



VI SIMPOSIO
NACIONAL
DEL DE SEGURIDAD
PACIENTE



La Atención Centrada en el Paciente: la cara humana de la atención

Hernando Baquero Villamil, MD



CLÍNICA NUESTRA
SEÑORA DE LOS REMEDIOS



HOLANDINA
Pharmaceutical



PATROCINAN:





Organización para la Excelencia de la Salud

¿Quiénes somos?

La Organización para la Excelencia de la Salud – OES, antes Centro de Gestión Hospitalaria – CGH, es una organización mixta, sin ánimo de lucro, fundada en **1991** con el propósito de fomentar la transformación de la gestión y la calidad de la atención en salud.



La OES

Es el resultado de la iniciativa de múltiples instituciones de salud, incluidas organizaciones prestadoras de servicios de salud, una aseguradora, universidades, fundaciones, industrias del sector, gremios y el gobierno, para el trabajo conjunto por el bien común del mejoramiento de la calidad de la atención en salud.



Trayectoria



Organización para la Excelencia de la Salud

9.163
Estudiantes virtuales

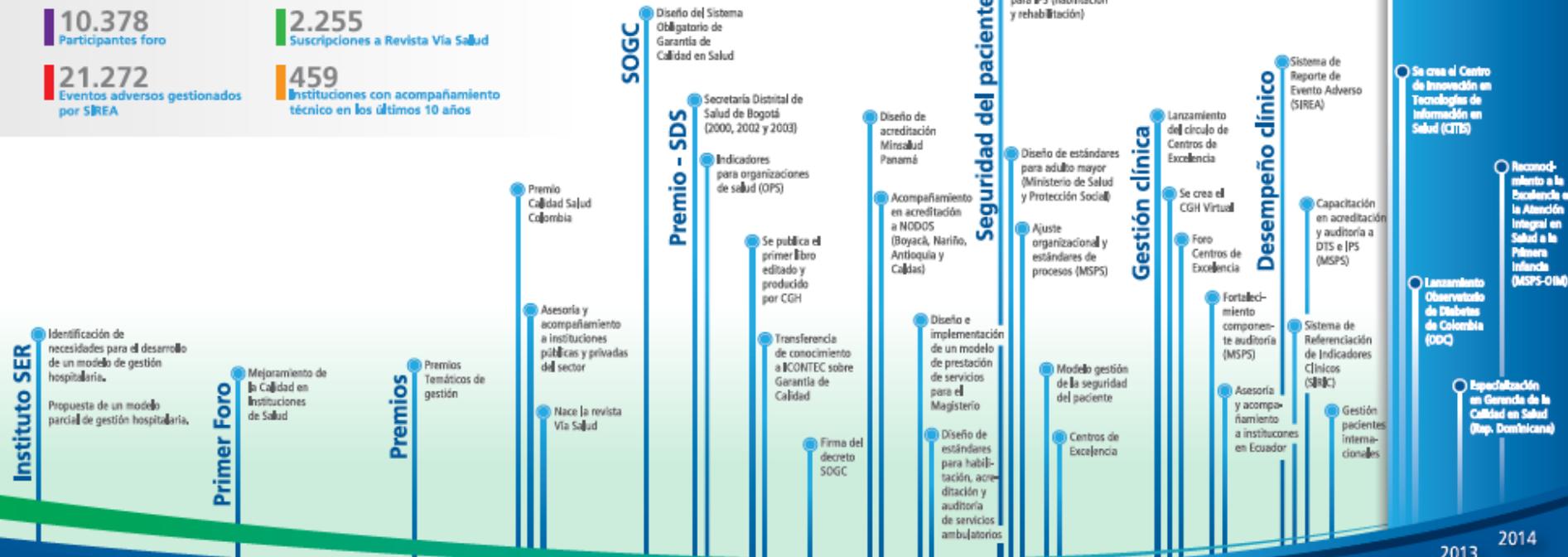
10.378
Participantes foro

21.272
Eventos adversos gestionados por SIREA

265.657
Visitantes únicos del portal web

2.255
Suscripciones a Revista Vía Salud

459
Instituciones con acompañamiento técnico en los últimos 10 años



1986 - 1990 1991 1992 1993 1994 1995 1996 1997 1998 1999 2000 2001 2002 2003 2004 2005 2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014

Cambiamos para ser la Organización para la Excelencia de la Salud - OES

Se crea el Centro de Innovación en Tecnologías de Información en Salud (CITIS)

Reconocimiento a la Excelencia en la Atención Integral en Salud a la Primera Infancia (MSPS-OIM)

Lanzamiento Observatorio de Diabetes de Colombia (ODQ)

Especialización en Gerencia de la Calidad en Salud (Rep. Dominicana)



CENTRO DE GESTIÓN HOSPITALARIA



Organización para la Excelencia de la Salud

Líneas temáticas



Atención Humanizada
Centrada en la Persona -
AHCP



Gestión Clínica



Gestión Hospitalaria



Centros de Excelencia



Seguridad del Paciente



Sistema Obligatorio de
Garantía de Calidad



VISIMPOSIO
NACIONAL
DEL DE SEGURIDAD
PACIENTE



¿Cuál es la visión de la vida y la muerte cuando estamos enfermos?



CLÍNICA NUESTRA
SEÑORA DE LOS REMEDIOS



HOLANDINA
Pharmaceutical



PATROCINAN:





VI SIMPOSIO
NACIONAL
DEL DE SEGURIDAD
PACIENTE

Aprender a Ver



Tener la capacidad de comprender el mundo desde la mirada del paciente

Tener la capacidad de comprender las necesidades y preferencias del Paciente

Tener la capacidad de escribir una historia en conjunto en donde el Protagonista es el Paciente



VI SIMPOSIO
NACIONAL
DEL DE SEGURIDAD
PACIENTE

El Valor de la COMPASIÓN



“El Amor y la Compasión son necesidades y no Lujos” Dalai Lama

“Sean compasivos como el Padre de Ustedes es compasivo” Jesucristo

“La Compasión solo es posible cuando la Comprensión está presente” Thich Naht Hanh, Premio Nobel de Paz



VI SIMPOSIO
NACIONAL
DEL DE SEGURIDAD
PACIENTE

El Valor de la COMPASIÓN

La palabra **COMPASIÓN** se deriva de las palabras latinas pati y cum, que, juntas significan “**padecer con**”.



- Nos demanda ir allá de nuestros cómodos lugares donde vivimos hacia donde se sufre, entrar en los lugares de dolor, en los “agujeros negros de inhumanidad”, participar del quebranto, del miedo, de la confusión, y de la angustia...
- Nos desafía a gritar con los que se encuentran en la miseria, a afligirnos con los que se encuentran solos, a llorar con los que se deshacen en lagrimas...
- Nos exige ser débiles con el débil, vulnerables con el vulnerable e impotentes con el impotente

**Significa sumergirse totalmente en lo que supone el hecho de ser humano...,
junto a cualquier ser humano...**

Tomado del libro “ COMPASIÓN. Reflexión sobre la vida cristiana” Autores: D.P. McNeil, D. A. Morrison y H. M. Nouwen
Editorial: SAL TÉRREA 1985



VI SIMPOSIO
NACIONAL
DEL DE SEGURIDAD
PACIENTE

El Valor de la COMPASIÓN

¿Por qué no enseñamos a Ser Compasivos a los Colaboradores?

¿Por qué no enseñamos a Transformar el Sufrimiento y el Dolor en Compasión?

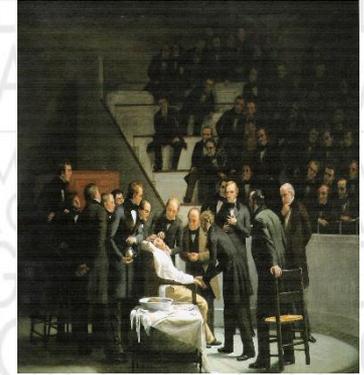


- El sentimiento que surge al presenciar el Sufrimiento de otra Persona y de Uno Mismo y que conlleva el deseo de Ayudar.
 - Goetz, et Al.
- “La profunda conciencia del sufrimiento de uno mismo y del de otros seres, junto con el deseo de ayudar a evitarlo”.
- la compasión es UNA MOTIVACIÓN (no una emoción) que orienta la conducta humana
 - Paul Gilbert,

Tomado del libro “ COMPASIÓN. Reflexión sobre la vida cristiana” Autores: D.P. McNeil, D. A. Morrison y H. M. Nouwen
Editorial: SAL TÉRREA 1985



Componentes del modelo de compasión según Kristin Neff (Neff y Vonk 2009)



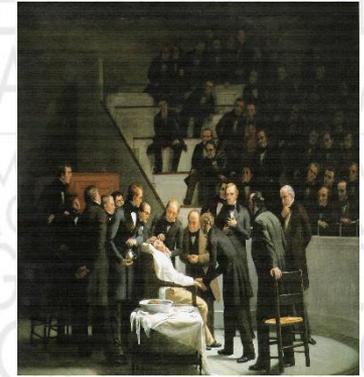
- Mindfulness (atención plena): Consiste en hacerse consciente del sufrimiento propio y de los otros, sin juicios ni críticas. No negamos el sufrimiento o huimos de él, ni nos quedamos atrapados por él (lo que Neff llama sobreidentificación), como hacen la mayoría de las personas.

Esta fase es clave, porque no podemos sentir compasión sino hay alguien que sufra.

Neff KD & Vonk R. Self-compassion versus global self-esteem: Two different ways of relating to oneself. Journal of Personality 2009; 77, 23-50



Componentes del modelo de compasión según Kristin Neff (Neff y Vonk 2009)

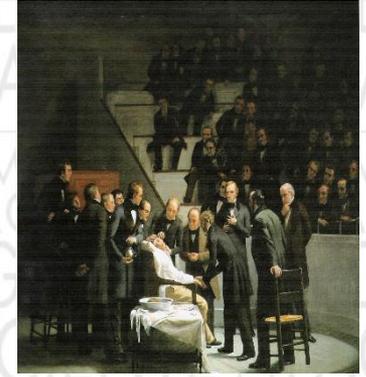


- **Humanidad compartida:** Es saber que el sufrimiento que experimentamos nosotros lo están experimentando miles de personas en este momento, y lo han experimentado en el pasado y lo experimentarán en el futuro otras muchas personas, porque el sufrimiento es consustancial con la naturaleza humana, como afirman todas las religiones (ecuanimidad frente al sufrimiento). Lo contrario sería el aislamiento, ensimismarse en lo que nos ocurre creyendo erróneamente que nuestra situación es única.

Neff KD & Vonk R. Self-compassion versus global self-esteem: Two different ways of relating to oneself. *Journal of Personality* 2009; 77, 23-50



Componentes del modelo de compasión según Kristin Neff (Neff y Vonk 2009)



- **Auto-compasión:** Implica afecto, amabilidad y comprensión hacia uno mismo cuando se experimenta sufrimiento, en lugar de autocriticarse, culparse o negar el propio dolor. Consiste en tratarnos a nosotros mismos tal y como trataríamos a un niño indefenso o a un amigo muy querido. Lo contrario sería la autocrítica destructiva y culpabilizante.

Neff KD & Vonk R. Self-compassion versus global self-esteem: Two different ways of relating to oneself. *Journal of Personality* 2009; 77, 23-50



EL PARADIGMA DE LA SEGURIDAD

VI SIMPOSIO NACIONAL DEL DE SEGURIDAD PACIENTE

Cirugía Segura



Aviación



EL PARADIGMA DE LA ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

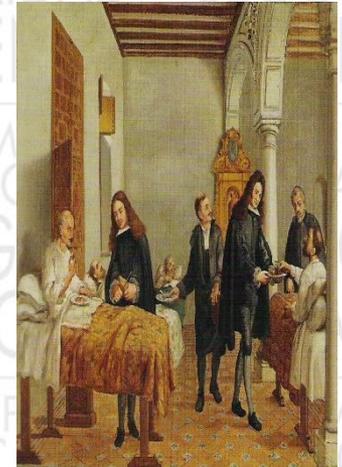


VI SIMPOSIO NACIONAL DEL DE SEGURIDAD PACIENTE

Dolor/Soledad



Emociones/sentimientos





VI SIMPOSIO
NACIONAL
DEL DE SEGURIDAD
PACIENTE

Así es la Vida!!



Con ayuda: ¡Yo puedo!



CLÍNICA NUESTRA
SEÑORA DE LOS REMEDIOS



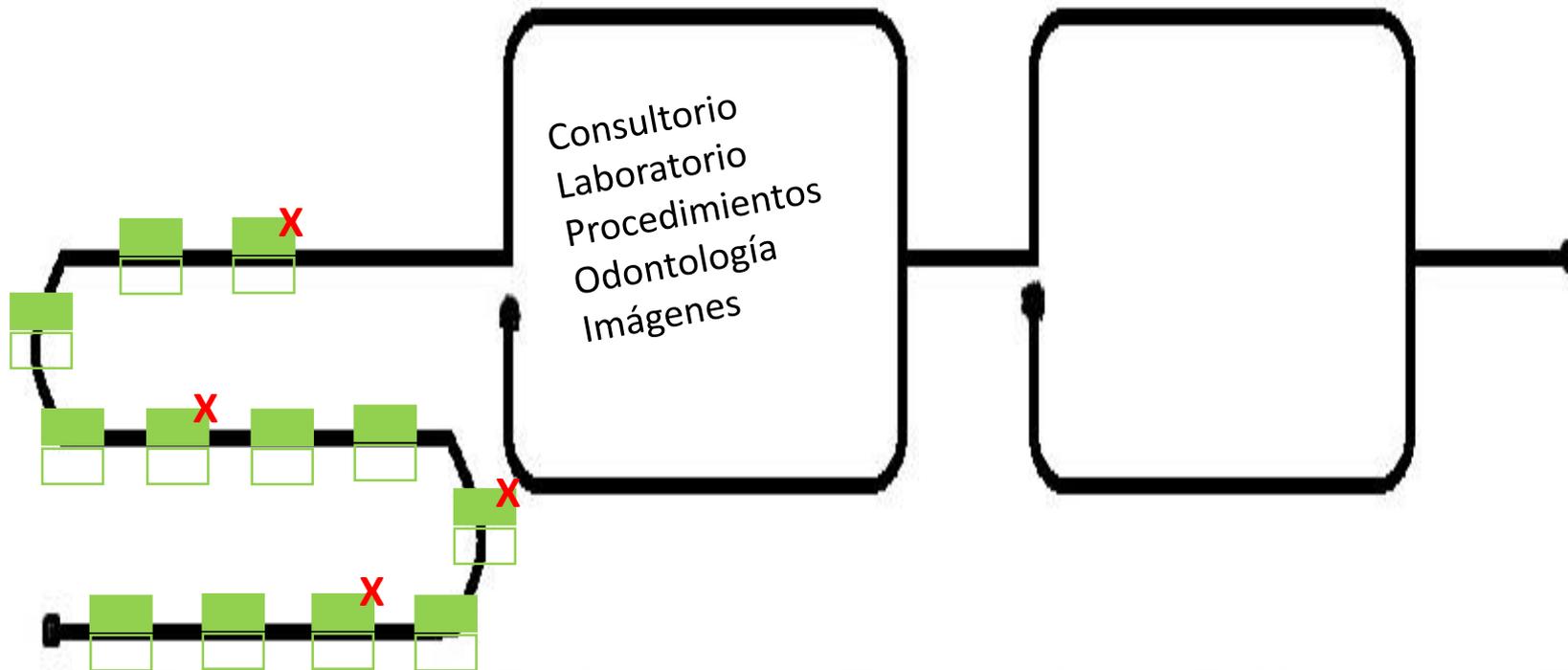
HOLANDINA
Pharmaceutical



PATROCINAN:



ruta del usuario





VI SIMPOSIO
NACIONAL
DEL DE SEGURIDAD
PACIENTE

¿Cuál es la triple Meta?

Experiencia del Paciente

Resultado clínico



Costo óptimo

La aplicación del enfoque debe ser sistemático y sistémico

Un enfoque para intervenir..



VI SIMPOSIO
NACIONAL
DEL DE SEGURIDAD
PACIENTE



La Experiencia del usuario

- Basada en el trato digno, el respeto, la compasión
- Alcance: todo el ciclo de atención
- Énfasis en grupos vulnerables/ riesgo



- Estándares centrados en el paciente
- Historia clínica del paciente y flujo de información
- Seguridad de la atención



- Humanización de la Atención
- Seguridad de la atención
- Riesgo en la Atención



VI SIMPOSIO
NACIONAL
DEL DE SEGURIDAD
DEL PACIENTE

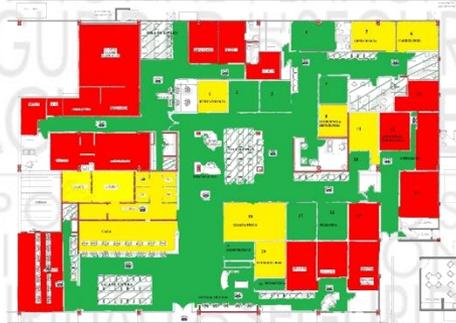
Dimensiones de la Atención Centrada en el Paciente

www.planetree.org	www.pickerinstitute.org
Comunicación efectiva con pacientes y familias	Respeto por las necesidades, preferencias y valores del Paciente
Personalización del cuidado	Información, educación, comunicación
Continuidad del cuidado	Coordinación e integración de la información sobre el cuidado
Acceso del paciente a información y cuidado	Acceso del paciente a información y cuidado
Participación de la familia	Inclusión de la familia en el cuidado
Espiritualidad	Soporte emocional y alivio para el miedo y la ansiedad
Medicina integradora	Acceso al cuidado
Enfoque el cuidador	Transición y continuidad
Medio ambiente de la atención	Confort físico

CADENA DE VALOR



VI SIMPOSIO NACIONAL DEL SEGURO DE SALUD



NECESIDADES DEL PACIENTE



REDISEÑO DEL MODELO DE ATENCIÓN



EXPERIENCIA VIVENCIAL DE SERVICIO



VI SIMPOSIO NACIONAL DEL DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

Ciclo Virtuoso



Con ayuda: ¡Yo puedo!



CLÍNICA NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS



HOLANDINA Pharmaceutical



PATROCINAN:



SEGURIDAD AL 100%



VI SIMPOSIO
NACIONAL
DEL DE SEGURIDAD
PACIENTE

Cirugía Segura



Aviación



CREATIVIDAD AL 200% ?



Foro Internacional 2018 Cartagena – Hotel Hilton Octubre 3, 4 y 5



Los esperamos!

hernandobaquero618@gmail.com



3115236227

Foro Internacional OES

Una trayectoria de 26 años

Desde hace 26 años se realiza anualmente el Foro internacional, el cual se ha consolidado como un espacio de sensibilización, aprendizaje y exposición de las novedades de la atención y la calidad en salud. Este es el espacio neutral de encuentro de los principales actores del sector salud colombiano, donde se crean grandes alianzas y se exploran relaciones comerciales.



199



Seminario - taller

Paso a paso para la adopción de guías de práctica clínica en instituciones de servicios de salud.

Bogotá - 6 de octubre de 2017



Mayores informes
PBX: 57 1 6161794
Cel: (57) 320 2 33 1185
Cel: (57) 320 4 92 5349
mercadeo@oes.org.co

Seminario - taller

Seguridad 2.0
Identifique el foco de
seguridad del paciente:
¿Cómo hacerlo?

Bogotá

17 de noviembre de 2017

Mayores informes
PBX: 57 1 6161794
Cel: (57) 320 2 33 1185
Cel: (57) 320 4 92 5349
mercadeo@oes.org.co

Seminario - taller

¿Cómo implementar el Modelo de producción
Toyota - Lean Healthcare en una organización de salud?



Medellín
2 de noviembre
Universidad CES

Mayores informes
PBX: 57 1 6161794
Cel: (57) 320 2 33 1185
Cel: (57) 320 4 92 5349
mercadeo@oes.org.co

Mayores informes

PBX: 57 1 6161794

Cel: (57) 320 2 33 1185

Cel: (57) 320 4 92 5349

mercadeo@oes.org.co

Carrera 11 A No. 94-76 Of: 201

Bogotá

hernandobaquero618@gmail.com



3115236227