

Optimizar el flujo de pacientes y procesos para un tratamiento más eficiente

El caso de mejora del proceso asistencial para el tratamiento de arritmias cardiacas en el Hospital Universitario de Oslo



Acerca del Hospital Universitario de Oslo

El mayor hospital de Noruega, con más de 20.000 empleados que realizan más de 1,2 millones de tratamientos al año. Lleva a cabo aproximadamente el 50% de toda la investigación médica y sanitaria que tiene lugar en los hospitales en Noruega.

⚠️ ¿Cuáles eran los retos?

El Hospital Universitario de Oslo se enfrentaba a varios retos para satisfacer la demanda creciente en el Departamento de electrofisiología (sala de arritmias), donde se llevan a cabo los procedimientos de ablación con catéter, manteniendo los mismos altos estándares de calidad en la atención sanitaria. Las principales barreras incluían:

- Problemas de flujo de pacientes dentro y fuera de la Sala de arritmias
- Largos tiempos de espera (hasta 6 meses tras la derivación)
- Tiempo no utilizado en la Sala de arritmias (>25%)
- Alta tasa de pérdida de pacientes (10%)
- Gran variabilidad en tiempos entre procedimientos
- Ausencia de un proceso estandarizado para derivaciones y seguimiento
- Proceso de programación complejo
- Educación al paciente limitada
- Excesivos e inconsistentes tiempos de cambio entre pacientes

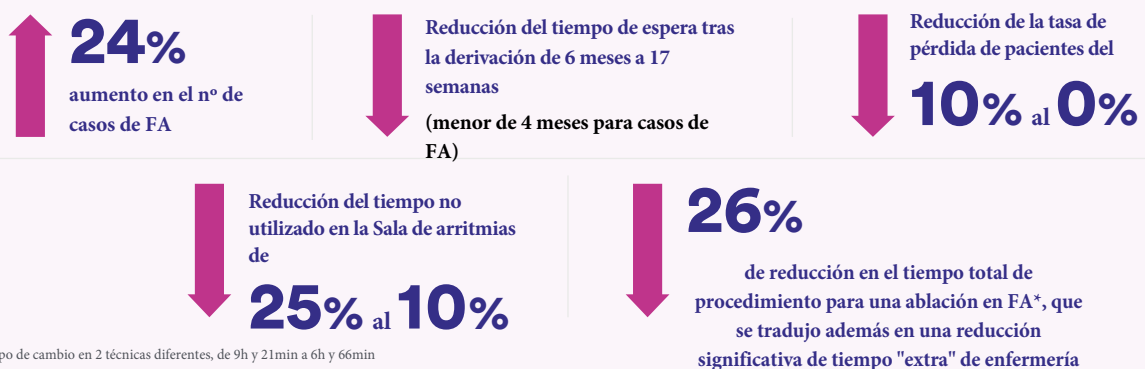
🎯 ¿Qué objetivos teníamos?

- 1 Optimize EP lab utilization
- 2 Increase the total number of ablations carried out with a focus on atrial fibrillation (AF) procedures

✂️ ¿Qué hicimos?

- 1 Trabajamos de forma conjunta con el equipo multidisciplinar del hospital para llevar a cabo un análisis pormenorizado de la situación ("Fase de Diagnóstico")
- 2 Conjuntamente, en base a los resultados de dicho "Diagnóstico", dibujamos el Mapa de flujo de valor del proceso asistencial actual, para identificar las mayores barreras y diseñamos el Mapa de flujo de valor ideal
- 3 Aplicando los principios de la filosofía Lean, rediseñamos el proceso asistencial del paciente para ofrecer valor y resultados
- 4 Formamos a todos los participantes en la metodología de Mejora de procesos Lean ("Kaizen", como abordaje para la mejora continua a largo plazo), cocreando contramedidas para eliminar cualquier actividad de no-valor para el paciente y organizar la atención con el paciente en el centro

🏆 ¿Qué resultados conseguimos? De 2017 a 2018:



*incluye tiempo de cambio en 2 técnicas diferentes, de 9h y 21min a 6h y 66min

¿Qué es Lean Management?

Una filosofía y solución de gestión que se utiliza para ofrecer valor al paciente, eliminar el desperdicio y alcanzar la mejora continua



El camino al pensamiento Lean



Paso 1: Determinar qué es valor para el Hospital Universitario de Oslo

Aportar valor real a los pacientes debe convertirse en el objetivo primordial de la asistencia sanitaria, entendiendo valor como los resultados en salud obtenidos por cada euro gastado. El desafío es que, mientras nos enfocamos en el resultado del paciente, no podemos olvidar las actividades que no aportan valor pero que consumen una gran parte del presupuesto disponible.

Junto con el grupo de trabajo del hospital, se identificaron cuatro problemas principales:

- | | | | |
|---|--|--|--|
| <p>1 Largo tiempo de espera:
Hasta seis meses después de ser derivado</p> | | <p>3 Dificultad para agendar citas debido a la fase de la enfermedad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toma bastante tiempo el cambiar de una técnica de ablación a otra entre dos procedimientos de FA Esto genera un tiempo adicional para el personal de enfermería y tiempo desaprovechado en la sala de arritmias (> 25%) | |
| <p>2 Falta de preparación y educación del paciente previa al procedimiento:
Los pacientes se sintieron desinformados y "sorprendidos" por el procedimiento y/o tratamiento, lo que provocó un descenso hasta del 10%</p> | | <p>4 Falta de estandarización de protocolos en la sala de arritmias, lo que lleva a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Variación de tiempos antes, entre y después del procedimiento Dificultades para recopilar datos y analizar el rendimiento | |



Paso 2: Identificar el flujo de valor y eliminar las actividades de no-valor

Seguimos al paciente a lo largo de su proceso asistencial, desde el ingreso hospitalario hasta el alta, para identificar el proceso "ideal"

Consultas externas	Procesos pre y posoperatorios	Sala de arritmias
Los jefes de enfermería llevan a cabo actividades de preparación y educación del paciente antes de los procedimientos, de modo que los pacientes estén completamente informados y preparados.	Existe un protocolo de gestión predefinido para derivaciones y seguimientos, lo que agiliza el flujo de pacientes para reducir el tiempo de espera y el tiempo inutilizado, aumenta la flexibilidad en la programación y permite tratar a más pacientes.	Procedimientos estandarizados de trabajo con el fin de reducir la variabilidad en los tiempos de los procesos. La recopilación de datos facilita la medición del rendimiento actual y las mejoras futuras.



Paso 3: Hacer que el cuidado fluya

Para pasar de la "forma de trabajo actual" a un nuevo diseño del proceso, es fundamental involucrar a todas las partes interesadas y realizar mejoras en el proceso en cada etapa:



En consultas externas

- Se designó a Jefes de enfermería para que hicieran una preparación más detallada y completa previa al procedimiento y mayor educación de los pacientes
- Se implementó un protocolo predefinido para gestionar derivaciones y seguimientos



En la Sala de arritmias

- Se implementó el enfoque de "cambio rápido" para mejorar el tiempo de cambio entre pacientes y reducir el tiempo inutilizado
- Como resultado, el equipo ha podido programar más casos por día



Formación

- Capacitación de los participantes en el proyecto en gestión Lean Kaizen, para que puedan trabajar de la manera más eficiente posible en torno a los nuevos procedimientos y protocolos que se están implementando, logrando un cambio medible y sostenible.





Paso 4:

Indicadores personalizados para resultados impactantes

Para conseguir mejoras continuas y resultados efectivos, el equipo multidisciplinar decidió establecer objetivos medibles con evaluaciones anuales; la primera evaluación arrojó resultados positivos:

	Punto de partida antes de la implementación (datos de 2017)	Primera evaluación - un año después de su implementación	Objetivo pactado a largo plazo
Tiempo de espera	6 meses	17 semanas (<4 meses para casos de FA)	3 meses
Pérdida de pacientes	10%	0%	0%
Tiempo de cambio	N/A	N/A	45 minutos máx.
Número de casos de FA	280	347 (24% incremento)	500
Tiempo inutilizado de la Sala de arritmias	25%	10%	5%
CARTO* Tiempo total del procedimiento (basado en 10 observaciones)	4 horas 57 minutos	3 horas 45 minutos (1 hora 12 minutos menor)	<3 horas
Tiempo total del procedimiento combinando dos técnicas de ablación de FA	9 horas 21 minutos	6 horas 56 minutos (26% mejora)	Mantenimiento del nivel de mejora

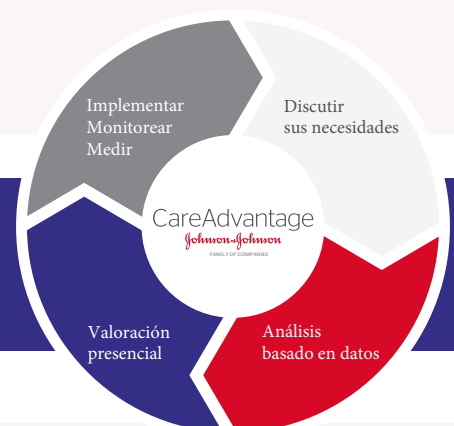


“Involucramos a todo el equipo en el proceso y, a través del seguimiento y la evaluación, pueden ver que hemos logrado algo bueno al realizar cambios que mejoran la productividad y la seguridad.”

Erik Kongsgård

*Jefe de Electrofisiología,
Hospital Universitario de Oslo*

Nuestro abordaje CareAdvantage ayuda a los hospitales a superar sus retos mediante la identificación de las necesidades del cliente y la creación conjunta de soluciones para lograr los resultados deseados.
Para obtener más información, contacte con: emeacareadvantage@its.jnj.com



Información importante: Previo al uso, revise las Instrucciones de Uso facilitadas junto con el dispositivo para conocer las indicaciones, contraindicaciones, posibles efectos secundarios y precauciones.