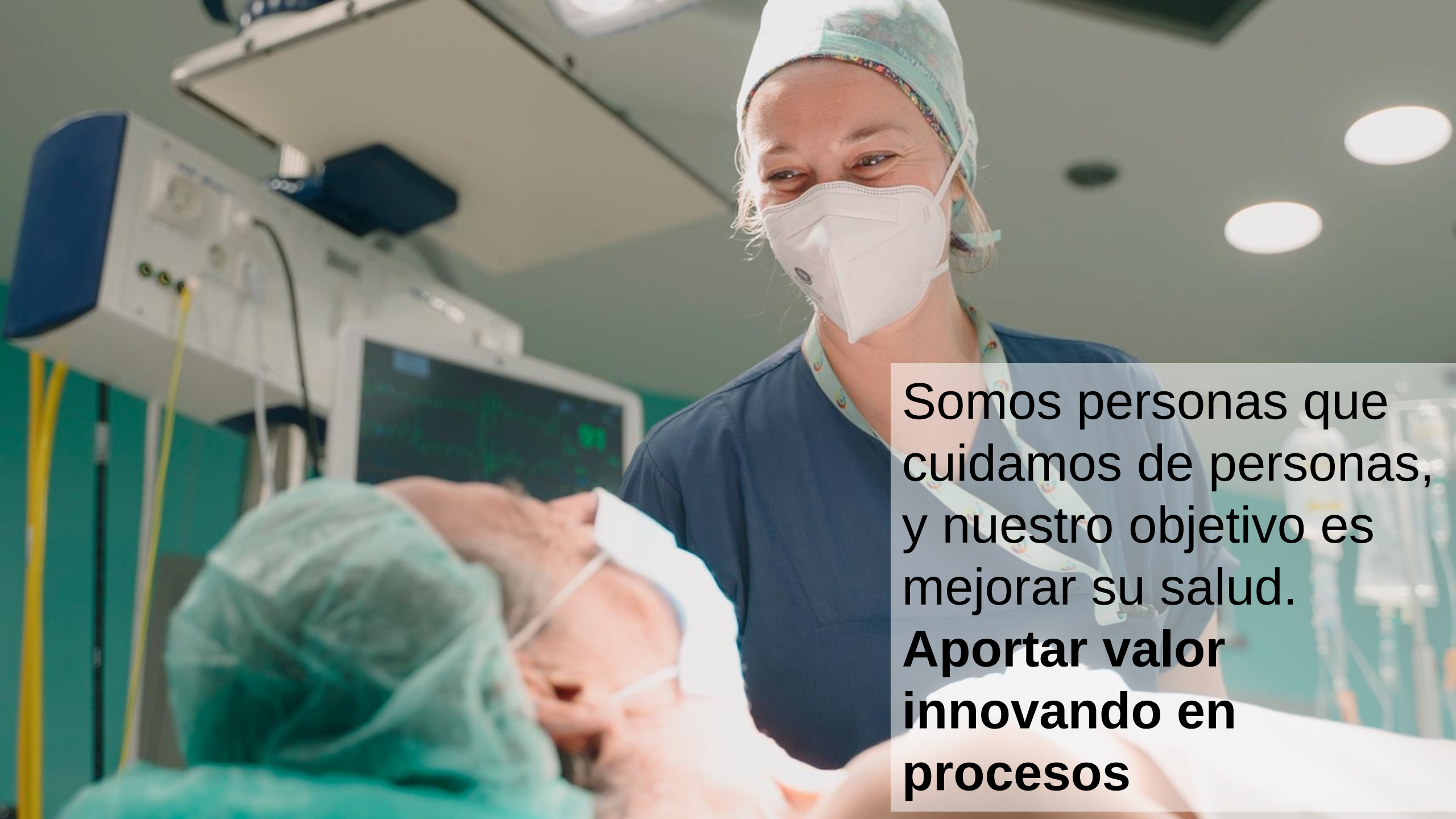
La cultura de la que venimos

Procedemos de una visión mecanicista del ser humano

Valor buscado era la ausencia de enfermedad

Concepción de la persona como la suma de las partes, de los **órganos**,
pudiendo ser divisible.





Somos personas que cuidamos de personas, y nuestro objetivo es mejorar su salud.

**Aportar valor
innovando en
procesos**

- ✓ Necesitamos hacer las cosas de otra manera
- ✓ Modelo flexible para vivir en una sociedad líquida
- ✓ Creemos que podemos cambiar
- ✓ Necesitamos generar un contexto que permita el cambio

¿Innovación?



Osakidetza

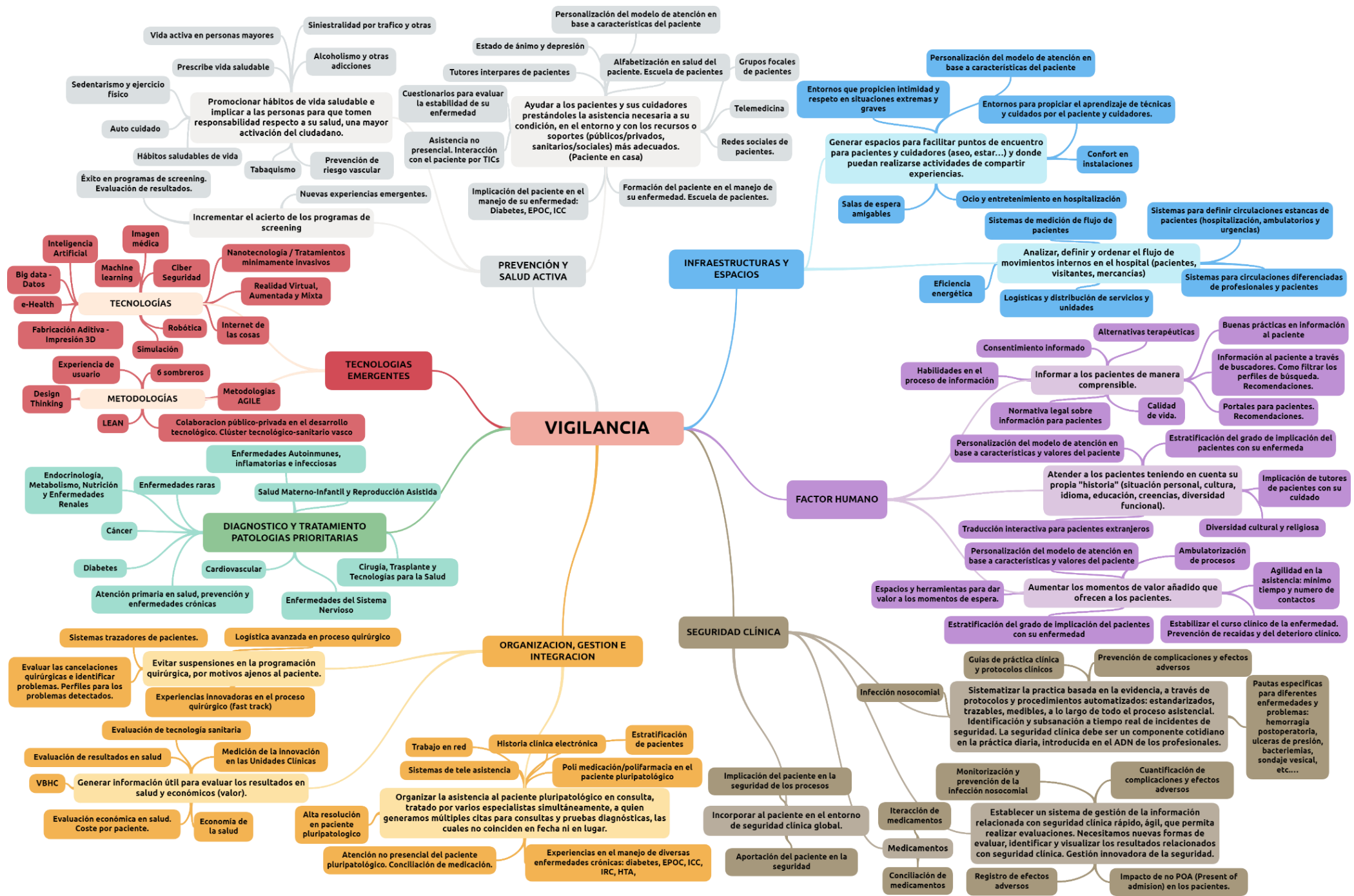
EZKERRALDE ENKARTERRI GURUTZETAKO
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA
EZKERRALDEA ENKARTERRI CRUCES

Euskadi, auzolana



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

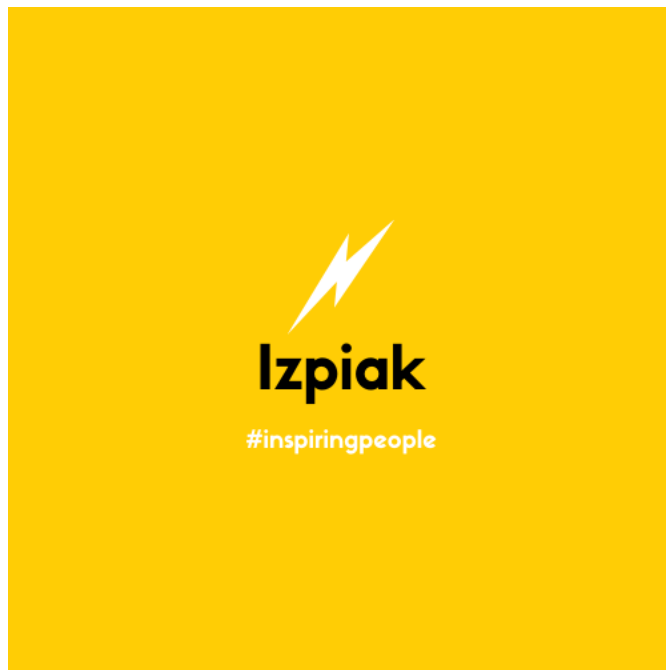
Propósito



Cultura de innovación

Salir de la caja

Inteligencia colectiva

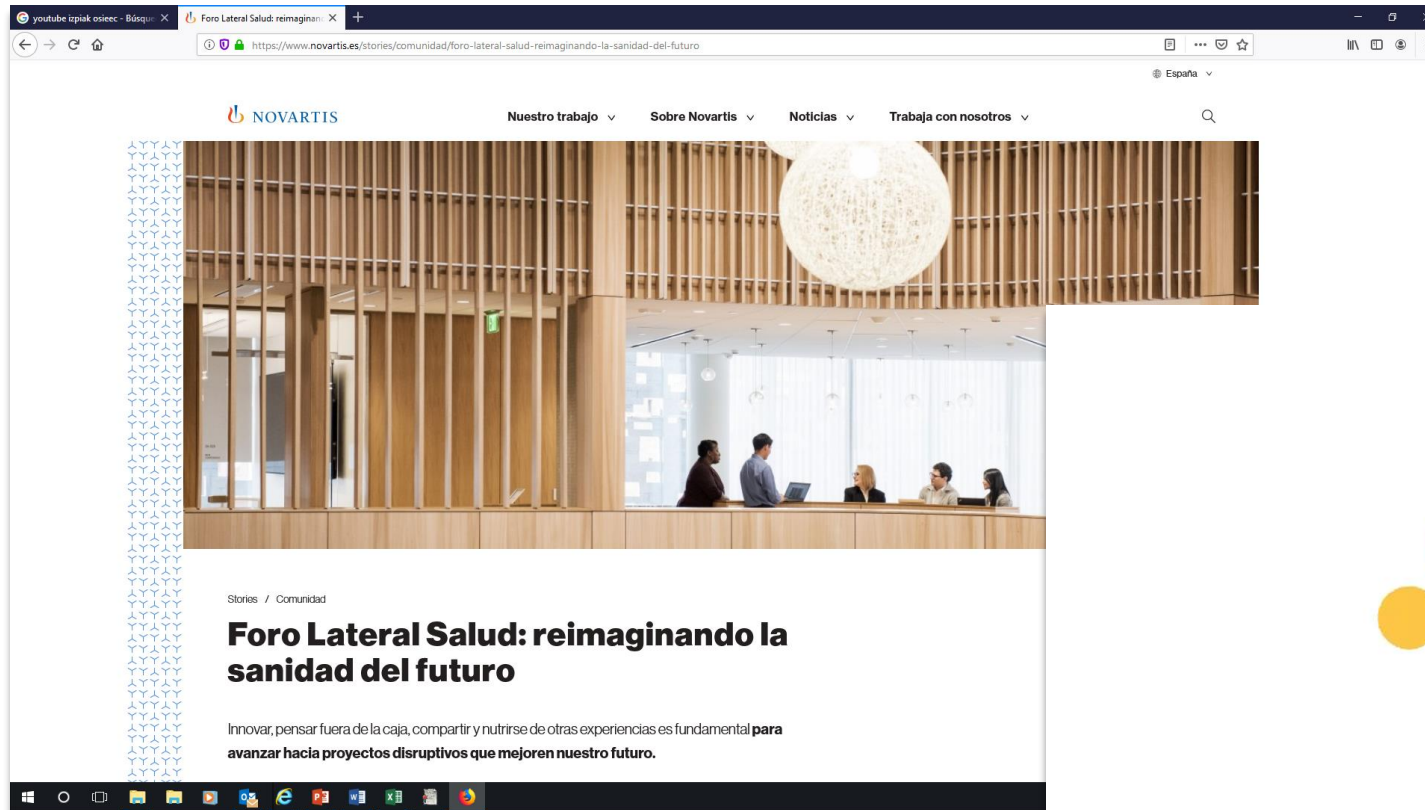


Acercarnos a nuevas tendencias y tecnologías, tanto del sector salud como de otros ámbitos



Redes de colaboración

Salir de la caja



Value Based Health
Thinkandactforvalue



Osakidetza

EZKERRALDE ENKARTERRI GURUTZETAKO
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA
EZKERRALDEA ENKARTERRI GRUCES



¿Cómo es nuestra innovación?

167 proyectos/ideas activas en la Cartera de Innovación

60,5% de las innovaciones vienen de **los/as profesionales**, 22,3% de agentes externos, 10,5% de la investigación y 7% de la Dirección

OSI que innova a nivel **organizativo (56%)** y **tecnológico (44%)**



Exploración con **tecnologías emergentes (23%)**, en **Diagnostico y tratamiento (23%)** así como en **Factor Humano (20%)** recoge las líneas mayoritarias de innovación

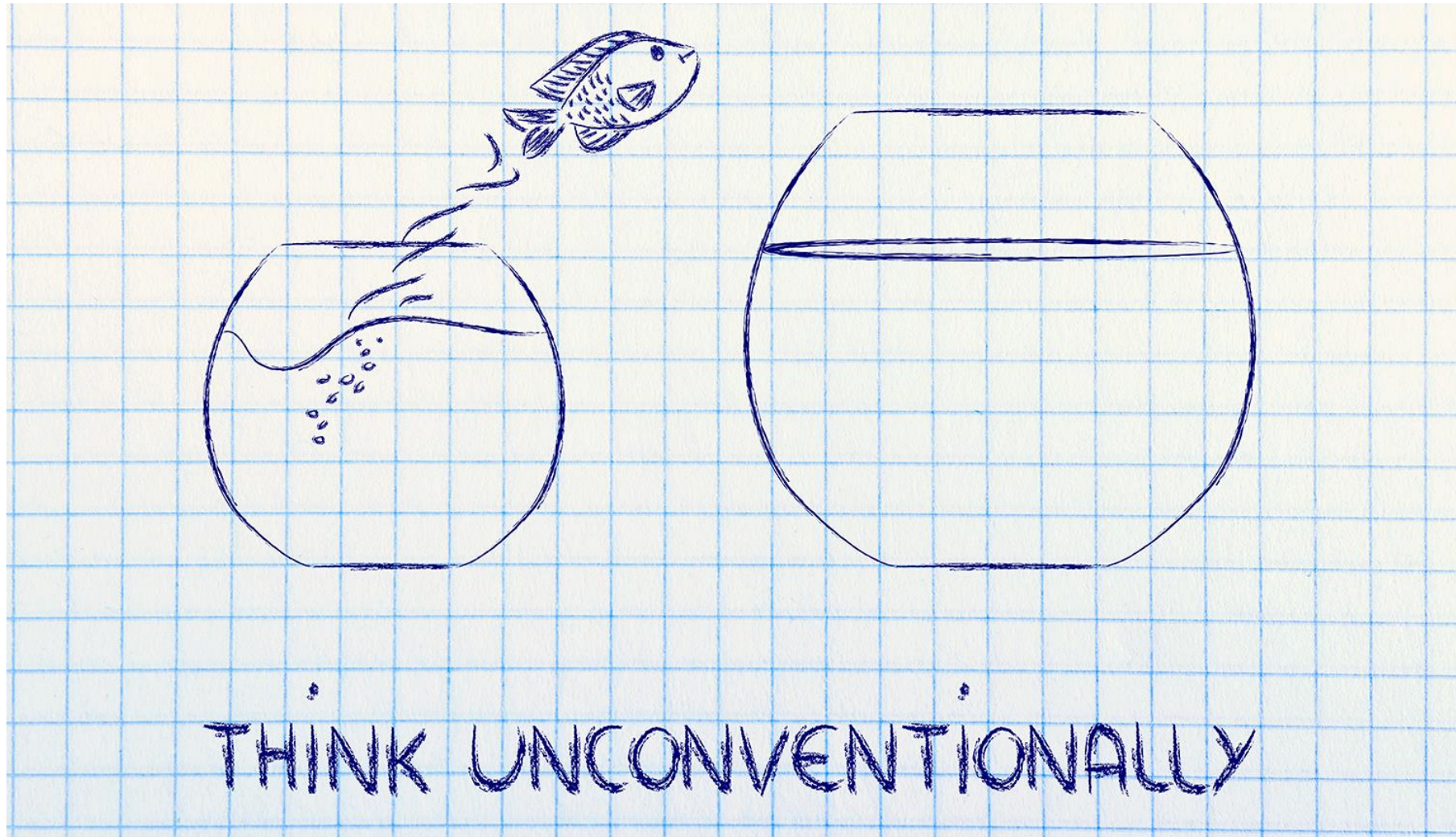
Promedio de **entradas en cartera de 41/año**, con picos en COVID (+60/año)

Promedio **Time to Market** de toda la cartera de **1 año (336 días)** y los del 2021 **97,50 días**

Cociente de Innovación de **2.59** según el índice de **Cultura** de Innovación (escala 1-5)

Promedio de **100 personas/año** participan en proyectos de **innovación** (con picos en 2020 de 142)

Nuevas miradas, nuevos instrumentos para innovar



Osakidetza

EZKERRALDE ENKARTERRI-GURUTZETAKO
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA
EZKERRALDEA ENKARTERRI GRUCES

Euskadi, auzolana



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

Nuestra caja de herramientas



Design Thinking
Experiencia de cliente
Lego System
Think Tank
De Bono Thinking Systems
LEAN Health
VBHC (valor)
Digitalización
(RV/RA, impresión
3D, TICs,...)



Osakidetza

EZKERRALDE ENKATERRI-GURUTZETAKO
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA
EZKERRALDEA ENKATERRI GRUCES

Euskadi, auzolana



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

Innovamos escuchando a pacientes



Osakidetza

EZKERRALDE ENKARTERRI-GURUTZETAKO
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA
EZKERRALDEA ENKARTERRI GRUCES

Euskadi, auzolana



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

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



Daniel Kahneman, Premio Nobel de Economía en 2002



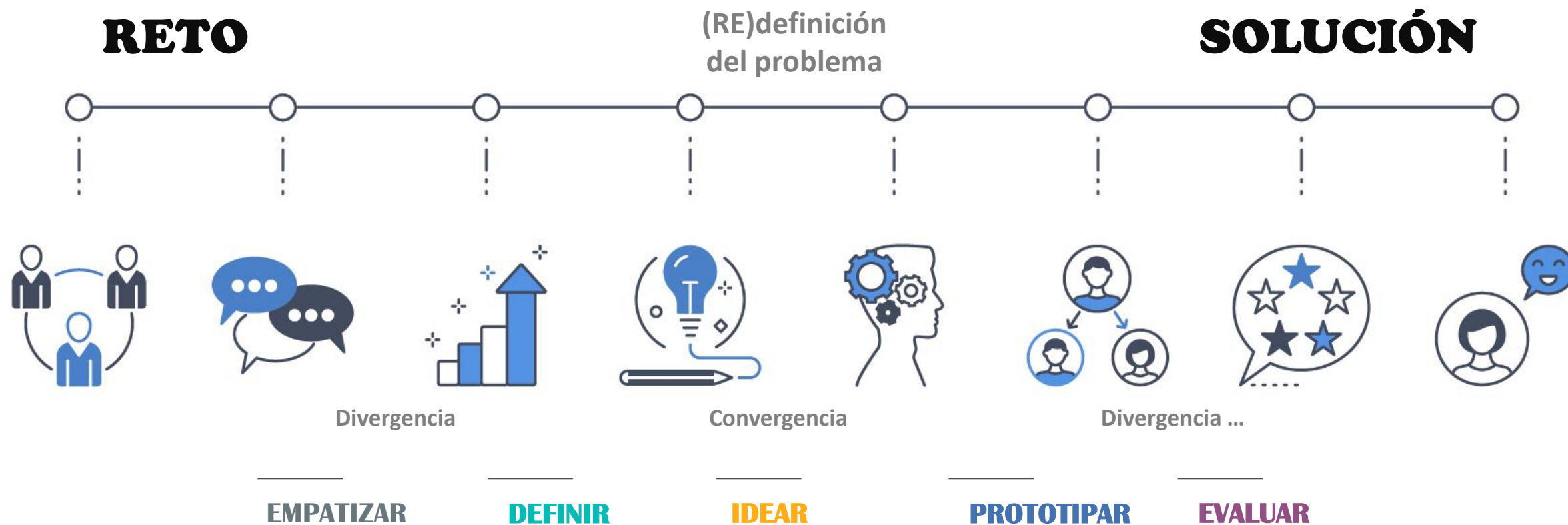
Osakidetza

EZKERRALDE ENKATERRI-GURUTZETAKO
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA
EZKERRALDEA ENKATERRI GRUCES

Euskadi, auzolana



Design Thinking



¿Qué herramientas estamos utilizando?

DESIGN THINKING & USER EXPERIENCE

1

Service Safari



2

Mapa de empatía y contexto



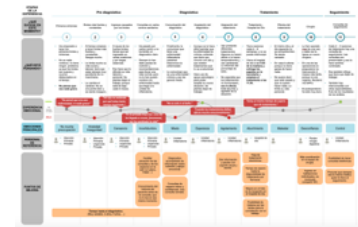
3

Preguntando a pacientes



4

Mapa de Experiencia de paciente



Osakidetza
EZKERRALDE ENKARTERRI GURUTZETAKO
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA
EZKERRALDEA ENKARTERRI GURUCES

Euskadi, auzolana



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

Experiencia del paciente con Enfermedad Inflamatoria Intestinal



ETAPAS DE LA EXPERIENCIA

¿QUÉ SUCEDE EN ESTE MOMENTO?

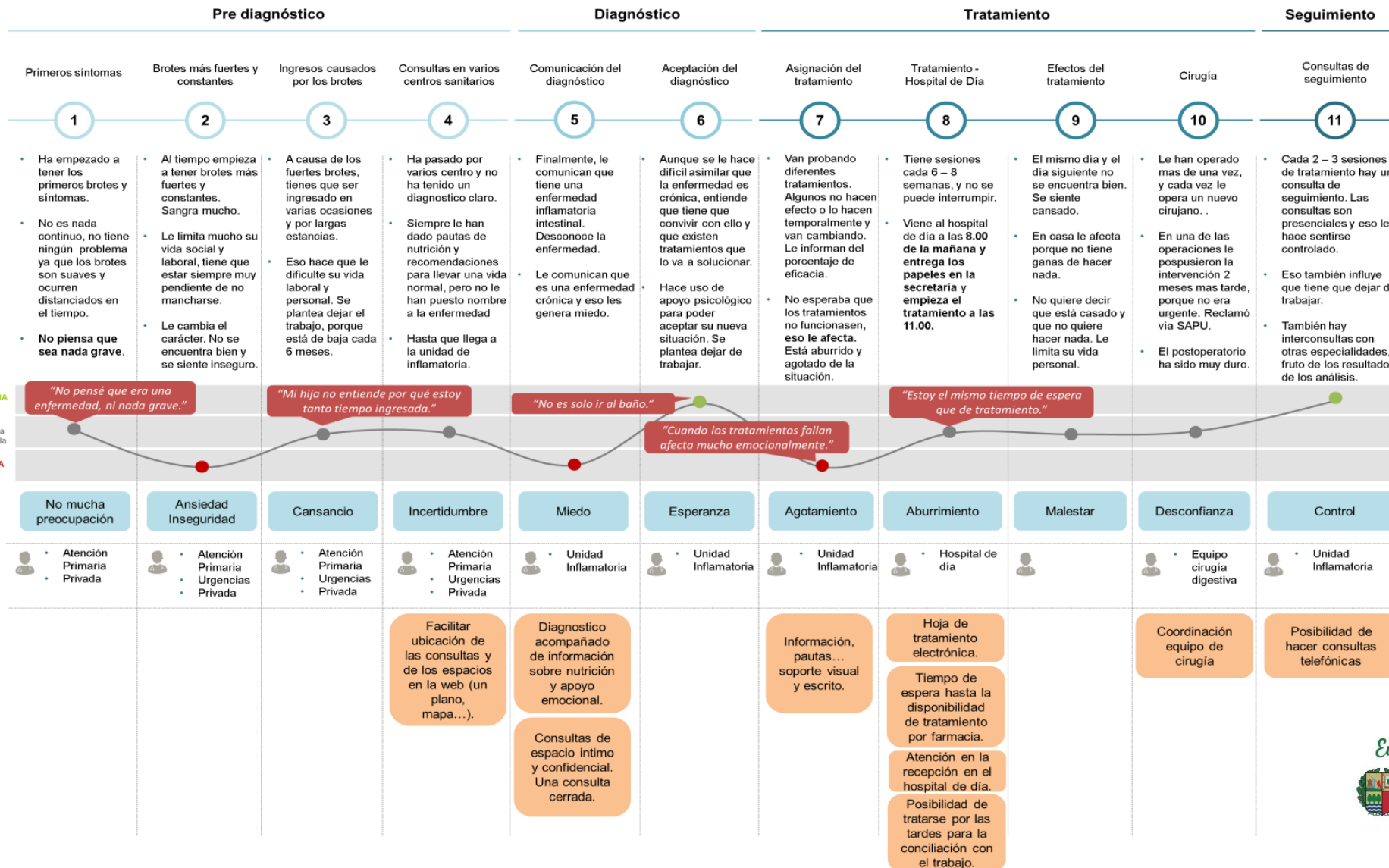
¿QUÉ ESTÁ PENSANDO?

EXPERIENCIA EMOCIONAL

EMOCIONES PRINCIPALES

PERSONAL DE REFERENCIA

PUNTOS DE MEJORA



MAPA DE EMPATÍA

Miedo.
Dudas.
Incertidumbre.
Pérdida de control.
Miedo a perder el rol de cuidadora, pilar de la familia.
"Tengo que ser fuerte"

¿Quién va a cuidar de mis nietos y de mi marido?
Enfermedad frecuente (otras amigas) y tratamientos agresivos.

¿Qué va a ser de mi familia?
Enfermedad grave que pone en riesgo todo lo que significa su vida hasta ahora.

Nerviosismo y preocupación en su entorno familiar.

Personas que tratan de animarla.

¿Por qué a mí?

¿Qué piensa?



¿Qué siente?

¿Qué observa?

¿Qué escucha?

¿Qué dice?

La tele.
Amiga

Consejos y experiencias de sus amigas. Personas cercanas.

Que esto va a ir muy bien y que no se preocupe

Tienes que ser fuerte y positiva.

¿Qué hace?

Trata de mantener un ritmo de vida habitual.

Llora cuando está sola.

Busca información en libros, revistas...

No se queja delante de la familia.

Trata de actuar con normalidad, como si no tuviera importancia.

Buena disposición por superarlo.

"No estoy preocupada" (No quiere mostrar miedo)

"Estoy bien, no pasa nada"

Motivaciones

Seguir en este mundo, seguir disfrutándolo con los suyos y su vida.

Cuidar de su familia y ver crecer a sus nietos.

Miedos

Muchas secuelas. Supervivencia Entorno.

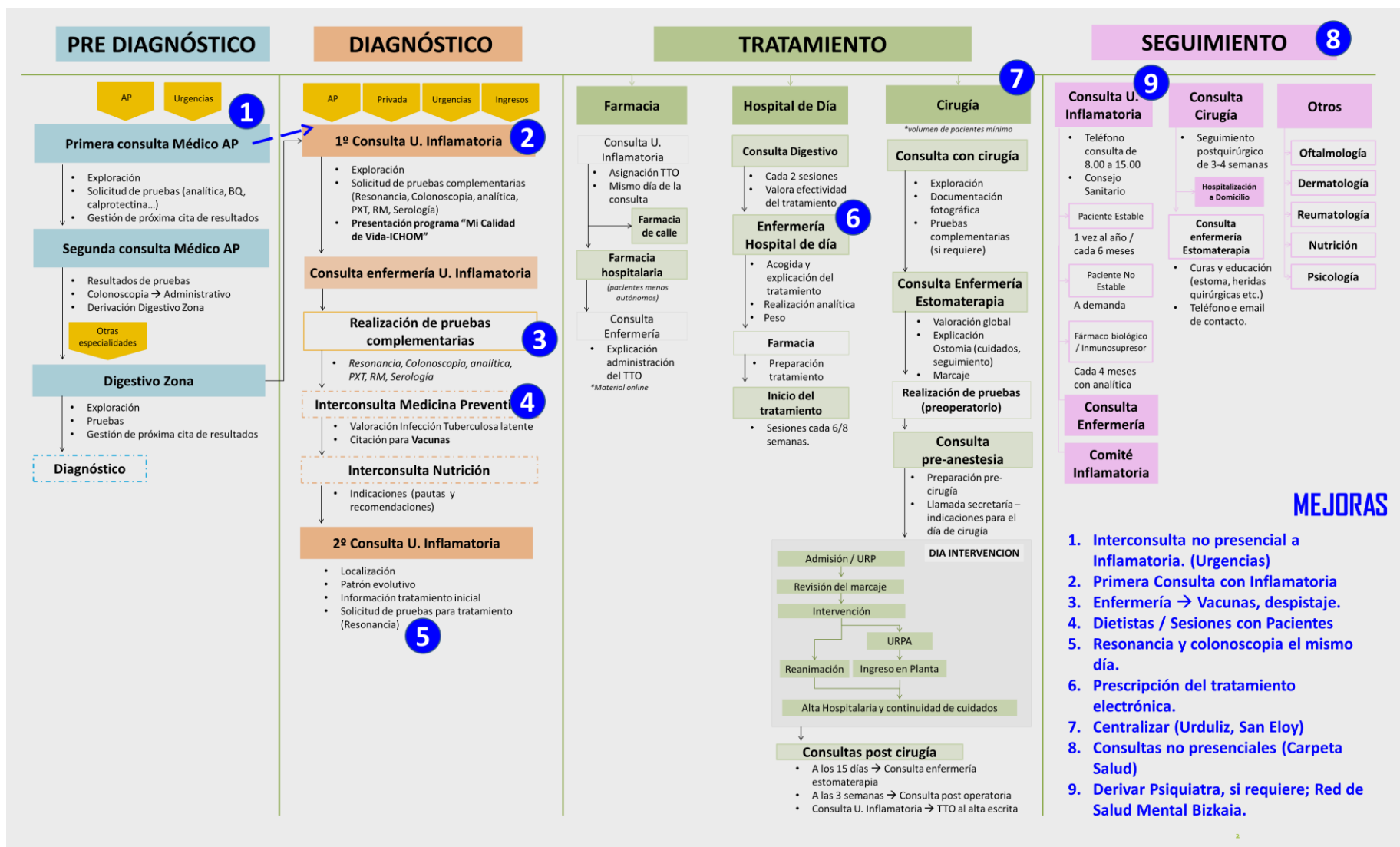
Morir.
Quedarse sin pecho.
Que los niños queden desasistidos.



Osakidetza
EZKERRALDE ENKARTERRI-GRUTUZETAKO
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA
EZKERRALDEA ENKARTERRI-GRUCES



Codiseño del proceso con áreas de mejoras



Osakidetza

EZKERRALDE ENKARTERRI-GURUTZETAKO
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA
EZKERRALDEA ENKARTERRI GRUPOS

Euskadi, auzolana



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

Transformación con pacientes

Experiencia de pacientes



Desde el primer taller con pacientes en 2016



HEMOS DADO VOZ A MÁS DE **197** PACIENTES/ACOMPAÑANTES

REALIZANDO **24** TALLERES CON PACIENTES

374 ÁREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS

52% DE LAS ÁREAS DE MEJORA TRABAJADAS O EN PROCESO

46% ASOCIADAS A LA COMUNICACIÓN Y EMPODERAMIENTO

40% VINCULADAS A CAMBIOS ORGANIZATIVOS



Osakidetza

EZKERRALDE ENKARTERRI GURUTZETAKO
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA
EZKERRALDEA ENKARTERRI CRUCES



Innovación transformando espacios

- Reacondicionamiento de espacios en base a las necesidades de uso
- Mejoras en espacios (intimidad, consulta adicional...).
- Nuevos espacios, nuevas relaciones



Innovación cambiando los Protocolos de atención

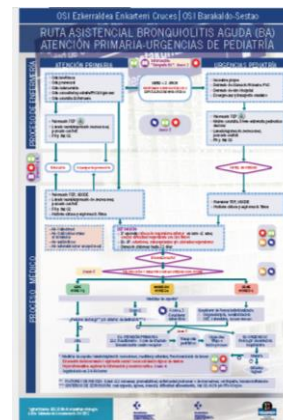
ALGORITMOS DE DECISIÓN
para la unificación de criterios.

DIGITALIZACIÓN

Consultas no presenciales entre profesionales, atención asíncrona con pacientes, encuestas online con pacientes.

CICLO DE VALOR

Derivaciones, alta resolución de pruebas....



Desarrollo de instrumentos para la rutina asistencial

Digitalización

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

Osakidetza

euskadi.eus

Idioma: Español

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

Recogida de PROM a través de Carpeta Salud y tablets

Ciudadano Ficticio Activo REHS RI

Formularios 61

Encuestas de Paciente 4

Peticion Rx, Pruebas Complementarias y Consultas

Proceso quirúrgico

Ca Mama Situación Basal y Diagnóstico

Paciente: CIUDADANO FICTICIO ACTIVO Edad 60 años

Plan Individualizado 15

Guía C3-CLOUD 10/06/2019

Corte Om-Form Basal Pat Mamaria 05/09/2019

Corte Om-Tto Quirúrgico Pat Mamaria 09/09/2019

Recogida de CROM a través de formularios en Historia clínica Osabide

Protocolos: Información al alta

DIGESTIO APARATUKO ZERBITZUA

Arduraduna: Salvador/Senosiain doktoeren taldea

Informazioa emateko egunak eta ordutegia: Astearte eta ostiralean, 13:30tik 14:00etara

Lugar: Senideentzako informazio-gela – 1.B

Osakidetza

ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA

ORGANIZACION SANITARIA INTEGRADA

EZKERRALDEA ENKARTERRI CRUCES

Osakidetza

ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA

ORGANIZACION SANITARIA INTEGRADA

EZKERRALDEA ENKARTERRI CRUCES

OSPITALEA UTZI BAINO LEHEN, ARGITU ZALANTZA GUZTIAK
NO TE VAYAS DEL HOSPITAL CON DUDAS

Bihar, 12:00etatik 15:00etara baliteke ospitale-alta ematea. Une horretan, zurekin norbait egotea gomendatzen dizugu, informazio guzti-guztia ondo ulertzeko. Zalantzarik baduzu, galdetu osasun-profesionalei. Hona hemen zenbait adibide.

Es probable que mañana reciba el alta hospitalaria, entre las 12:00 y las 15:00 h. Le recomendamos que esté acompañado en este momento para una mejor comprensión de la información. Pregunte a los profesionales sanitarios aquellas cuestiones que quiera resolver. Aquí tienes algunos ejemplos.

Medikazioa

- Ospitaleratu baino lehen / etxean hartzen nuen tratamendurekin jarraitu ahal dut?
- Nola eta noiz arte hartu behar ditut medikamentu berriak?
- Eraman behar dut zerbitutik farmaziara medikazioa eman diezadaten?

Elikadura

- Orain arte bezala jaten jarraitu ahal dut? Aldatu behar dut zerbaite?
- Zer jan dezaket? Noiz arte?
- Zer ez nuke jan beharko?

Biziera

- Biziera aldatu behar dut?

Medicación

- ¿Sigo tomando el tratamiento que tenía antes de ingresar en el hospital/ el que tomaba en casa?
- ¿Cómo tomo los nuevos medicamentos y hasta cuándo?
- ¿Tengo que llevar algo a la farmacia para que me den la medicación?

Dieta

- ¿Sigo comiendo como hasta ahora? ¿Introduzco algún cambio?
- ¿Qué puedo comer y hasta cuando?
- ¿Qué no es aconsejable que coma?

Estilo de vida

- ¿Introduzco algún cambio en mi estilo de vida?

Guión proceso de alta - Digestivo

AL INGRESO- Presentación del equipo de profesionales médico El profesional médico, al atender al paciente por primera vez, se presenta con su nombre y apellido y entrega al paciente su tarjeta de visita . 	DÍA ANTERIOR AL ALTA— Anticipación y preguntas frecuentes El profesional médico informa al paciente de que es probable que se vaya a casa al día siguiente . Ese mismo día, durante los cuidados que correspondan, el personal de enfermería deja el documento preguntas frecuentes . <i>"Recuerde: avisar a familiares, hora de salida..."</i>	DÍA ANTERIOR AL ALTA— Preparación de preguntas por parte del paciente Paciente y acompañante revisan el documento de preguntas frecuentes y escriben sus preguntas. 
DÍA DEL ALTA – Entrega del informe de alta El profesional médico entrega el informe de alta y dice al paciente que volverá tras dejarle un tiempo para leerlo con calma. Indicar la importancia de la lectura de las "recomendaciones al alta" . 	DÍA DEL ALTA- Lectura del informe por parte del paciente El paciente y/o acompañante leen el informe y revisan las preguntas que habían preparado el día anterior. 	DÍA DEL ALTA- Explicación médica de la información de alta Vuelve el médico: se sienta al nivel del paciente, comunicación empática, repasa el informe con el paciente recomendaciones, medicación, estilo vida... 
DÍA DEL ALTA- Preguntas El profesional médico pregunta al paciente si tiene alguna duda y/o hay alguna cuestión que quiera realizar. <i>"¿Quiere preguntar alguna cosa?"</i> 	DÍA DEL ALTA- Preguntas El paciente y/o acompañante preguntan, el médico responde y resuelve las dudas. 	DÍA DEL ALTA- Preguntas El profesional médico realiza una pregunta abierta para comprobar que el paciente ha comprendido. <i>"Y entonces, ya sabe a partir de cuándo..."</i> 
DÍA DEL ALTA- Enfermería La enfermera va a la habitación y entrega el informe de cuidados . Realiza las últimas intervenciones: cura, retira vía... 	DÍA DEL ALTA- Enfermería La enfermera, mientras realiza las últimas intervenciones, explica al paciente el alta y los cuidados que requerirá una vez en casa. Remite a la enfermera de Atención Primaria , en caso necesario. Da opción a preguntas. Realiza pregunta abierta de comprobación . 	DÍA DEL ALTA- Enfermería/ Agur La enfermera comprueba que la vuelta a casa está bien articulada y pide al paciente que diga "agur" . Indica que tiene en el control de enfermería, a su disposición, el "libro de visitas" . 

Recomendaciones en la comunicación del Alta

Usar la empatía. "Ponerte en el lugar del otro".
Todos somos vulnerables y tenemos memorias propias

La importancia de hablar al paciente sentado a su altura

El paciente está en cama, en una situación vulnerable y corresponde a los profesionales hacer el esfuerzo de generar un clima amable que permita una conversación más empática.

Sentarse a su mismo nivel propicia el clima que permite una comunicación amable para trasladar un diagnóstico desfavorable; así como en el momento del alta posibilita sentarse a nivel del paciente para conseguir asegurar la comprensión de las Recomendaciones al Alta.]



Blog eSano

Video “Mi Calidad de Vida”

Mini Libro por patología



**Innovando con
INSTRUMENTOS
PARA LA
COMUNICACIÓN**



Osakidetza

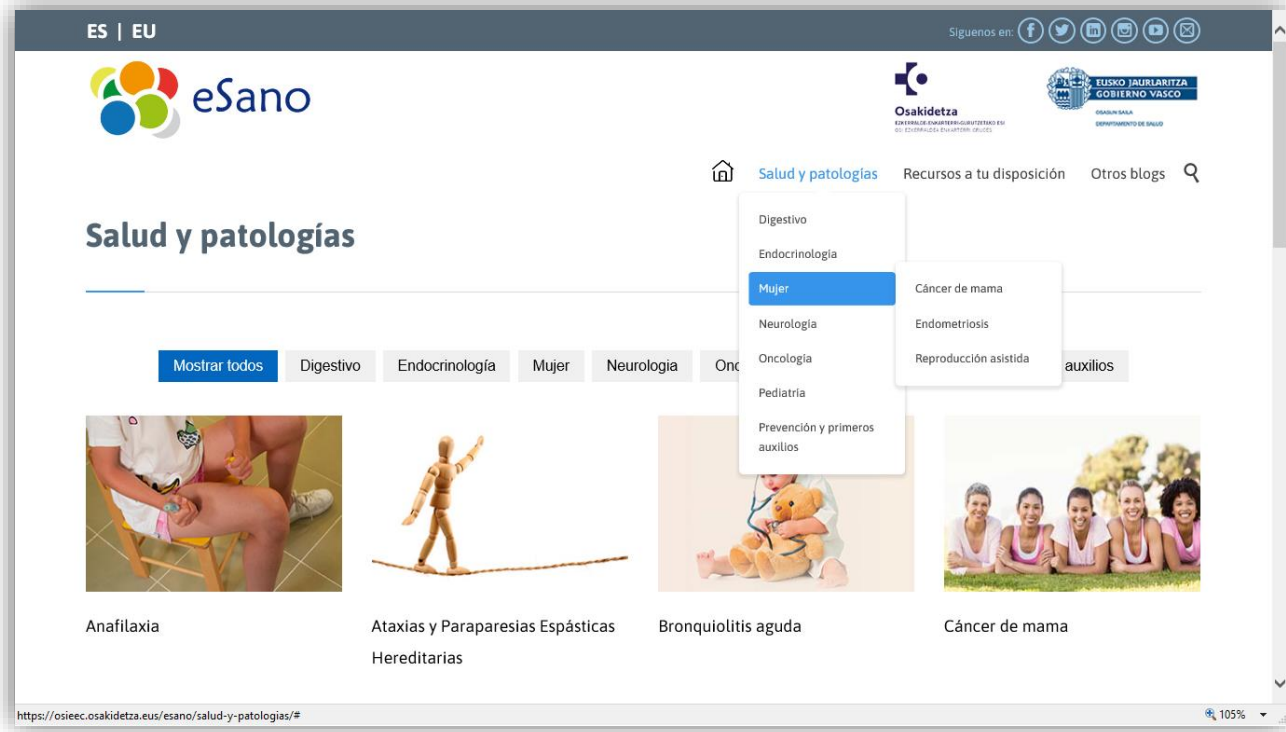
EZKERRALDE ENKARTERRI GURUTZETAKO
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA
EZKERRALDEA ENKARTERRI CRUCES

Euskadi, auzolana



**EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO**

Empoderamiento y educación en salud



- Blog eSano
- Videos educativos
- Material por patología

Realidad virtual pre-quirúrgica paciente pediátrico



Innovando focalizando aun más en Paciente

“Resultados en Salud”

¿Viviré?

Histological type

¿Mi vida sexual?

*Presión
arterial*

*¿Cómo me sentiré
ante el espejo?*

Comorbilidad

¿Sentiré dolor?

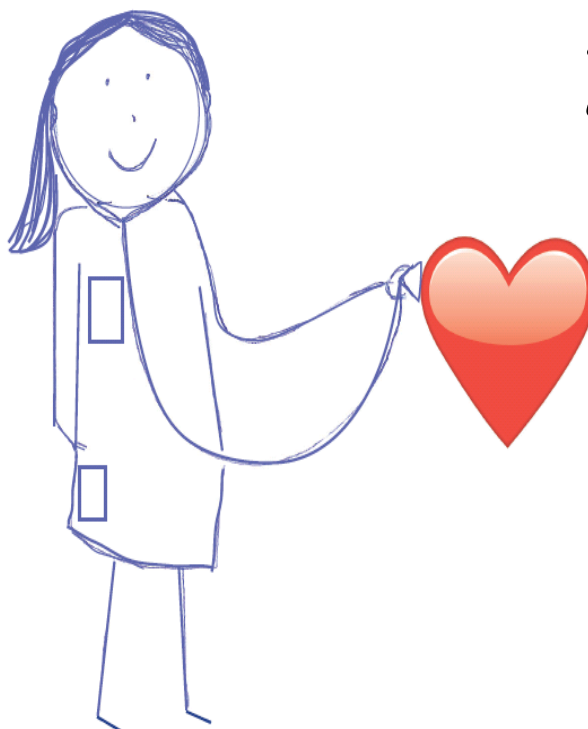
*Diabetes
mellitus*

*¿Cuando podré
volver al
trabajo?*

*Cirugía
conservadora*

*¿Sentiré siempre
fatiga?*

HbA1c



Cáncer de mama

Estado de animo, imagen física, disfunción sexual, relaciones sociales....

¿tiene necesidad de estar tumbada, sentada en una silla durante el día?

¿ha tenido algún dolor?

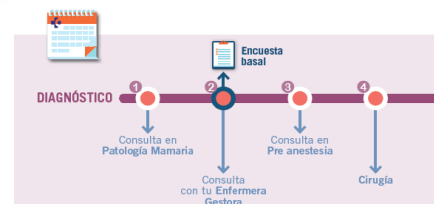
¿ha tenido problemas de concentración para leer el periódico o ver la tele?

¿le resulta duro verse desnuda?



¿ha estado enfadada?

¿su dolor le ha impedido realizar actividades sociales?



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

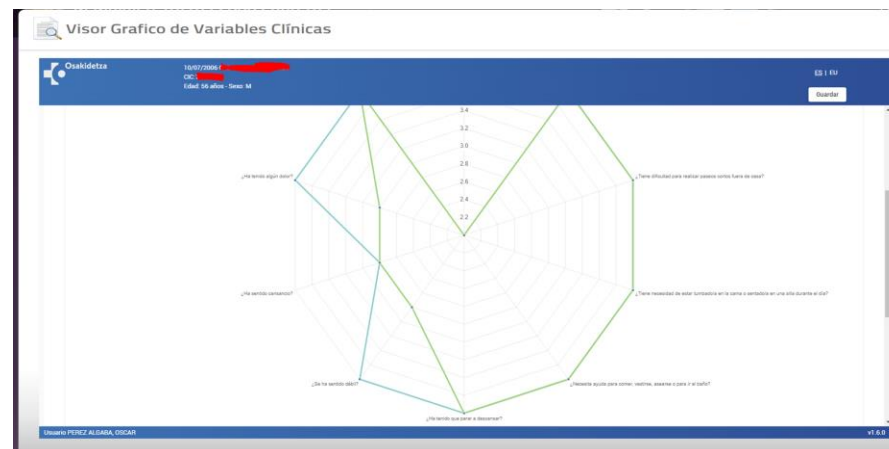
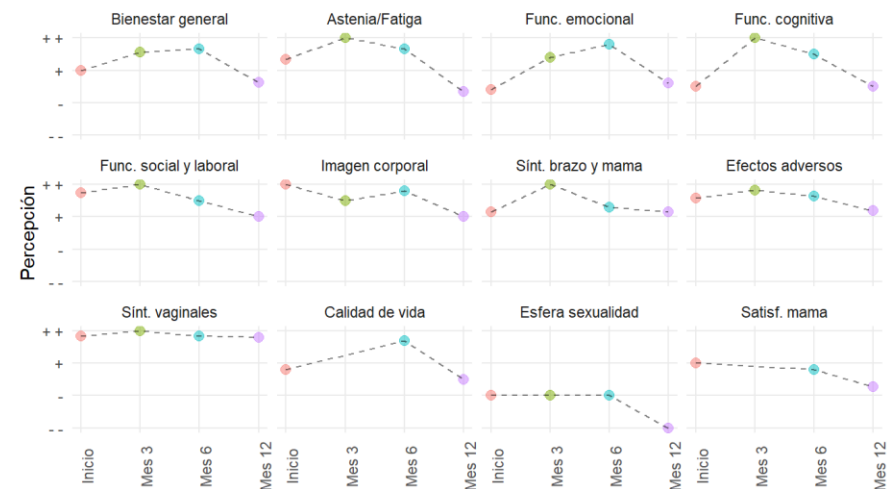
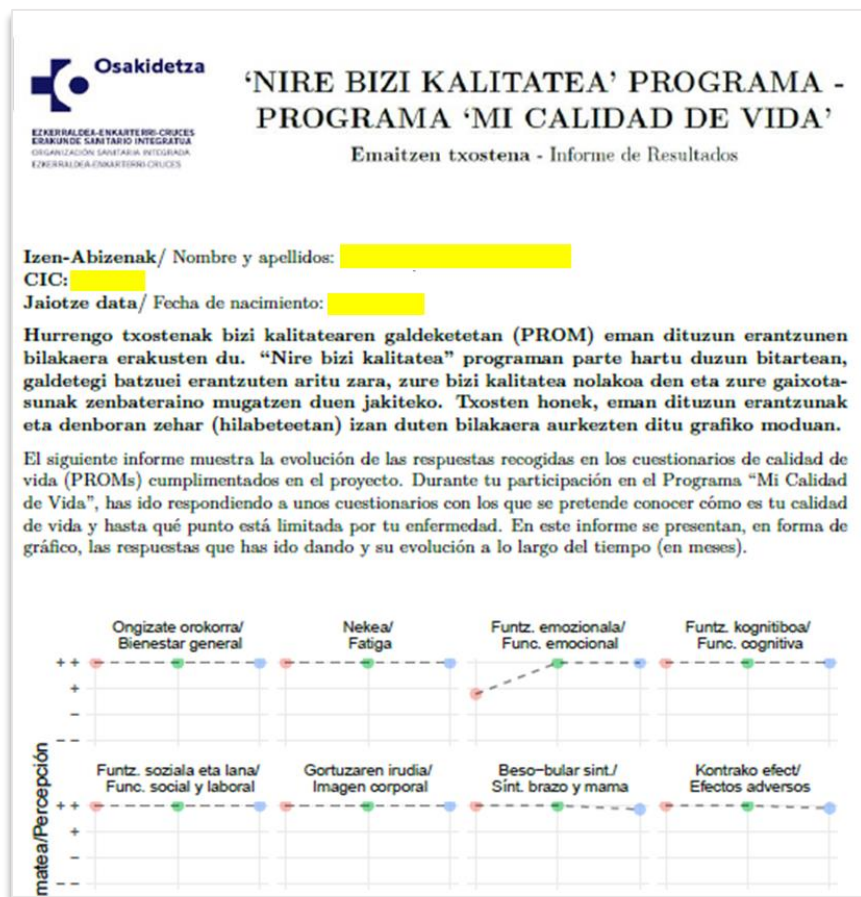


Osakidetza
EZKERRALDE ENKARTERRI-GURUTZETAKO
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA
EZKERRALDEA ENKARTERRI-GRUCES



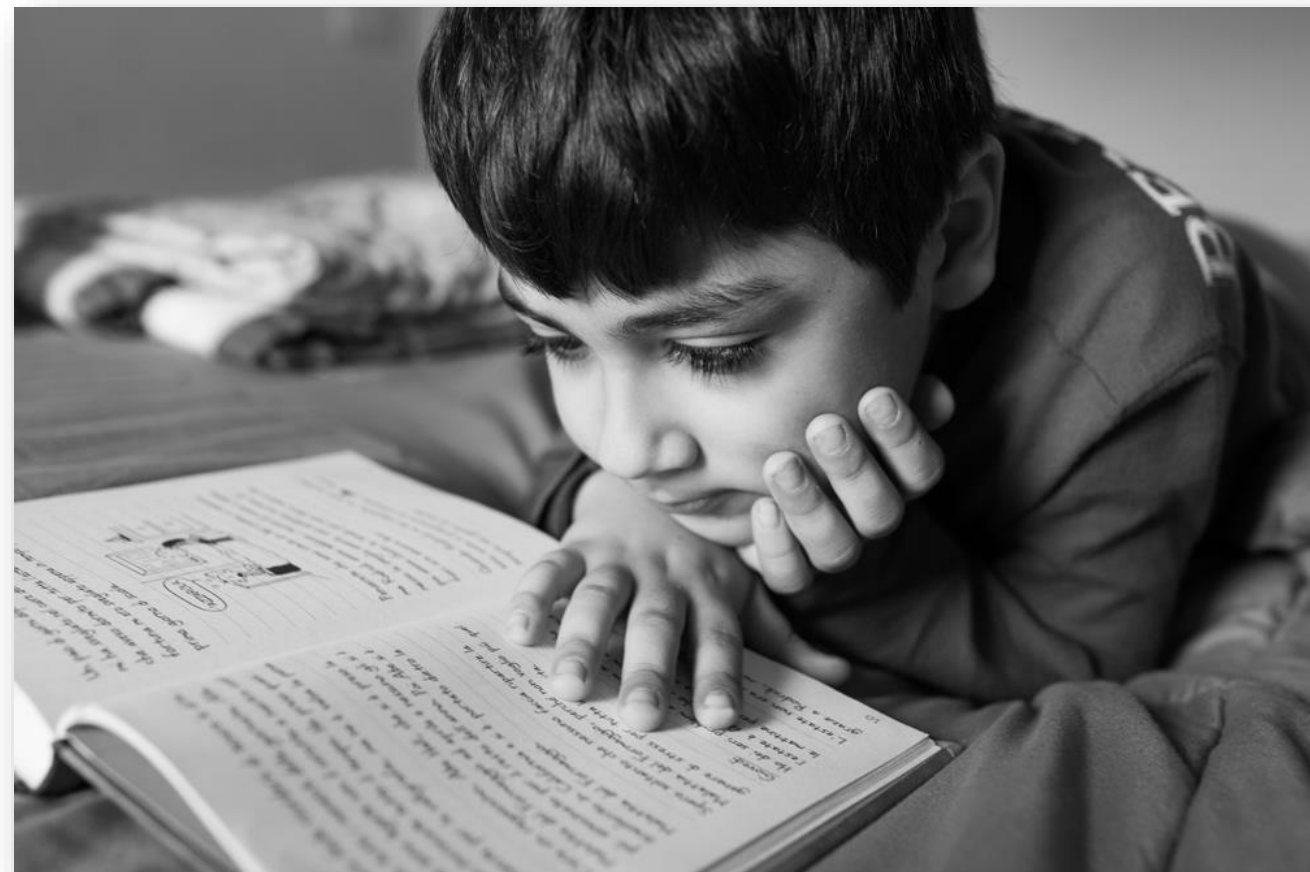
Hacia la toma de decisiones compartida

Visión para la paciente con cáncer de mama



Nos orientamos a la innovación en salud

- Démonos permiso a utilizar herramientas diferentes para solucionar nuestros retos
- La transformación de la atención comienza en pequeños cambios.
- Probemos, pero pasemos de los pilotos a la práctica asistencial
- La transferencia de tecnologías o nuevas metodologías, casi siempre requiere de una innovación en procesos





Aportamos valor a Ane y a Miren, innovando en procesos

Reduciendo el uso de anestesia para Ane, mejorando la calidad de vida de Miren con Asma Grave, dando un trato mas humano y administrando medicamentos de manera mas segura, mimando la comunicación ante las dificultades, y buscando una atención segura en domicilio, incorporando la Impresión 3D para un mejor diagnóstico y tratamiento, evaluando los resultados en salud, preguntando a pacientes y familias por lo que les preocupa, aplicando LEAN para mejorar la gestión de los procesos

Ayudando a los procesos a transformar su atención....

Eskerrik Asko Muchas Gracias

INÉS GALLEGO CAMIÑA
Berrikuntza eta Kalitateko Zuzendariordetza /
Subdirección de Innovación y Calidad

