

UN ESTUDIO DE CASO DE ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA DE PLANETREE

EL HOSPITAL JOE DIMAGGIO CHILDREN AGREGA LA CERTIFICACIÓN PLANETREE A LA LARGA LISTA DE RECONOCIMIENTOS

CÓMO EL HOSPITAL JOE DIMAGGIO CHILDREN SOSTUVO UNA INCREÍBLE RACHA GANADORA:

Si bien el Hospital Joe DiMaggio Children en Hollywood, Florida, comenzó su trayectoria en Planetree en 2013, la adopción de la atención centrada en la persona por parte de la organización comenzó en el 2002. El padre de un paciente de oncología, inspirado por su investigación sobre la atención centrada en el paciente y la familia, formó una Consejo Asesor e introdujo la filosofía de atención al Joe DiMaggio. La atención centrada en la persona se difundió rápidamente en el hospital, cuyo programa de terapia con mascotas y tomografía computarizada en forma de barco pirata ayudan a los niños a sentirse más cómodos en momentos estresantes.

El Hospital Joe DiMaggio Children quería crear un ambiente de sanación, un hogar lejos del hogar para muchos niños que permanecen períodos prolongados, el hospital se convierte en su hogar temporal. La organización implementó una atención centrada en el paciente y la familia que culminó en su búsqueda de la Certificación Planetree para la excelencia en la atención centrada en la persona, el primer hospital infantil del mundo en obtener ese honor.

UNA MIRADA

- Hospital pediátrico de 226 camas, fundado en 1992
- En el 2016, atendió a 71,435 pacientes de urgencias y completó 6,162 cirugías ambulatorias
- Instalación ecológica de 4 pisos y 180,000 pies cuadrados
- 6 quirófanos pediátricos, unidades quirúrgicas dedicadas, servicios ambulatorios y un piso dedicado a oncología pediátrica

EL CAMINO A LA EXCELENCIA EN LA CERTIFICACIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

En 2013, Planetree realizó una evaluación exhaustiva del Hospital Joe DiMaggio Children. El informe determinó que el Joe DiMaggio estaba en una buena posición para obtener la certificación, identificando medidas de mejora y al mismo tiempo validando las prácticas centradas en la persona que el hospital ya tenía implementadas. Uno de los aspectos más reveladores de las visitas de Planetree al Joe DiMaggio fue cuán comprometido e involucrado estaba el personal del hospital con la misión y la filosofía de la atención, incluido el liderazgo ejecutivo y la junta directiva.

El equipo de Planetree colaboró con el Joe DiMaggio para ajustar los procesos y las políticas del hospital y cumplir con cada criterio. El hospital desarrolla programas para nutrir el crecimiento y el desarrollo profesional del personal, mientras apoya su salud y bienestar. A través de las observaciones, Planetree demostró que los empleados del hospital infantil se sentían responsables y empoderados para hacer lo correcto para los pacientes y las familias, incluso si eso significaba pensar fuera diferente. Lo que los cuidadores ya habían puesto en práctica, el Joe DiMaggio lo codificó en una política, permitiendo una evolución de la atención centrada en la persona impulsada por el personal.

PONIENDO EN PRÁCTICA LA CULTURA CENTRADA EN LA PERSONA

Los grupos de enfoque del hospital se conformaron rápidamente, ya que la comunidad estaba ansiosa por hablar sobre la atención centrada en la persona. Los asesores, el personal de salud y las familias de los pacientes, algunos que actualmente reciben atención, otros dados de alta pero emocionados de participar, hablaron sobre sus experiencias personales con la atención centrada en el paciente y la familia, cada uno desde una perspectiva única. Este aporte crucial ayudó a guiar al Hospital Joe DiMaggio Children en sus esfuerzos por brindar una mejor atención a sus pacientes jóvenes, sus familias y toda la comunidad hospitalaria.

Un esfuerzo notable fue una asociación con la unidad de salud conductual de los adolescentes para hacer que su entorno físico sea más acogedor, al mismo tiempo que proporciona a las familias y trabajadores sociales los recursos que necesitan para que la estadía sea lo más productiva y placentera posible. Las iniciativas incluyeron un estudio piloto con tabletas portátiles para guiar a los pacientes a través de sus planes de tratamiento, un menú diverso de servicio a la habitación para hacer que la hora de la comida sea más alegre y la creación de un Comité de salud conductual del paciente y la familia. Con todas estas piezas en su lugar, el Hospital Joe DiMaggio Children comenzó su solicitud para la Certificación Planetree para la Excelencia en Atención Centrada en la Persona en 2015. En 2017, fue el primer hospital pediátrico del mundo en obtener la Certificación Planetree.

RESULTADOS DE LA ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

Si bien el Hospital Joe DiMaggio Children comenzó a implementar prácticas de atención centradas en el paciente y la familia años antes de presentar la solicitud, su asociación con Planetree ayudó a solidificar los buenos resultados en todos los departamentos y a mantener esa calidad de manera constante, donde antes había mayores fluctuaciones en el rendimiento.

La Encuesta de Satisfacción de Enfermería de NDNQI ha mostrado una mejora en varios departamentos desde que el hospital obtuvo la certificación Planetree y el personal

informó que se siente parte del panorama general, que puede contar con sus colegas y que el ambiente de trabajo es gratificante.

“Hasta el día de hoy, cuando nuestra directora ejecutiva habla sobre nuestra certificación Planetree, se enorgullece e insiste en que señalemos la distinción internacional: estamos orgullosos de contar con el Joe DiMaggio entre los mejores centros de atención médica que brindan atención centrada en el paciente y la familia en el mundo. Nuestra comunidad está orgullosa, nuestros médicos están orgullosos e incluso nuestras familias están orgullosas de involucrarse y de que sus voces tengan un impacto.”

Michelle Barone, directora de Atención Centrada en el Paciente y la Familia.

El hospital ha visto un aumento en el voluntariado y en el apoyo de la comunidad, junto con una creciente reputación internacional. Los padres ahora llaman para preguntar cómo llevar a sus hijos al hospital desde otros países, incluidos Brasil y Colombia. Con esa reputación ha venido varios reconocidos premios y reconocimientos. En 2017, el Joe DiMaggio fue reconocido como uno de los mejores lugares para trabajar en el cuidado de la salud por la revista Modern Healthcare por quinto año consecutivo. El hospital también ganó el premio Press-Ganey Guardian of Excellence Award por quinto año consecutivo.

“La certificación de Planetree no es solo un honor para nosotros, sino una responsabilidad de brindar la mejor atención en todo momento, a cada paciente, todos los días. Siempre.”

Bella Cabrera, directora de enfermería.

RESULTADOS DE LA ATENCIÓN

- REPUTACIÓN INTERNACIONAL
- AUMENTO DEL VOLUNTARIADO
- SOPORTE COMUNITARIO
- GALARDONES

Sea el cambio centrado en la persona que desea ver

La atención centrada en la persona es más que las mejores prácticas de atención médica:
es el futuro del bienestar

Para llevar estos resultados a su propio centro de atención médica, o para obtener más información sobre el proceso para obtener la Certificación de Atención Centrada en la Persona de Planetree, comuníquese con Planetree hoy mismo.

Ingresa a nuestro sitio web: www.planetreealc.org

Contáctenos: contacto@planetreealc.org

Síguenos en nuestras redes sociales:

Facebook: PlanetreeALC

Instagram: PlanetreeALC

Twitter: PlanetreeALC