

L'expérience patient au cœur de l'amélioration des trajectoires de soins centrée patient

La experiencia del paciente en el centro de la mejora de las vías de atención centradas en el paciente

Équipe de recherche

Jean-Baptiste Gartner^{1,2,3,4,5,6}, Célia Lemaire⁷, André Côté^{1,2,3,4,5,6}

¹Département de management, Faculté des sciences de l'administration.

²Centre de recherche en gestion des services de santé, Université Laval.

³Centre de recherche du CHU de Québec, Université Laval.

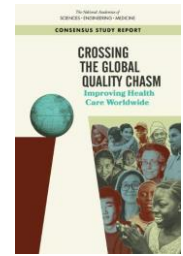
⁴Centre de recherche du CISSS de Chaudière-Appalaches.

⁵VITAM, Centre de recherche en santé durable.

⁶Centre de recherche de l'Institut Universitaire de Cardio-Pneumologie de Québec

⁷Université de Strasbourg, EM Strasbourg-Business School, HuManiS Strasbourg, France.





¿Por qué hablar de innovaciones en las trayectorias asistenciales?

- Llamadas repetidas: Organización Mundial de la Salud (2016, 2020¹)
Instituto de Medicina de los Estados Unidos (2001, 2013, 2018²)
- Un sistema sanitario que sufre
- Un deseo de reorganizar o incluso "refundar el sistema" en Quebec

Refundación

1. World Health Organization. Report on Cancer: Setting Priorities, Investing Wisely and Providing Care for All. Geneva, Switzerland: World Health Organization; 2020.

2. National Academies of Sciences, Engineering, Medicine. *Crossing the global quality chasm: Improving health care worldwide*. 2018.



UNIVERSITÉ
LAVAL

Faculté des sciences
de l'administration
Département de management



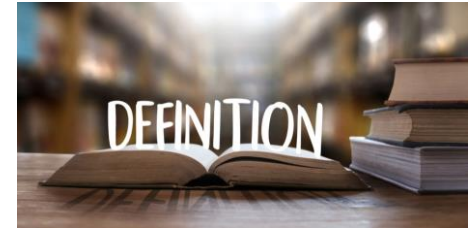
Nuestra visión :

- La necesidad de adoptar un modelo de Sistema Sanitario de Aprendizaje
- La trayectoria asistencial como modelo operativo
- El deseo de volver a situar al paciente en el centro del sistema
- La formulación de un marco integrador aplicable a nivel de sistema
- Beneficios que pueden aplicarse a otros proyectos nacionales (Gestión por trayectoria asistencial y de servicios y Financiación centrada en el paciente)



UNIVERSITÉ
LAVAL

Faculté des sciences
de l'administration
Département de management



Nuestra definición de la "vía de atención centrada en el paciente"

Una vía de atención centrada en el paciente es una **intervención de gestión compleja**, a largo plazo y con un **enfoque sistémico**, para un grupo bien definido de pacientes que aborda todo el proceso de atención, desde la prevención y la detección hasta la recuperación o los cuidados paliativos. Esta intervención :

- da prioridad a la **centralidad del paciente**
- apoya las funciones de los **actores profesionales implicados**
- integra **un enfoque por procesos**
- establece **estructuras de coordinación adecuadas**
- se adapta al contexto de las **estructuras físicas y sociales**
- se basa en **sistemas de gestión de información y datos**
- promueve el desarrollo de un **sistema sanitario de aprendizaje**

La meta y el objetivo compartido es satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes mediante la mejora continua de la experiencia del paciente, los resultados sanitarios, la calidad y la seguridad, teniendo en cuenta al mismo tiempo las realidades operativas y sociales del sistema.

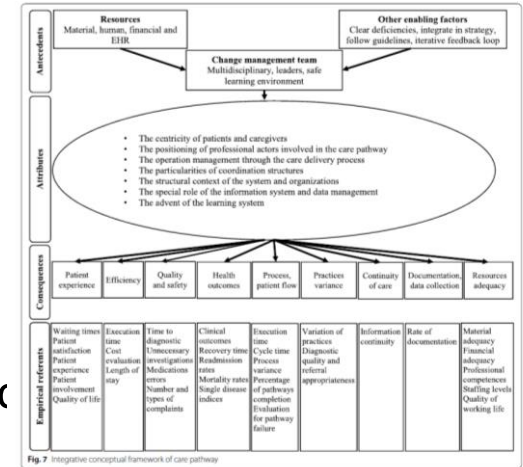


UNIVERSITÉ
LAVAL

Faculté des sciences
de l'administration
Département de management

Hacia un modelo de transformación de la vía asistencial centrado en el paciente

- Requisitos previos o antecedentes necesarios
- Siete dimensiones a tener en cuenta 28 temas
- Nueve dimensiones de rendimiento de rendimiento
- Un conjunto de posibles indicadores que se utilizará para aplicación



Gartner, J. B., Abasse, K. S., Bergeron, F., Landa, P., Lemaire, C., & Côté, A. (2022). Definition and conceptualization of the patient-centered care pathway, a proposed integrative framework for consensus: a Concept analysis and systematic review. BMC health services research, 22(1), 1-24.

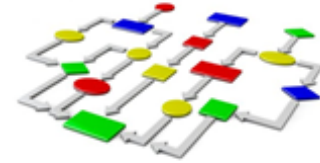




El posicionamiento de los profesionales implicados en la trayectoria asistencial

- **Una herramienta para desarrollar la atención centrada en el paciente** (necesidades y preferencias)
- **Trabajo en equipo multidisciplinar** (complejidad, entendimiento común, intercambio de conocimientos)
- **Habilidades del personal** (especialmente las interpersonales)
- **Permite a los profesionales examinar sus funciones y responsabilidades**
- **La experiencia del personal** como palanca de rendimiento (2020)





Gestión de las operaciones en el proceso de prestación de asistencia

- **El enfoque del proceso de prestación de asistencia** (técnico, organizativo y social)
- **La cuestión de los métodos de modelización de procesos** (BPMN, VSM, diagramas de flujo)
- **Los métodos de análisis de las trayectorias asistenciales permiten descubrir diferentes trayectorias** (Delphi, grupo de discusión, entrevistas, análisis de datos)
- **Herramientas de mejora y reingeniería de procesos** (mejora de procesos, automatización, reevaluación de objetivos o apoyo a la decisión)



ASSOCIATION LATINE
POUR L'ANALYSE DES
SYSTEMES DE SANTE

Calass 2022



Faculté des sciences
de l'administration
Département de management



Las particularidades de las estructuras de coordinación

- **Integración de las guías de práctica clínica** (integración del conocimiento contextual y mejora del uso y la adherencia)
- **Continuidad de la información** (problemas de coordinación y costes evitables)
- **Liderazgo de la vía asistencial** (actor responsable)
- **Integración de servicios** (objetivos, prioridades y gobernanza compartidos)
- **Una palanca para la gestión del conocimiento sanitario**



UNIVERSITÉ
LAVAL

Faculté des sciences
de l'administration
Département de management



El contexto estructural del sistema y las organizaciones



- **El contexto físico local** (múltiples organizaciones y los entornos de atención formal)
- **Disponibilidad de recursos**
- **Contexto social** (facilitadores o barreras a la colaboración)



UNIVERSITÉ
LAVAL

Faculté des sciences
de l'administration
Département de management



El papel especial del sistema de información y la gestión de datos

- **Gestión de datos** (datos del mundo real, cuadros de mando, variación)
- **El sistema de historia clínica electrónica** (que apoya la comunicación y el intercambio de conocimientos)
- **El reto de la digitalización** (integración del sistema a lo largo de la trayectoria)



UNIVERSITÉ
LAVAL

Faculté des sciences
de l'administration
Département de management



La llegada del sistema sanitario de aprendizaje

Las trayectorias asistenciales son un modelo de operacionalización de los SSA para desarrollar :

- Competencias individuales y colectivas
- Pensamiento sistémico
- Visión cohesiva
- Aprendizaje en equipo
- Integración de diferentes perspectivas¹

1. Fung-Kee-Fung M, Maziak D, Pantarotto J, et al. Regional process redesign of lung cancer care: a learning health system pilot project. *Curr Oncol*. 2018;25(1): 59-66.





El proyecto de implantación

Enfoque integral de reingeniería de procesos en 10 pasos:

1. Definición del **público objetivo**
2. Visión general de las **prácticas profesionales, interprofesionales e intradisciplinarias**
3. Desarrollo de un **modelo de referencia**: guía de buenas prácticas por trayectoria
4. **Análisis de las principales trayectorias asistenciales**
5. **Modelización del modelo de referencia contextualizado**
6. **Formalización y simulación** del modelo de referencia
7. **Creación de un sistema de control**
8. Establecimiento de una **estructura organizativa flexible y ágil** para el aprendizaje continuo
9. **Probar el prototipo** en cuatro sitios diferentes (replicación)
10. Planificación de un despliegue a gran escala (ampliación)





El proyecto de implantación

¿El lugar del paciente y la experiencia del paciente?:

- Paciente asociado presente en el comité directivo del proyecto
- Paciente asociado presente en el modelado de la solución
- Necesidades y expectativas de los pacientes(base para el desarrollo de la solución)
- Co-construcción de la solución final mediante el desarrollo de una comprensión intersubjetiva de las necesidades y expectativas de los pacientes y las posibles respuestas
- Evaluación del impacto de la solución una vez implantada en la experiencia del paciente en términos de procesos y resultados



UNIVERSITÉ
LAVAL

Faculté des sciences
de l'administration
Département de management

RESEARCH

Open Access



Para más detalles



Definition and conceptualization of the patient-centered care pathway, a proposed integrative framework for consensus: a Concept analysis and systematic review

Jean-Baptiste Gartner^{1,2,3,4,5*}, Kassim Said Abasse^{1,2,3,5}, Frédéric Bergeron⁶, Paolo Landa^{3,7}, Célia Lemaire⁸ and André Côté^{1,2,3,4,5}



UNIVERSITÉ
LAVAL

Faculté des sciences
de l'administration
Département de management