



Fox Chase Cancer Center: Avanzando en la atención del cáncer centrada en la persona con tratamientos avanzados y té de la tarde

Brindar una atención clínica superior equilibrada con una experiencia de atención médica humanizada es el punto de referencia de calidad definitivo para la atención del cáncer. En el Fox Chase Cancer Center, parte del Sistema de Salud de la Universidad de Temple, a los pacientes se les ofrece la mejor atención en su clase con una compasión incomparable.



Esta cultura impulsada por la misión está respaldada por la tecnología, el acceso a los tratamientos más avanzados, la investigación de vanguardia, un equipo de cuidadores altamente experimentado... y el té de la tarde.

La querida costumbre de reunirse para tomar el té de la tarde es una tradición que comenzó en 1940. Continúa hoy, alimentando un entorno colaborativo centrado en el ser humano al que el equipo se refiere como "FoxChaseness". Costumbres como esta resaltan la misión continua de Fox

Chase de hacer más que brindar tratamiento a pacientes y familias, sino brindar apoyo, atención y compasión durante los períodos más difíciles de sus vidas.

DE BUENO A EXCELENTE: LLEVAR ACP AL SIGUIENTE NIVEL

Fox Chase Cancer Center - FCCC había adoptado principios de atención centrados en la persona mucho antes de comprometerse con Planetree en 2018. Los pacientes comentaban de forma rutinaria sobre la atención compasiva que recibían de los cuidadores en todos los niveles, y el personal consideraba que FCCC era un lugar para construir una carrera de larga duración en la que podrían alcanzar su máximo potencial como profesionales de la salud. No obstante, todavía había espacio para crecer y elevar la cultura. Esta búsqueda de avance continuo ha impulsado a la organización a lograr innumerables elogios desde su creación en 1904.

“Buscábamos mejorar nuestra atención centrada en la persona y mirando internamente, sabíamos que había aspectos estructurales que se podían mejorar. Nuestro objetivo era llevar nuestro programa al siguiente nivel y después de una gran cantidad de investigación, supe que el marco basado en evidencia de Planetree era nuestro mejor camino a seguir para llevar nuestro programa al nivel deseado” – Delinda Pendleton, FPCC, Directora de Experiencia del Paciente en Centro de Cáncer Fox Chase.

Planetree fue seleccionado como socio debido al enfoque único tanto en el paciente como en el cuidador. Esto se alineó con el compromiso de larga data de FCCC de fomentar una cultura que se preocupaba tanto por sus cuidadores como su personal se preocupaba por los pacientes. “Somos como boomerangs”, señaló Nancy Stoots, enfermera registrada, departamento de pacientes ambulatorios. “O estás aquí durante décadas o te vas y llegas de nuevo. Hay algo especial en Fox Chase”.

El marco de la Certificación de atención centrada en la persona de Planetree ofreció un medio para auditar las prácticas actuales, establecer objetivos para trabajar y celebrar las pequeñas victorias en el camino. “Planetree nos ayudó a reforzar no solo el lado paciente de las cosas, sino también el bienestar y el compromiso de los empleados”, señaló Pendleton. Usando el enfoque basado en evidencia, Delinda y su equipo

identificaron rápidamente las brechas y establecieron hitos claros y alcanzables para que su equipo comenzara a realizar un cambio sostenible.



Uno de los primeros pasos fue una evaluación de las estructuras organizacionales que promueven el compromiso. Aunque el personal de primera línea valoraba la cultura de FCCC, a veces no se los incluía en la mesa con los pacientes y los asesores familiares, donde se evaluaban y

planificaban las prácticas centradas en el paciente. “Las discusiones en torno a las operaciones de atención al paciente se vivían a nivel de liderazgo. De hecho, el nombre del comité era Equipo de Liderazgo de la Experiencia del Paciente”. Delinda reconoció rápidamente que esta estructura de comité y las voces que impactan en las decisiones de todo el hospital tenían que incluir no sólo a los líderes y los pacientes, sino también a los empleados en todos los niveles en toda la organización.

Y cuando los miembros del personal se sentaron a la mesa, el cambio en la cultura fue palpable. Hoy, la voz del personal y de los pacientes influye en las decisiones de diseño y prioriza las iniciativas. Los equipos tienen una visión de primera mano de los resultados positivos que pueden lograr y están facultados para participar más en los comités y en las iniciativas de todo el hospital. En un momento en que todas las organizaciones de atención médica tienen como objetivo crear entornos de trabajo donde los empleados prosperen, este cambio estructural ha demostrado ser monumental. El personal se siente empoderado. Se sienten escuchados. Pueden marcar la diferencia y ser su mejor versión.

LLEVAR LAS VOCES DE LOS PACIENTES A LA MESA

Antes de su viaje con Planetree, FCCC tenía un Consejo Asesor de Pacientes y Familias (CAPF) activo y comprometido. Sin embargo, ellos también vieron áreas para mejorar.

“Nos faltaba organización y visibilidad”, señaló Michael Phillips, copresidente del Consejo Asesor de Pacientes y Familias. “Necesitábamos atraer y retener miembros que estuvieran comprometidos con el comité y listos para presentarse a la mesa e impulsar el cambio”. El comité comenzó a abordar estas preocupaciones, introduciendo un mayor grado de profesionalismo y responsabilidad en la cultura. “Esto aumentó nuestra visibilidad y respeto en toda la organización. El personal de FCCC ahora viene a nosotros y nos pide presentar y asistir a nuestras reuniones”, declaró Phillips.

Junto con esto, el equipo de Experiencia del Paciente en FCCC comenzó a incluir información sobre el CAPF en las reuniones del departamento, integrando verdaderamente su trabajo en las operaciones diarias dentro del hospital.

Estos esfuerzos no solo elevaron la cultura centrada en la persona dentro de la organización, sino que también estuvieron bien alineados con "FoxChaseness", la cultura impulsora que emana de los pasillos de la organización.



RESULTADOS INIGUALABLES

En 2023, Fox Chase Cancer Center recibió oficialmente la Certificación de oro por excelencia en atención centrada en la persona, la marca más alta de excelencia centrada en la persona. Este logro muestra el compromiso de Fox Chase con sus pacientes, familias, personal y comunidad. Junto con esto, han logrado puntajes de NPS, un puntaje de caja superior del 90% en probabilidad de recomendar y calificaciones excepcionales en atención general.

“Nuestros puntajes hablan por sí mismos, y creo que esto muestra nuestro compromiso con nuestra cultura y nuestro deseo continuo de mejorar y elevar la excelencia centrada en la persona en Fox Chase Cancer Center”. – Delinda Pendleton, FPCC