



Experiència del Pacient incorporada en el redisseny dels Processos Assistencials

*MALALTIA INFLAMATORIA INTESTINAL (MII)
ESCLEROSI LATERAL AMIATRÒFICA (ELA)*

ROSA M SÁNCHEZ CABRERA (RN, MSc, PhD Student)
INFERMERA GESTORA. DIRECCIÓ PROCESSOS HUB
PROFESSORA ASSOCIADA UB

REPTE

**COM REORIENTAR ELS
PROCESSOS ASSISTENCIALS
TREBALLANT EN UN CONTEXT
D' EXCÉS DE LA DEMANDA ?**

ROSA M SÁNCHEZ CABRERA (RN, MSc, PhD Student)



La Gestió per Processos millora resultats prioritizant:

Review

Assessing the Impact of Lean Healthcare on Inpatient Care: A Systematic Review

Carlos Zepeda-Lugo ¹, Diego Tlapa ^{1,*}, Yolanda Baez-Lopez ^{1,*}, Jorge Limon-Romero ¹,
Sinue Ontiveros ², Armando Perez-Sanchez ³ and Guilherme Tortorella ⁴

¹ Facultad de Ingeniería, Arquitectura y Diseño, Universidad Autónoma de Baja California, Ensenada 22860, Mexico; czepeda@uabc.edu.mx (C.Z.-L.); jorge.limon@uabc.edu.mx (J.L.-R.)

² Facultad de Ciencias de la Ingeniería, Administrativas y Sociales, Universidad Autónoma de Baja California, Tecate 21460, Mexico; sinue.ontiveros@uabc.edu.mx

³ Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Tecnología, Universidad Autónoma de Baja California, Tijuana 22260, Mexico; armando.perez.sanchez@uabc.edu.mx

⁴ Department of Systems and Production Engineering, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis 88040, Brazil; gtortorella@bol.com.br

* Correspondence: diegotlapa@uabc.edu.mx (D.T.); yolanda@uabc.edu.mx (Y.B.-L.);
Tel.: +52-6461750744 (D.T.)

Received: 25 June 2020; Accepted: 29 July 2020; Published: 4 August 2020



- Eficiència
- Qualitat Assistencial
- Seguretat
- Experiència del Pacient

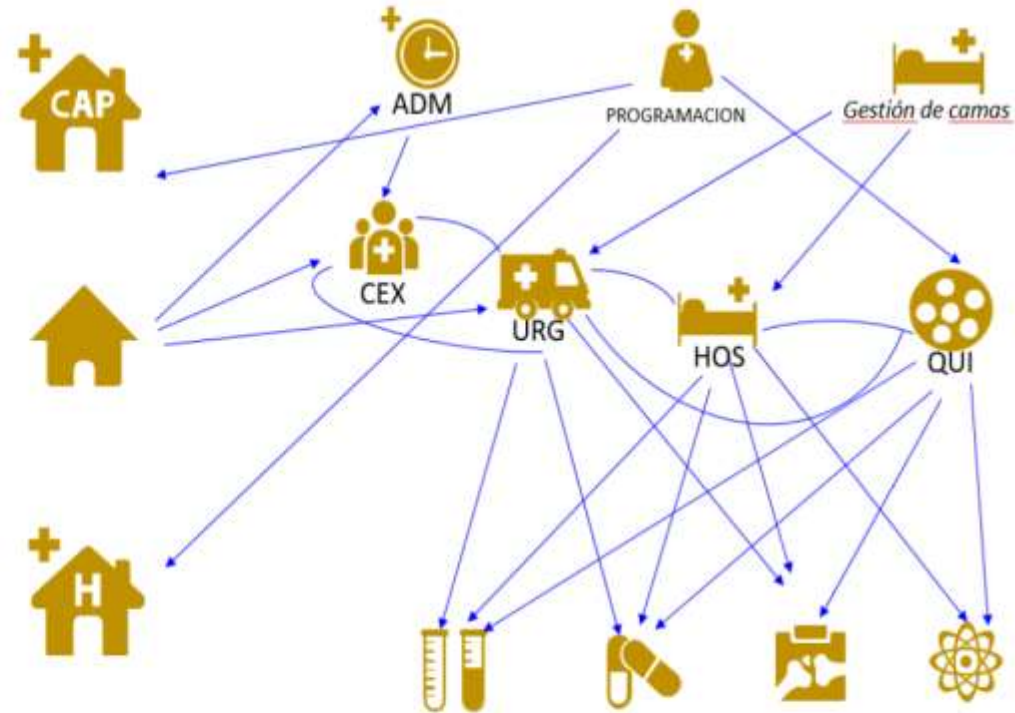
Abstract: Healthcare services are facing challenges in increasing their efficiency, quality of care,

Pacient/ Família & Procés Assistencial

L' **experiència del pacient** és un indicador de **satisfacció i de qualitat** clau per l'assistència sanitària, la **seguretat del pacient i l'eficàcia clínica**.

PROMs (patient report outcomes measures)

PREMs(patient reported experience measures)



Bull C, Byrnes J, Hettiarachchi R, Downes M. A systematic review of the validity and reliability of patient-reported experience measures. Health Serv Res [Internet]. 1 de octubre de 2019 [citado 18 de noviembre de 2021];54(5):1023-35. Disponible en:

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31218671/>



EXPERIÈNCIA DEL PACIENT... MODA O NOU MODEL DE GESTIÓ SANITÀRIA?



MESURER & AMELIORER LA QUALITE

REPORT

Quality of care as perceived by patients – PROMs and PREMs indicators

Panorama of experiences in other countries and main lessons learned

Informes AQUAS

Atenció sanitària centrada en valor a Catalunya

Reptes i oportunitats per contribuir al futur

Elements clau que influeixen en l'experiència del pacient
Patients reported experience measurements (PREM)



About us | Our work | Commissioning | Get involved

Our advice for clinicians on the coronavirus is here. If you are a member of the public looking for information and advice about coronavirus (COVID-19), including information on vaccine, go to the NHS website. You can also find guidance and support on the GOV.UK website.

- General practice
- Patient experience
- Digital First Primary Care
- Improving GP appointment data
- Latest updates
- Improvement support
- Practice infrastructure

Home > General practice > Patient experience

ICHOM 2022
WEBINAR 25 May 2022 #ICHOM22
11:00 - 13:00 EDT | 16:00 - 18:00 BST | 17:00 - 19:00 CEST
Embedding Value-Based Culture in Your Organization – Practical Insights
REGISTER NOW

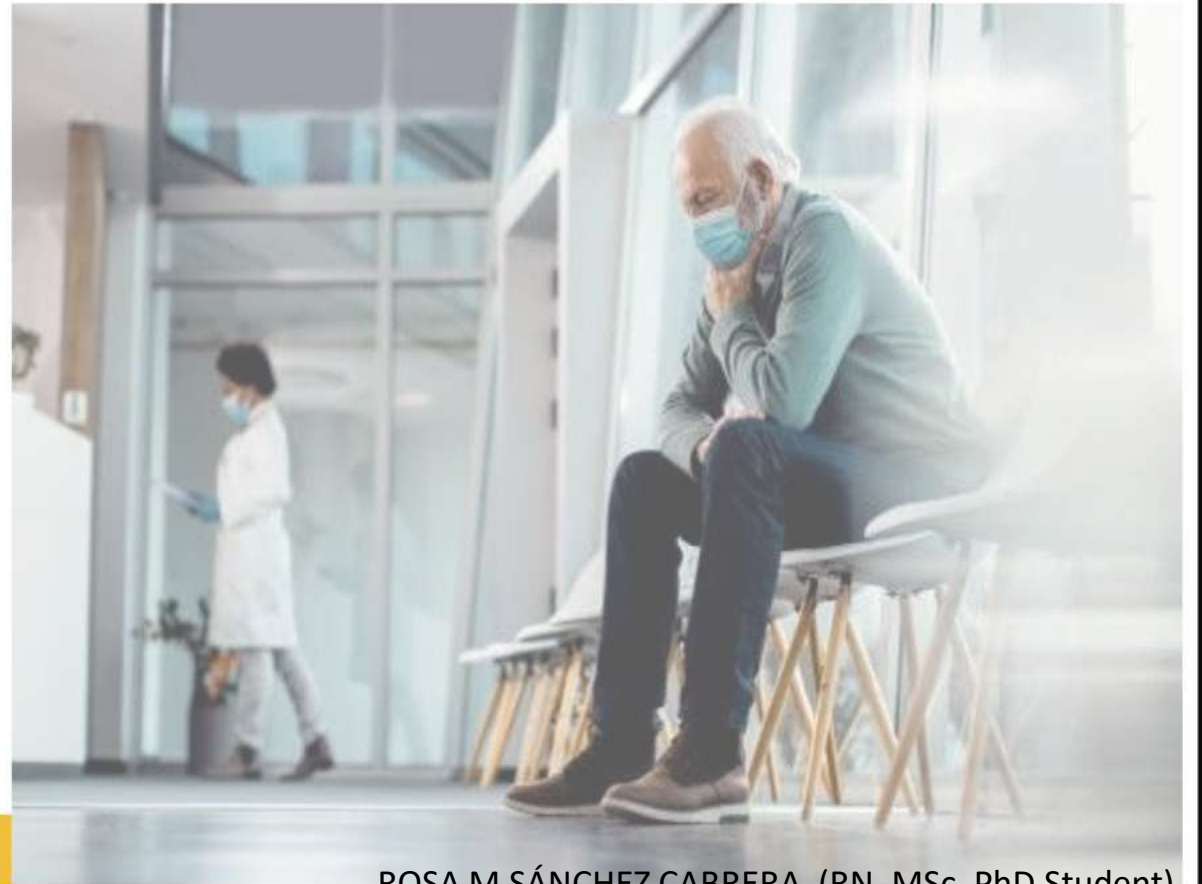
10 YEAR ANNIVERSARY

QUÉ ES **LEAN**?

01

QUIN ES EL **VALOR** PER EL PACIENT I LA FAMÍLIA ?

El pacient sempre és el primer.
Definir que és i el més important
per el pacient i família



ROSA M SÁNCHEZ CABRERA (RN, MSc, PhD Student)



02

CREAR UN FLUX DE VALOR

IDENTIFICAR ELS PROBLEMES
APRENDRE DELS ERRORS

3

CREAR FLUX CONTINUU

ESTANDARITZAR



4

SISTEMA BASAT DEMANDA

PULL



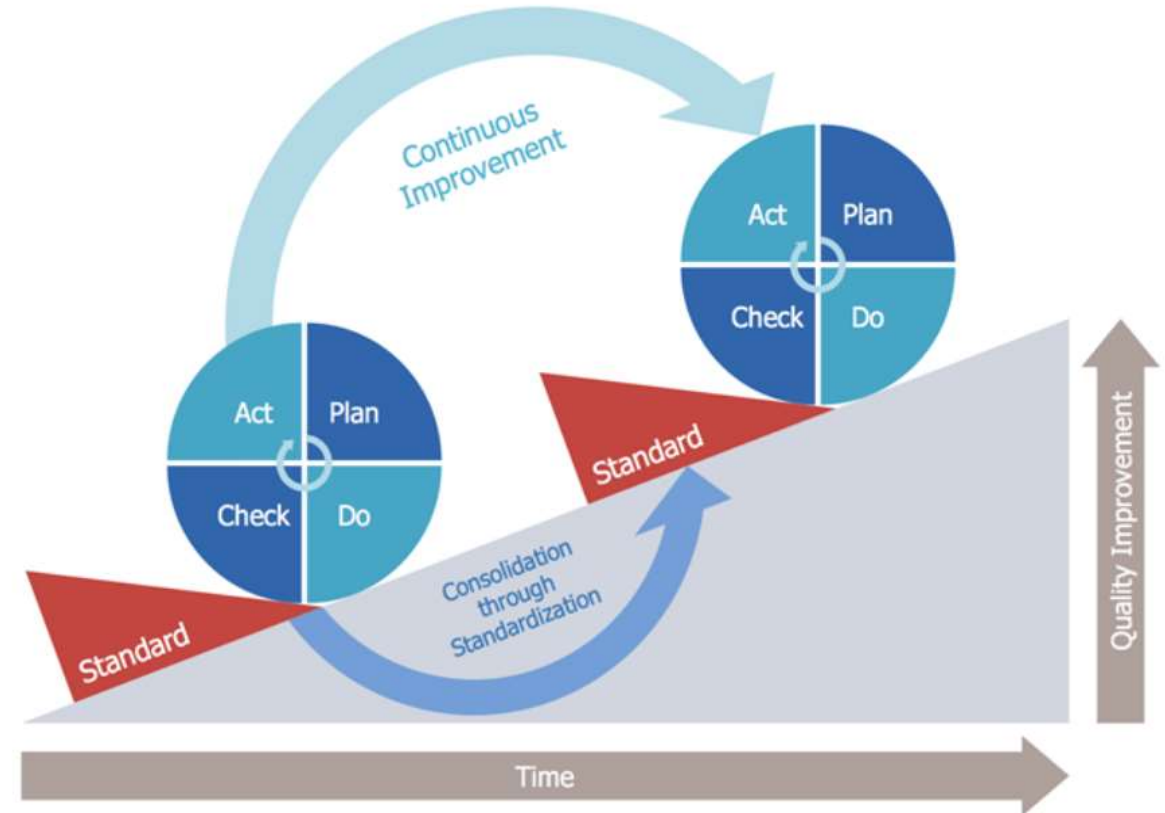
ROSA M SÁNCHEZ CABRERA (RN, MSc, PhD Student)



5

MILLORA CONTINÚA : PDCA

OBJECTIUS & PROJECTES ÀGILS AMB AVALUACIÓ CONTINUADA OUTCOMS





GEMBA & KAIZEN

GO AND SEE





**QUÉ FEM
A L' HUB ?**

POSICIONAMENT



EIXOS



GESTIÓ PER PROCESSOS

PALANQUES

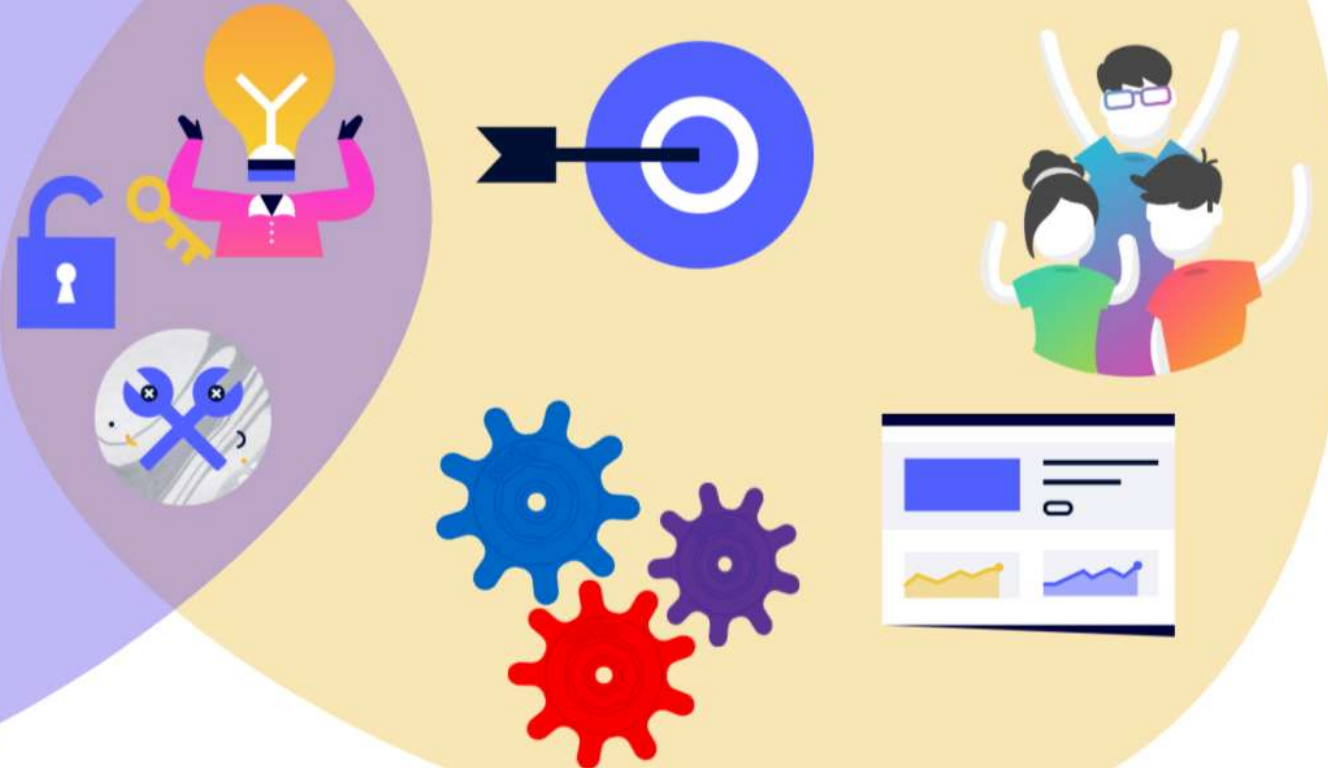


INNOVACIÓ ORGANITZATIVA

Experiència Pacient



Lean Healthcare





Grup Procés

Malaltia Inflamatòria Intestinal





CO-DISENY



ROSA M SÁNCHEZ CABRERA (RN, MSc, PhD Student)



Grup Procés

ELA A LA GTMS

2019 + **INICI GRUP
UFELA A HUB**

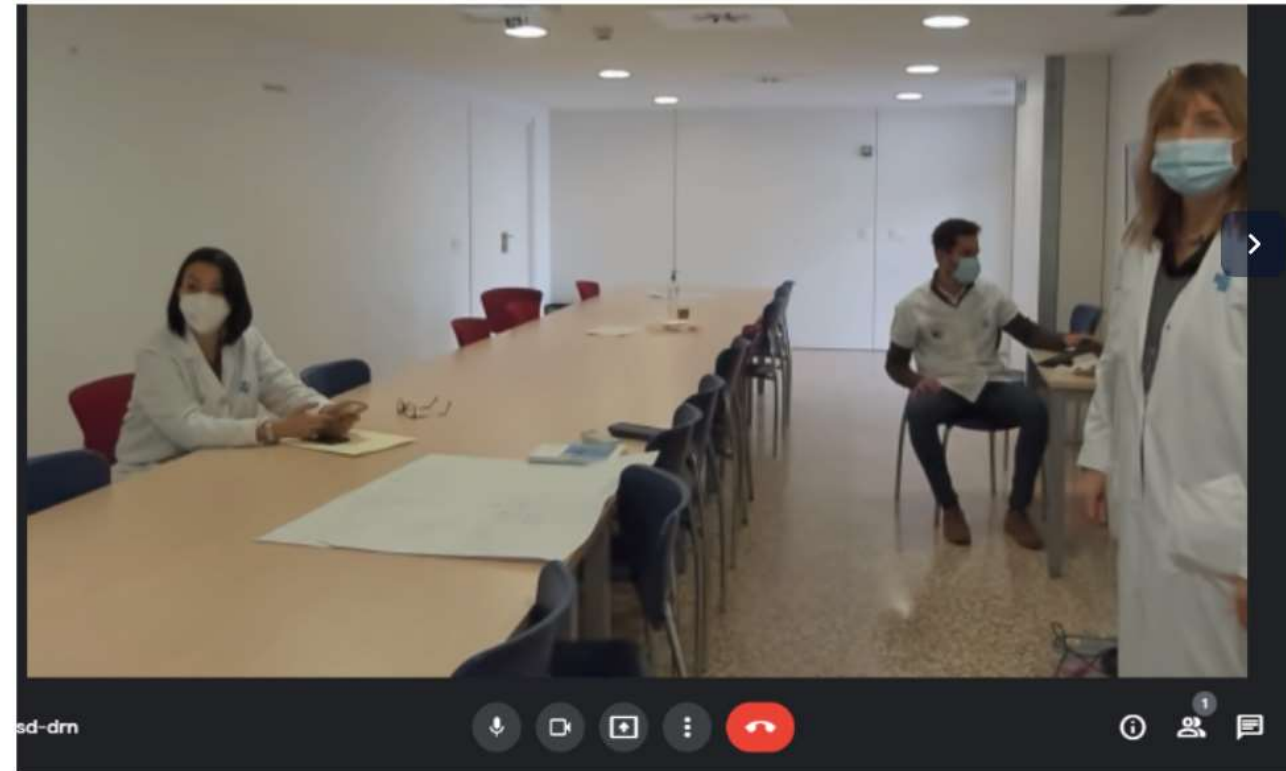
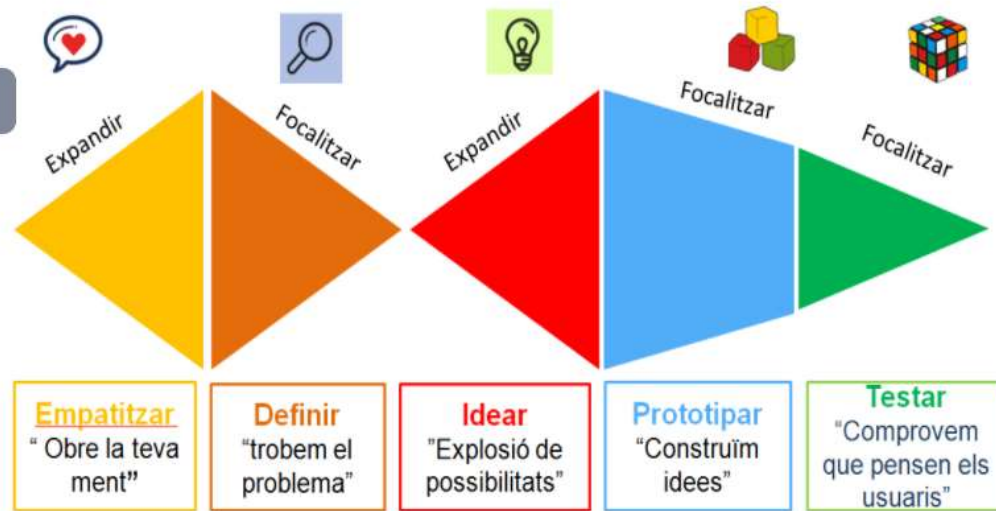
**ATURADA
COVID-19** + **2020**

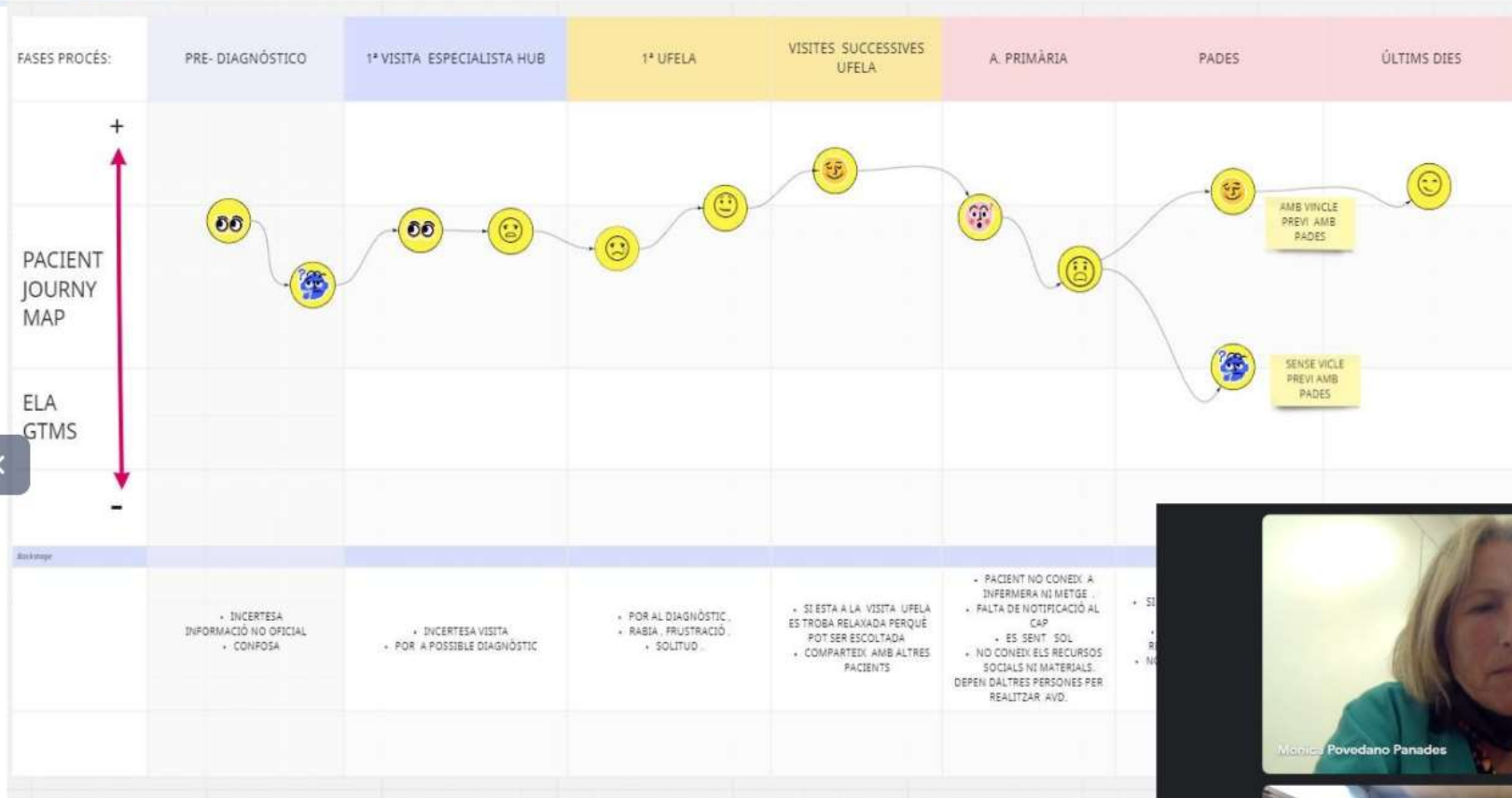
2021 + **REACTIVACIÓ
EXPERIÈNCIA
PACIENT**

**AVENÇ
PROJECCTES** + **2022**



Metodologia design thinking





Participants in the meeting:

- Mònica Povedano Panades
- Yolanda Martinez
- Anastasi Martín
- Tu

Meeting ID: 41 | hde-srsd-drn



Hospital de Bellvitge
Unitat de Processos



LLIÇONS APRESSES:

INCORPORAR LA **GESTIÓ PER PROCESSOS** I

L'EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

ÉS CLAU PER

ACONSEGUIR UN **CANVI DE PARADIGMA** EN L' **HUB**

ON EL **VALOR** QUE EXPRESSEN ELS PACIENTS/ FAMÍLIA

I LA **PRESSA DECISIONS** S'HAN DE MESURAR EN

RESULTATS EN SALUT

ROSA M SÁNCHEZ CABRERA (RN, MSc, PhD Student)



GRÀCIES !

rmsanchez@bellvitgehospital.cat



Ro_sanc



www.linkedin.com/in/rosa-m-sánchez-cabrera