



E-Res Salud. Programa de Evaluación de Resultados en Salud y Experiencia del Paciente

Arcos Campillo J, del Olmo Rodríguez M,
Córdoba Mascuñano R.
*Unidad de Innovación Clínica y Organizativa.
Hospitales públicos de Quironsalud. Madrid
JArcos@quironsalud.es*



Javier Arcos Campillo.

Resumen

La red de hospitales públicos de Quironsalud en Madrid (en adelante Red 4H) comenzó a trabajar en 2018 en un nuevo modelo asistencial, transversal para los cuatro centros, basado en mejorar la seguridad clínica, dar voz a los pacientes y lograr mayor eficiencia de los procesos asistenciales. Para facilitararlo, la Red 4H creó la Unidad de Innovación Clínica y Organizativa (UICO), que ha desarrollado una metodología orientada al diseño y la implantación de las mejores trayectorias asistenciales, con la participación de los pacientes y con la finalidad de mejorar los resultados finales en diferentes dimensiones, entre las que se encuentran los resultados en salud y la experiencia del paciente.

El Programa de E-Res Salud surge de la orientación a resultados del propio modelo asistencial y de la necesidad de ser capaces de evaluar el valor que aportamos a nuestros pacientes, en un entorno internacional en el que existe cada vez más evidencia, conocimiento y metodología validada para poder hacerlo.

La coordinación del proyecto la realiza la UICO, una unidad multidisciplinar con representantes de dirección médica y gerencia, profesionales clínicos y del departamento de Experiencia del Paciente de la Red 4H. Se ha elaborado una guía metodológica para el diseño e implementación de un programa de evaluación de resultados en salud. Esta metodología propia tiene tres fases: diseño, captación y análisis. Las fases de diseño y captación están lideradas por los coordinadores clínicos de cada proceso, y en la fase de análisis contamos con Unidad de Big Data del departamento de Sistemas y Tecnologías de la Información. Las herramientas de medición de resultados seleccionadas de PROMs y PREMs son incorporadas a la historia clínica electrónica y completadas por el paciente a través del “Portal del Paciente”, que cumplimenta desde su dispositivo móvil (teléfono móvil, tableta) o su ordenador, integrándose después en su historia clínica. Los aspectos que generan valores de alarma, identificados previamente por los equipos clínicos, generan una alarma

para su visualización y resolución a tiempo real, lo que permite individualizar los cuidados y tomar decisiones sobre asignación y reorganización de recursos.

El proyecto, alineado con la tendencia internacional de Medicina Basada en el Valor (Value Based Healthcare), nace liderado por equipos multidisciplinares de profesionales clínicos de distintas áreas de conocimiento, e impulsado por la dirección y gerencia de la Red 4H.

Objetivos del proyecto o experiencia

Objetivo general

Mejorar los resultados finales (salud y calidad de vida, seguridad clínica, experiencia de paciente, eficiencia y experiencia de profesionales), en las trayectorias asistenciales seleccionadas para el proyecto E-Res Salud, en los cuatro hospitales de la Red 4H: HU Fundación Jiménez DÍA, HU Rey Juan Carlos, HU Infanta Elena, HU General de Villalba.

Objetivos específicos

- Crear una metodología en la Red 4H para el diseño, la captación y el análisis de resultados en salud que el paciente considera como de alto “valor”. Esto implica por un lado resultados en salud y en experiencia de paciente reportados por los propios pacientes (técnicas PROM y PREM) y, por otro, resultados clínicos evaluados a través de indicadores clave (con métricas hospitalarias).
- Implementar y consolidar dicha nueva metodología de evaluación de resultados en salud y en experiencia del paciente en las trayectorias asistenciales seleccionadas en la fase 1 del proyecto en la Red 4H (Aparato Locomotor, Hematología, Enfermedades Infecciosas, Urología y, recientemente incorporada, COVID-19), fomentando el funcionamiento de hospitales en red.
- Integrar en la práctica clínica habitual nuevos indicadores de resultado que importen e involucren al paciente, y faciliten el análisis y la mejora de los procesos asistenciales a los equipos clínicos.
- Estandarizar la medición del “valor prestado” en el proceso asistencial para poder realizar *benchmarking* entre profesionales de la salud, servicios y centros hospitalarios de la propia Red 4H, y exteriores a la red.
- Crear una cultura de autoevaluación y aprendizaje continuo y generar un liderazgo clínico real para la implantación del nuevo modelo asistencial orientado a valor.
- Fomentar la participación del paciente en los procesos asistenciales.

Método

El proyecto E-Res Salud tiene una estructura bien definida:

- UICO: coordina y facilita el diseño y la implementación de la metodología de evaluación de resultados en salud en la Red 4H, a través de la creación de equipos transversales por áreas clínicas. Cuenta con un coordinador clínico, un coordinador organizativo y una coordinadora de experiencia de paciente.
- Equipos transversales multidisciplinares por áreas clínicas: coordinan el diseño y el análisis de la información en cada trayectoria asistencial específica. Estos equipos cuentan con el apoyo de la UICO, del equipo SSII y Big Data, y del departamento financiero para la obtención de los objetivos marcados.
- Equipo de sistemas y tecnología de la información (TIC): coordina la captura, el análisis de la información y su visualización para pacientes, clínicos y gestores.

En el diseño del proyecto tiene un peso importante el “Portal del Paciente”, una aplicación de comunicación entre la Red 4H y los pacientes, que cuenta ya con más de 600 000 usuarios.

Metodología específica de trabajo

La UICO ha elaborado la *Guía metodológica para el diseño y la implementación del programa de evaluación de resultados en salud*. Para cada trayectoria asistencial se desarrollan tres fases diferenciadas:

- **Diseño:** selección de tipologías de los pacientes, revisión bibliográfica y de evidencia, selección del set de medidas o escalas para PROMs y PREMs, selección de indicadores de resultados clínicos y de proceso, revisión de la trayectoria asistencial del paciente y definición de puntos de interacción para la obtención de la información.
- **Captación:** creación de escalas y de sistema de recogida de información, definición de circuitos y de los formatos de recogida (portal del paciente, consulta presencial, hospital de día, email, llamada telefónica), que incluye la creación de soluciones amigables para los pacientes que faciliten la adherencia y la fidelización a los cuestionarios y escalas. Toda la recogida de datos se realizará 100% a través de plataformas digitales.
- **Análisis:** diseño de Score-Cards y Dashboard de resultados, individuales y agrupados por tipología de paciente, con soluciones específicas para la visualización de los resultados por los tres grupos de interés: paciente, clínico y organización. Integración de los Score-Cards y Dashboard en la historia clínica electrónica habitual (Casiopéa). Cuadros de mando para realización de *benchmarking* interhospitalario en la Red 4H, y con el entorno internacional.

Resultados obtenidos

- Catorce equipos multidisciplinares estables liderados por clínicos, con formación y metodología facilitada por la UICO, que diseñan e implementan mejoras en las trayectorias asistenciales, y que incluyen la evaluación de resultados en salud.
- Evaluación de resultados en 25 trayectorias de pacientes con evaluación de resultados en salud implantada.

Grupo 1 (9 trayectorias asistenciales) FASE I ANÁLISIS

| | |
|------------------------------|------------|
| Cirugía protésica de cadera | APLO |
| Cirugía protésica de rodilla | APLO |
| Linfoma | HEM |
| Leucemia linfática crónica | HEM |
| Mieloma | HEM |
| VIH | INF - MIN |
| Vejiga hiperactiva | URO |
| COVID-19 | CoMCovid19 |

Grupo 2 (9 trayectorias asistenciales) FASE II CAPTACIÓN

| | |
|------------------------------------|-----------|
| Enfermedad inflamatoria intestinal | DIG |
| Ictus | NRL y RHB |
| Trasplante autólogo | HEM |
| Gammopatías monoclonales | HEM |
| Síndrome mielodisplásico | HEM |
| Leucemia aguda | HEM |
| Insuficiencia cardiaca | CAR |
| Cáncer de endometrio | GIN |
| Trasplante alogénico | HEM |

Grupo 3 (7 trayectorias asistenciales) FASE III DISEÑO

| | |
|--|-------------|
| Cirugía de ligamento de rodilla | APLO |
| Cáncer de mama | OFT |
| DMAE (degeneración macular exudativa) | ONC-CGD-GIN |
| Artritis reumatoide | REU |
| Cirugía tiroidea o cirugía colorrectal (por definir) | CGD |
| Pediatría (proceso por definir) | PED |
| Cáncer de próstata | URO |

- **Incluidos 12 409 pacientes en el plan E-Res Salud en las trayectorias asistenciales seleccionadas.**
- **Indicadores de resultados en salud integrados en la toma de decisiones de los sistemas de calidad/evaluación continua/experiencia de paciente/política de incentivos.**
- **Indicadores de resultados en salud** integrados en la toma de decisiones de los sistemas de calidad/evaluación continua/experiencia de paciente/política de incentivos.
- **Uso rutinario en la práctica clínica la información generada** en el marco del proyecto E-Res Salud, para mejorar las trayectorias asistenciales y aportar más valor al paciente.
- **Generadas 2118 alertas tras la contestación de los pacientes**, que son contestadas casi a tiempo real, hasta un 55% en <24 h.

INNOVACIÓN. ¿Cuáles son las características más novedosas del proyecto o la experiencia que se presenta?

- Innovación tecnológica: 100% digitalizado a través de la HCE y el Portal del Paciente.
- Innovación organizativa y de gestión: trabajo de grupos multidisciplinares y transversal en la Red 4H.
- Codiseño con los pacientes.
- Diseño propio de escalas de medición de experiencia de paciente (PREMs).

CALIDAD. ¿Qué mejoras en calidad se han obtenido al desarrollar el proyecto o experiencia?

- Trabajo en procesos asistenciales y no por actos.
- Evaluación y mejora continua de las trayectorias de los pacientes.
- Sistema de alertas con respuesta inmediata a los pacientes a través de recomendaciones para seguir según resultados de los formularios que mejoran la calidad asistencial.
- Mejora del valor que aportamos a los pacientes teniendo su voz y su opinión como la mejor aliada.

MEJORA DE LA GESTIÓN Y/O EVALUACIÓN EN SALUD. ¿Qué aportación realiza el proyecto o la experiencia para la mejora de la gestión y/o la evaluación de resultados en salud?

- Indicadores de resultados en salud integrados en la toma de decisiones de los sistemas de calidad/evaluación continua/experiencia de paciente/política de incentivos.

APLICABILIDAD Y FACILIDAD DE EXTENSIÓN A OTRAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR SALUD. ¿En qué medida es aplicable o extensible el proyecto o la experiencia a otros centros u organizaciones del sector salud?

- La estrategia misma del grupo ya plantea el trabajo conjunto en la red de hospitales públicos del grupo Quironsalud en Madrid.
- La Red 4H atiende a una población con aseguramiento público por el Sistema Nacional de Salud de casi un millón de habitantes, por lo que el alcance del proyecto beneficiaría a muchos pacientes en diferentes procesos asistenciales y obtendría resultados de vida real, muchos de ellos afectados de patologías crónicas, lo que nos ayudaría en el manejo de la cronicidad y la optimización de recursos. Se trata de un proyecto que no solo se caracteriza por la innovación tecnológica, sino que se aplica en la innovación organizativa y de gestión. El éxito del programa es que implica tanto a profesionales sanitarios como a pacientes y permitirá individualizar al máximo el seguimiento y tratamiento de los pacientes, así como asignar los recursos de una forma más eficiente. Este nuevo modelo asistencial y organizativo puede servir de ejemplo a otras instituciones y organizaciones para avanzar a una nueva forma de medicina basada en el valor.