

Medtronic

Integrated Health SolutionsSM

Estudio de un caso: Transformar la prestación de la asistencia sanitaria

El itinerario del Servicio de Cardiología del Rigshospitalet
para mejorar la experiencia del paciente
Copenhague, Dinamarca



Descripción general

Los hospitales tienen que transformar sus procesos operativos para ofrecer una experiencia superior al paciente en medio de los cambios y las interrupciones. Rigshospitalet, un importante hospital universitario de Dinamarca, lo ha conseguido gracias a la colaboración con Medtronic Integrated Health Solutions (IHS) en una asociación de varios años.

«La colaboración ha permitido al hospital ahorrar ≈ 2,2 millones de euros en un periodo de tres años».

El hospital y el servicio de cardiología

Con 1200 camas, el Rigshospitalet atiende anualmente a 1,3 millones de pacientes ambulatorios y 270 000 pacientes hospitalizados. La misión del Rigshospitalet es ser el principal hospital de Dinamarca para pacientes que necesitan un tratamiento muy especializado. El hospital está ahora mejor posicionado para cumplir esta misión.

La asociación entre Rigshospitalet y Medtronic IHS es un gran ejemplo de cómo un hospital puede transformarse completamente al ser más eficiente en todas las áreas y, como resultado, ofrecer mejores resultados a los pacientes.



El reto

En 2017, el Servicio de Cardiología de Rigshospitalet, formado por ocho diferentes laboratorios de hemodinámica, se propuso reforzar sus procesos, la gestión de materiales, el desarrollo de estrategias, la formación y el compromiso de los empleados para, en última instancia, ofrecer a los pacientes una mejor atención.

«Los laboratorios de hemodinámica no estaban funcionando de manera óptima,» explicó Soren Boesgaard, Jefe de la Unidad de hemodinámica del Rigshospitalet.

«Necesitábamos un equipo externo especializado que nos apoyara para ser más eficientes y seguir unos estándares elevados. Buscamos un socio que nos permitiera ofrecer el máximo nivel de atención a los pacientes».

La asociación

El hospital mantenía una relación duradera con Medtronic y utilizaba dispositivos y tratamientos que se remontaban a más de 10 años. Boesgaard y los dirigentes del Rigshospitalet sabían que los hospitales de su misma categoría habían experimentado los beneficios de los programas de transformación dirigidos por Medtronic IHS.

«En Rigshospitalet presentamos un nuevo modelo de negocio centrado en el valor,» dijo Jeppe Højholt-Nielsen, director de Medtronic IHS con sede en Copenhague. «Esta oferta era convincente para ellos y se ajustaba a sus necesidades en cuanto a la generación de eficiencias para ayudar en sus aspiraciones de estar en primera línea en investigación y tratamiento. Dado el histórico en nuestra relación, el hospital confió en que podíamos cumplir nuestras promesas.»

«Sabíamos que Medtronic IHS tenía experiencia en la gestión de otros laboratorios de hemodinámica en Europa,» dijo Boesgaard. «En lugar de trabajar con una consultora, pensamos que sería óptimo colaborar con una empresa que ya nos conocía. Confiábamos en que Medtronic podría ayudarnos a transformarnos de forma sostenible a largo plazo.»

Las dos organizaciones acordaron una asociación de cinco años tras un proceso de licitación. Incluye incentivos financieros para Rigshospitalet y Medtronic IHS con riesgos y beneficios compartidos. El valor generado se controla y discute trimestralmente.

La solución

Para poner en marcha la colaboración, Medtronic IHS llevó a cabo la fase de «alcance y planificación de la transformación». Para ello, el equipo de IHS de Medtronic realizó un estudio exhaustivo en el que se identificaron las diferentes áreas del laboratorio de hemodinámica y se evaluaron las mejores prácticas. Basándose en esto, Medtronic IHS pudo compartir con el equipo directivo del Servicio de Cardiología sus puntos fuertes, así como las áreas de mejora.

El enfoque

Después de la fase de definición del alcance de tres meses, Medtronic IHS sentó las bases y llevó a cabo las primeras actuaciones de transformación durante un periodo de 18 meses. A continuación, tuvo lugar la fase de despliegue y mejora continua. El proyecto se encuentra actualmente en esta fase, que suele durar de dos a tres años.

«Para hacer una analogía, piense en dos personas montando en una bicicleta de dos plazas», dijo Kim Schulz Larsen, director de consultoría de Medtronic IHS. «Al principio, cuando estamos en la fase de definición del alcance, Medtronic IHS se pone a la cabeza para hacernos avanzar. A medida que avanzamos hacia la segunda fase, tanto Rigshospitalet como Medtronic IHS comparten las responsabilidades pedaleando a la par. Cuando entramos en el despliegue completo, Rigshospitalet continúa por sí solo, con Medtronic IHS como apoyo.»

// Nuestro enfoque está estructurado en torno al concepto «mostrar, hacer y enseñar» //

Kim Schulz Larsen
director de consultoría
de Medtronic IHS

Los cuatro principios de Medtronic IHS para lograr la transformación



Transformación pragmática

Ayudar a los clientes a conseguir una demostración de valor rápida y pragmática, dividiendo la transformación en «trozos pequeños» que se implantan rápidamente y se ajustan en tiempo real con un sólido seguimiento del rendimiento.



Enfoque en la sostenibilidad desde el principio.

Impulsar el cambio junto a los equipos del hospital para transferir habilidades y desarrollar las capacidades internas.



Un enfoque continuo en el valor.

Aportar a la mejora continua un enfoque basado en el valor.



Aprovechando las ventajas de la escala.

Aprovechar el conjunto de herramientas, metodologías y mejores prácticas de Medtronic IHS para acelerar la transformación de los clientes.

El marco de trabajo

Medtronic IHS aplicó su programa validado e integral. En el centro de este marco de trabajo está la voz del paciente; los beneficios para él dan sentido al esfuerzo de cambio.

Los demás componentes básicos son:



Excelencia en los procesos

Se trata de eliminar las actividades que no aportan valor añadido y, a menudo, se articula en torno a flujos de trabajo para la utilización de las salas, la planificación y la programación, y el flujo de pacientes y la logística.



Excelencia cultural

A través de una herramienta de barómetro de equipos y de diferentes tácticas de comunicación, la atención se centra en abordar las mentalidades y los comportamientos para que el personal pueda trabajar conjuntamente de forma eficaz, situando al paciente en el centro de su trabajo y apoyando la gestión del cambio.



Excelencia organizativa

El objetivo es diseñar la organización para ofrecer el máximo valor al paciente, con funciones y responsabilidades claras y un enfoque en el desarrollo de la capacidad y de la competencia del personal.



Excelencia en la gestión

La implantación de reuniones de equipo y una gestión visual permite la mejora continua. Una información de la gestión clara y un seguimiento activo del rendimiento hacen visibles los problemas.

El impacto

Los nuevos métodos de trabajo permitieron ahorrar y mejorar la experiencia de los pacientes

Con el tiempo, se ha implantado una nueva forma de trabajar en el Servicio de Cardiología, lo que ha dado lugar a un entorno más apropiado para los profesionales del hospital y los pacientes.

Ejemplos de ello son:



Ahorro financiero: ~2,2 millones de euros

Esto es el resultado de reducir las ineficiencias de la gestión de materiales y mejorar el uso de los recursos.



Mejora la toma de decisiones

Los nuevos sistemas de gestión basados en datos permitieron tomar decisiones más informadas. Esto permitió mejorar los flujos de trabajo y aumentar el rendimiento del equipo.



El inicio de actividad mejoró del 20 al 75 % en los laboratorios de hemodinámica seleccionados

Esto se debe a un nuevo entorno racionalizado alrededor de los procesos: Empezar el día con puntualidad en las salas e impulsar la eficiencia en el cambio de pacientes y los procedimientos al final del día.



Mejora de los procesos y mejor uso de los recursos

Se optimizaron las cadenas de suministro. Una mejora de la gestión de las existencias y el inventario significa que las estanterías solo contienen los materiales que se necesitan, lo cual reduce el desperdicio y la ineficacia. La optimización de la planificación y la programación y la aplicación de una combinación óptima de casos permitieron un mejor uso del tiempo del personal y de las salas.



Mejora de la satisfacción de pacientes y de profesionales

Al eliminar las ineficiencias y racionalizar los procesos, se optimiza el tiempo del personal de enfermería para que puedan centrarse mejor en los pacientes y en las actividades clínicas básicas, y se eliminan las horas extraordinarias. Los pacientes tienen una experiencia mejor, con menos esperas y mejor acceso a la información. La implantación de un hospital de día cardiológico transformó y mejoró la experiencia de los pacientes, con una puntuación del Net Promoter Score que superó los 80 puntos.



El impacto

Muchos médicos y enfermeros están acostumbrados a trabajar de la misma manera. Cambiar las actitudes y los comportamientos puede ser un reto. Según Boesgaard, el equipo de IHS de Medtronic comprendió perfectamente esta dinámica y encontró el equilibrio perfecto para impulsar el cambio de una manera diplomática que generara confianza para que la transformación se produjera de manera sostenible.

// Tuvimos que convencer al personal de que era una buena idea dejar que Medtronic analizara nuestra forma de trabajar. El análisis puso de manifiesto nuestros problemas relacionados con la gestión de materiales y pudimos ver que no estábamos utilizando las salas de forma óptima. Nos aseguramos de obtener beneficios rápidos eliminando el caos existente en torno a los diferentes procedimientos. //

Soren Boesgaard

El ahorro se produjo no solo porque formamos a 60 equipos hospitalarios, sino que la formación de los equipos hospitalarios hizo que el ahorro fuera sostenible y se integrara en el modo de funcionamiento del hospital.

// Como nueva enfermera del servicio, la gestión basada en datos ha sido útil para mejorar los flujos de trabajo. Los datos se utilizan ampliamente en los proyectos y aportan mucha información para las reuniones de equipo. Favorece el desarrollo y la cultura de equipo. //

**Kristina Hoej Hansen,
Enfermero de laboratorio de hemodinámica**

// Para mí ha sido una experiencia enormemente positiva. He obtenido mucha inspiración y herramientas para abordar de una manera distinta los flujos de trabajo/dificultades. IHS tiene un enfoque profesional y una comprensión equilibrada para adaptar las soluciones a nuestra vida cotidiana. //

Enfermero de laboratorio de hemodinámica

Dar vida a la atención ambulatoria: un Hospital de Día Cardiológico para el alta en el mismo día

Aprovechando el ahorro y los resultados de la transformación, Medtronic IHS y el Servicio de Cardiología colaboraron para crear un hospital de día innovador y centrado en el paciente. Este nuevo espacio permitió dar el alta el mismo día y creó un entorno que hace que los pacientes se sientan menos hospitalizados.

El proyecto se inició en junio de 2019 y se completó en septiembre de 2019. Consistió en reformar un área de 110 m² más una zona adicional de 30 m² para los familiares. El proyecto fue impulsado por una solución «llave en mano» de IHS, que incluye la construcción y la gestión del proyecto, de principio a fin.

// Nunca pensé que fuera posible completar el proyecto en un periodo de tiempo tan corto, el hospital de día cardiológico se terminó a tiempo //

Soren Boesgaard

Los pacientes se mostraron muy satisfechos en general con el hospital de día; registró una puntuación de 80 según el Net Promoter Score (NPS). También se preguntó a los pacientes qué probabilidad había de recomendar el hospital de día; a otras personas. La puntuación NPS para esta pregunta fue de 78,5 promotores.

// Estaba muy preocupado antes de venir al hospital para mi procedimiento, pero el entorno del hospital de día cardiológico es muy acogedor y el ambiente relajante me tranquiliza. //

un paciente

El centro cardiológico aprovechó los beneficios de esta transformación cuando inauguró su noveno laboratorio de hemodinámica en el otoño de 2019. También preparó al hospital para hacer frente a los desafíos sin precedentes de la COVID-19.

// IHS ha ayudado a introducir nuevos métodos y herramientas en el funcionamiento, la optimización y el desarrollo del Servicio de Cardiología. Hemos aprendido que una elevada experiencia clínica no puede ser lo único en el tratamiento especializado. //

Peter-Karl Jacobsen, Médico Jefe

// Ha superado mis expectativas y tanto los pacientes como los empleados están contentos con el concepto y la decoración que garantiza y favorece una buena experiencia del paciente. //

Soren Boesgaard

El itinerario de transformación continúa – introduciendo innovación digital y analítica avanzada

Las ambiciones de la colaboración son aún mayores ya que IHS, junto con el Servicio de Cardiología, ha acordado recientemente un programa de innovación y transformación digital basado en la Inteligencia Artificial (IA) y la analítica avanzada que permite aumentar la individualización del tratamiento y mejorar los resultados de los pacientes.

// Muchas consultoras que trabajan en este ámbito no pueden ofrecer la perspectiva de una empresa internacional y al mismo tiempo comprender los matices de la gestión de un hospital en Dinamarca. Necesitábamos estar cerca para actuar con rapidez, sobre todo al principio. Comprender nuestro contexto local fue muy importante para establecer confianza y conseguir el compromiso necesario de los miembros del equipo. //

Soren Boesgaard



Acerca de Medtronic IHS

Integrated Health Solutions combina recursos, experiencia en la optimización de procesos y conocimientos terapéuticos.

IHS se asocia con hospitales y clínicas de toda la región EMEA, ofreciendo soluciones que ayudan a los servicios de salud a optimizar los costes y los resultados, al tiempo que impulsan un mayor valor y la satisfacción del paciente. En colaboración con las instituciones médicas, IHS desarrolla servicios y soluciones innovadoras para mejorar la eficiencia, reducir los costes, facilitar el acceso de los pacientes a los distintos tipos de tratamiento y mejorar los resultados.

Para obtener más información sobre los programas de IHS para su hospital, póngase en contacto con su representante de Medtronic.

Medtronic

Europa

Medtronic International Trading Sarl
Route du Molliau 31
Case postale
1131 Tolochenaz
Teléfono: +41 (0) 21 802 70 00
Telefax: +41 (0) 21 802 79 00

[medtronic.eu](https://www.medtronic.eu)

España

Medtronic Ibérica S.A.
Calle María de Portugal nº.11
ES-28050 Madrid
Teléfono: +34 91 625 04 00
Telefax: +34 91 650 74 10

[medtronic.es](https://www.medtronic.es)

UC202116449 ES
© 2022 Medtronic.
Todos los derechos reservados.
Impreso en Europa.