



Daniel López Fernández.

Aula de pacientes Dr. Negrín

López Fernández D, Cardenal de la Nuez R, Lemes Castellano E,
Medina Estévez D

Hospital Universitario de Gran Canaria Dr. Negrín.

Las Palmas de Gran Canaria.

Dirección para correspondencia: dlopez@gobiernodecanarias.org

Resumen

El Hospital Universitario de Gran Canaria Dr. Negrín está inmerso desde el año 2003 en un proceso de mejora continua tras adoptar el modelo EFQM como referente de su gestión como enfoque de las políticas de calidad desarrolladas.

La orientación al cliente está implantada de forma significativa y se hace evidente en la búsqueda de su satisfacción, especialmente en la prestación de los servicios y en los procesos de gestión y atención a los clientes.

En el último ciclo de planificación estratégica (2010-2013) se recogen las principales estrategias para asegurar la mejora continua en los próximos años.

El Aula de pacientes surge como una iniciativa innovadora de la *Estrategia de Compromiso Social*, tras un análisis del entorno social y las necesidades y expectativas de los usuarios del Sistema Sanitario.

Los objetivos prioritarios se centran en promocionar la educación sanitaria, contribuyendo así a una mejora social, mediante el desarrollo de actividades de información, formación e investigación, y establecer una relación de confianza entre pacientes, cuidadores y profesionales sanitarios.

La gestión estratégica del Aula de pacientes, acorde con el Modelo EFQM, integra los conceptos fundamentales de la excelencia y se realiza conforme a los criterios agentes facilitadores del Modelo.

La programación del Aula ha sido relevante y la experiencia enriquecedora para profesionales y usuarios, como lo demuestran sus resultados.

La utilidad del Aula en todos los aspectos valorados obtuvo índices iguales o superiores al 95%. El nivel de satisfacción con el profesorado y las actividades del aula es muy elevado, obteniéndose la máxima puntuación por el 86,1 y el 83% de los usuarios

Palabras clave: Sistema de gestión Aula de pacientes; Educación sanitaria.

Dr. Negrín Patient Classroom

Abstract

The Dr. Negrín University Hospital of Gran Canaria is carrying out from 2003 a process of continuous improvement after adopting the model EFQM as a reference of its management focusing on developed quality policy.

The orientation to the client is significantly introduced and is evident in the search for satisfaction, especially in the provision of services and in the management processes and customer service.

The main strategies to guarantee the continuous improvement in the next years are included in the last cycle of strategic planning (2010-2013).

The Patient Classroom appears to be an innovative initiative in the Social Commitment Strategy, after analyzing the social environment and the necessities and expectations of the Health System customer.

The main objectives focus on the promotion of Health Education, contributing to a social improvement by means of the development of activities of information, education and investigation, and establishing a trusting relationship among patients, caregivers and health professionals.

The strategic management of the patient classroom, according to the Model ECQM, is related to the basic concepts of excellence and is performed according to the criteria of the model.

The classroom programme has been relevant and the experience rewarding for professionals and customers as it is shown by its results.

The usefulness of the classroom in all the aspects which have been evaluated obtained a level of 95% or higher. The level of satisfaction as regards teachers and the activities performed in the classroom is high, obtaining the highest score in the 86.1%-83% of customers.

Key words: Management System of Patient Classroom; Health Education.

Introducción

El Hospital Universitario de Gran Canaria Dr. Negrín está inmerso desde el año 2003 en un proceso de mejora continua tras adoptar el modelo EFQM como referente de su gestión como enfoque de las políticas de calidad desarrolladas.

Como consecuencia de las autoevaluaciones realizadas, se han puesto en marcha las principales acciones de mejora en la organización, que se han recogido en dos Planes Estratégicos, el último, en fase de realización (2010-2013).

La obtención del Sello de Excelencia Europea +400 en el año 2009 y su renovación en el año 2011, así como la certificación y acreditación de nueve servicios clínicos del hospital y los procesos en marcha para la acreditación

de otros, avalan la apuesta inicial de este hospital por continuar trabajando en la mejora de la calidad.

La orientación al cliente está implantada de forma significativa y se hace evidente en la búsqueda de su satisfacción, especialmente en la prestación de los servicios y en los procesos de gestión y atención a los clientes.

El *Plan Estratégico 2010-2013* elaborado fortalece los valores del hospital y el último recoge las principales estrategias para asegurar la mejora continua en los próximos años.

- *Estrategia asistencial*, con el objetivo primordial de mejorar la satisfacción del paciente y la práctica asistencial ofreciendo los mejores resultados posibles.

- *Estrategia de gestión*, con el objetivo de mejorar el funcionamiento y la organización del hospital, mejorar la eficiencia y obtener la satisfacción e implicación de los profesionales.
- *Estrategia de responsabilidad social*, con el objetivo de contribuir al progreso y bienestar de la sociedad.

Método

El Aula de pacientes surge como una iniciativa innovadora de la Estrategia de Compromiso Social, tras un análisis del entorno social y las necesidades y expectativas de usuarios del Sistema Sanitario.

- *Análisis del entorno social*:
 - La globalización y su herramienta más eficaz, Internet, están cambiando el mundo.
 - La información viaja con rapidez, de un modo global y fácil de manejar.
 - El tiempo y el espacio ya no son barreras: las relaciones sociales están cambiando.
 - La salud no se queda al margen: la relación médico-paciente está empezando a cambiar.
- *Análisis de las necesidades y expectativas de los usuarios del Sistema Sanitario*:
 - Existencia de necesidades de información y conocimiento sobre salud y manejo de la enfermedad por parte de pacientes, familiares y cuidadores.
 - Existe un nuevo modelo de paciente con un mayor grado de implicación en las estrategias de responsabilidad y abordaje de la enfermedad.
 - En los últimos años se han visto reforzados los conceptos y el valor

social de la salud, el bienestar y la calidad de vida por parte de los pacientes y de la población.

- La educación sanitaria de los pacientes contribuye a una mejora de la calidad del sistema sanitario.
- Los pacientes siempre pueden ayudar a otros pacientes.

Objetivos del Aula de pacientes

1. Promocionar la educación sanitaria, contribuyendo así a una mejora social, mediante el desarrollo de actividades de información, formación e investigación:
 - Información centrada en proporcionar a la población un mejor conocimiento del Sistema Sanitario.
 - Programas formativos orientados a:
 - Fomentar el autocuidado.
 - La adquisición de competencias, que permitan a pacientes y usuarios adaptarse a un entorno sanitario que se caracteriza por el cambio, la complejidad y la interdependencia.
2. Establecer una relación de confianza entre pacientes, cuidadores y profesionales sanitarios:
 - El médico y el paciente deben encontrar nuevos espacios de comunicación más allá de la consulta.
 - Una relación diferente: la alianza terapéutica basada en la empatía, en la capacidad de “ponerse en la piel de los demás”.
 - El desarrollo de la inteligencia emocional es hoy la clave en el liderazgo de la relación médico-paciente.

Planificación del Aula de pacientes

- Tipos de Aulas:

- Aulas verticales: las actividades se centran en patología concretas: enfermedades respiratorias, diabetes, enfermedades reumáticas, cáncer, enfermedad renal, alergias, incontinencia urinaria y suelo pélvico, enfermedad cardiovascular, cuidados paliativos, etc.
- Aulas transversales: las actividades tratan temas de interés general para la población: tabaquismo, salud y medioambiente, cuidados del cuidador, embarazo, nutrición, etc.
- Objetivos específicos:
 - Motivar e implicar al paciente en la gestión y autocuidado de su enfermedad.
 - Aumentar la calidad de vida de los pacientes.
 - Información adecuada del paciente a través de redes de intercambio y ayuda.
 - Formación, información y soporte de cuidadores.

Sistema de Gestión y Modelo EFQM

La gestión estratégica del Aula de pacientes, acorde con el Modelo EFQM, integra los conceptos fundamentales de la excelencia y se realiza conforme a los criterios agentes facilitadores del Modelo:

- La Dirección se implica y se compromete con el proyecto.
- El Aula aporta creatividad e innovación al proceso asistencial.
- Añade valor, a través de dar cobertura a las necesidades de información y formación de los pacientes, cuidadores y familiares, posibilitando así un control más adecuado de las patologías más prevalentes en la Comunidad y la prevención de posibles complicaciones.

- Ha motivado a las personas en la consecución de este proyecto.
- Se ha obtenido una elevada participación en las actividades del Aula, obteniéndose una colaboración estrecha con los cuidadores y asociaciones de pacientes (alianzas).

Liderazgo (1)

- 1c. *Los líderes se implican con los grupos de interés externos:*
 - Crean el grupo de trabajo “Derechos de los Pacientes”.
 - Revisan anualmente las actividades y resultados con la Dirección.
 - Desarrollan las iniciativas y propuestas, apoyando la creatividad e innovación.

Estrategia (2)

- 2a. *La estrategia comprende las necesidades y expectativas de los grupos de interés:*
 - Se identifica a la Sociedad como grupo de interés relevante y se formula un objetivo estratégico orientado a contribuir al progreso y bienestar social.
 - Se formulan objetivos específicos para mejorar la formación y conocimiento de las patologías más prevalentes y se definen indicadores que nos permitan conocer las necesidades y expectativas de diferentes colectivos sociales.

Personas (3)

- *Criterio 3c. Las personas están alineadas con las necesidades de la organización, implicadas y asumen su responsabilidad:*
 - Subgrupo de Trabajo “Aula de Pacientes”.
 - Las Especialidades Clínicas hospitalarias que colaboran en la

programación de actividades formativas.

Alianzas y recursos (4)

- *Criterio 4a. Gestionamos alianzas con nuestros Colaboradores, Partners y Clientes:*
 - Asociaciones de pacientes.
 - Atención Primaria.
- *Criterio 4d. Gestionamos la tecnología para hacer realidad esta estrategia:*
 - Canal Salud (Televisión hospitalaria gratuita).
- *Criterio 4e. Gestionamos la información y el conocimiento para mejorar la educación sanitaria de diferentes colectivos y la sociedad en general:*
 - Aulas verticales y transversales, e-mail, vídeos, foros.

Procesos, productos y servicios (5)

- *Criterios 5b y 5c. Desarrollamos, distribuimos y gestionamos los servicios para dar un valor óptimo a los pacientes y familiares:*
 - Aulas verticales: patologías concretas.
 - Aulas transversales: temas de interés general.
- *Criterio 5e. Las relaciones con los clientes se gestionan y mejoran:*
 - Elaboración de encuestas dirigidas a pacientes, familiares y asociaciones de pacientes.
 - Análisis de encuestas y propuestas de mejora.

Resultados

Se expresan en forma de indicadores, que se muestran en la tabla 1.

En la tabla 2 se muestran las asociaciones de pacientes encuestadas en 2012.

- Grado de participación: 70%.
- Conocimiento del Aula por parte de las asociaciones: 88,8%.
- Utilidad y beneficios del Aula: 80%.

Conclusiones

La programación del Aula ha sido relevante y la experiencia enriquecedora para profesionales y usuarios.

La implicación de la dirección y la motivación de los profesionales han sido factores determinantes para la consecución de los buenos resultados obtenidos.

La utilidad del Aula en todos los aspectos valorados obtuvo índices iguales o superiores al 95%.

El nivel de satisfacción con el profesorado y las actividades del Aula es muy elevado, obteniéndose la máxima puntuación por el 86,1 y el 83% de los usuarios, respectivamente.

El Aula de Pacientes es conocida por el 89% de las asociaciones de pacientes y es valorada como una buena iniciativa y de utilidad por el 80% de las mismas.

Todas las asociaciones aportan necesidades de formación que serán recogidas progresivamente por el Aula de pacientes.

La experiencia objetiva es que este tipo de iniciativas son satisfactorias para la población y en esa línea se debe continuar desarrollando proyectos similares.

Tabla 1. Resultados

Indicadores Aula de pacientes				
Actividad	2011		2012	
	N.º aulas	14	Transversales	665
			Verticales	635
	N.º profesores		40	
N.º usuarios	800	1300		
Encuesta a usuarios 2012				
Difusión del aula	Información de enfermería		27,5%	
	Medios de comunicación		20,4%	
	Cartelería hospital		9,4%	
	Información médica		9,2%	
	Amistades/conocidos		5,6%	
	Otros		28%	
Motivación usuarios	Interés por el tema		52,9%	
	Enfermedad usuario		35,4%	
	Enfermedad familiar		11,7%	
Nivel de interés de los temas	Muy interesantes		82,5%	
	Interesantes		17,5%	
Utilidad del Aula	Participación de usuarios para aclarar dudas		95,1%	
	Nivel de satisfacción con la explicación recibida		97,4%	
	Incremento de conocimiento de usuarios		94,4%	
	Utilidad de los conocimientos adquiridos		100%	
Implicación de los profesionales con los usuarios	Facilitar y animar a la participación de usuarios		98,7%	
Nivel de interés de esta actividad para la población			99,7%	
Evaluación del profesorado			Puntuación 5: 86,1%	
Valoración por puntuación (1 a 5)			Puntuación 4: 11,4%	
			Puntuación 3: 2,3%	
			Puntuación 1: 0,3%	
Evaluación global del Aula de pacientes			Puntuación 5: 83%	
Valoración por puntuación (1 a 5)			Puntuación 4: 13,5%	
			Puntuación 3: 3,3%	
			Puntuación 1: 0,3%	

Tabla 2. Asociaciones de pacientes encuestadas en 2012

Asociaciones a las que se remite encuesta	Contestan
Asociación Regional de Parkinson	X
Fundación Canaria Alejandro Da Silva contra la Leucemia Las Palmas	X
ASOCEPA – Asociación de Padres de Celíacos de Las Palmas	
Asociación de Diabéticos de Gran Canaria – ADIGRAN	X
Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer y otras Demencias de Gran Canaria	X
Asociación de Fibromialgia de Gran Canaria – AFIGRANCA	X
Asociación de Hemofílicos de la Provincia de Las Palmas	
Asociación de Lucha contra el Cáncer de Las Palmas	X
Asociación de Lucha contra las Enfermedades Renales – ALCER Gran Canaria	X
Asociación para la Atención a la Ludopatía y a la Exclusión Social – ALUESA	
Asociación Provincial de Esclerosis Múltiple de Las Palmas	
Volpas (Voluntariado para la salud)	X
Asociación de Trasplantados Hepáticos	X