

INVITACIÓ JORNADA



“Malalts de Mediació”

La Mediació una contribució a la salut del sistema

12 de desembre de 2014-Casal del Metge

Via Laietana, 37 Barcelona

Diferentes miradas de la mediación en salud : la mirada des de Atención al Ciudadano

Núria Pagès Casas (npages@cst.cat)

12 diciembre 2014

CST: CONSORCI SANITARI DE TERRASSA

Introducción

- ▶ El Consorci Sanitari de Terrassa
- ▶ La Unidad de Mediación Sanitaria al CS
- ▶ La mirada desde atención al paciente/usuario/ciudadano
 - ▶ Datos de la Unidad de Atención al Ciudadano del CST
 - ▶ Colaboración UMS-UAC
 - ▶ Herramientas de comunicación y prevención del conflicto
 - ▶ Derivación desde la Unidad de Atención al Ciudadano



Parc Científic de Barcelona
Adolf Florensa, s/n 08022 Barcelona
Tel 934 034 601 / Fax 934 034 665
www.ub.edu/odm - odm@ub.edu

Qui som avui... El grup CST:

Estructura global

ATENCIÓ PRIMÀRIA

Centres d'atenció primària	7
Nombre de consultes	181

HOSPITAL DE TERRASSA

Llits (capacitat màxima)*	473
Llits d'aguts (inclou U. H. Penitenciària)	400
Llits de mitja estada i pal·liatius*	73
Quiròfans cirurgia major*	11
Consultes ambulatories	46
Gabinets d'exploració	10
Sales d'hospital de dia	38
Boxos d'urgències	38

*dades a febrer 2008

HOSPITAL DE SANT LLÀTZER

Llits (capacitat màxima)*	150
Places d'hospital de dia	30

HOSPITAL DE SANT JORDI

Places d'hospital de dia	36
--------------------------------	----



7 Centres d'atenció primària :

- CAP Terrassa Nord
- CAP Matadepera
- CAP Sant Llàtzer
- CAP Terrassa Est
- CAP Rubí Antón de Borja
- CAP Castellbisbal
- CAP Rubí Sant Genís



Hospital Sociosanitari de Sant Llàtzer



Unitat mèdico-esportiva del CAR S. Cugat



Hospital de Terrassa i la Unitat d'Hospitalització Penitenciària



Hospital de dia Sant Jordi de Alzheimer

CST : CONSORCI SANITARI DE TERRASSA

- **Observatorio de Mediación UB**
 - **Investigación, innovación y desarrollo** en el ámbito de la mediación y gestión de conflictos
 - **Gestión de proyectos** relacionados (ámbito sanitario, laboral, universitario y otros)
- **De dónde venimos: inicio plan piloto del Proyecto Salud 2004**

Al detectar falta de recursos mediadores en este ámbito...

 - **Formación de mediadores** especializados
 - Creación de **redes de influencia** (Depart. Salud, ICS, centros de salud)
 - Creación de **Unidades de Mediación**

En el ámbito de la salud buscamos principalmente:

- Instaurar un **método innovador en el sistema sanitario**, en lo relativo a la resolución de conflictos y a la mediación.
- **Difundir la mediación, como movimiento inscrito en la cultura de paz, creando espacios de diálogo** en el sistema sanitario catalán.
- Para:
 - Mejorar la calidad de la asistencia
 - Disminuir los costes asociados al conflicto
 - Crear un vínculo de colaboración

Cómo lo hacemos:

Creando Unidades de Mediación Sanitaria (UMS) donde se aplica un modelo de mediación **integral, transversal y entendido en un sentido amplio.**

Esto supone atender los casos **adaptándonos a las necesidades de las partes y del momento**, si bien siempre respetando los principios básicos de la mediación, también a través de procesos variados y combinados.



Sistemas de mediación en Organizaciones Sanitarias QUE HACEMOS EN EL ÁMBITO DE LA SANIDAD



ACTIVIDAD GLOBAL PROYECTO SALUD: AÑOS 2005-2013	
Nº DE CASOS	188
PERSONAS IMPLICADAS EN CONFLICTOS	792
TIPOS DE INTERVENCIÓN:	
- Asesoramiento	78
- Grupos de Consenso curativos.	22
- Grupos de Consenso preventivos	4
- Procesos de mediación	54
- Coaching individual.....	14
- Coaching directivo	4
- Coaching de equipos	2
- Coaching cargos intermedios	2
- Diagnóstico e informe	4
- Soporte estratégico para la mejora y el cambio	4
ACTIVIDADES DE FORMACIÓN (media de 20 personas por actividad)	148
ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN (media de 20 personas por actividad)	229
NIVEL DE ACUERDOS EN LAS MEDIACIONES. Dato que hace referencia a acuerdos totales y parciales. (si aquí sumamos los casos cerrados sin acuerdo pero con cambios positivos suma 92,72%)	74,54 %
IMPACTO TOTAL en número de persones (Procedente de las intervenciones, de la formación y de actividades de difusión realizadas)	8.487

Algunas consideraciones

- ▶ El ADN de la organización. (nuestra marca :acogedor, abierto y dinámico)
- ▶ Mediación
- ▶ El equipo de Atención al Ciudadano CST
- ▶ Relación colaborativa UMS-UAC



La mirada desde la atención al paciente/usuario/ciudadano

- ▶ Una mirada a las reclamaciones del CST



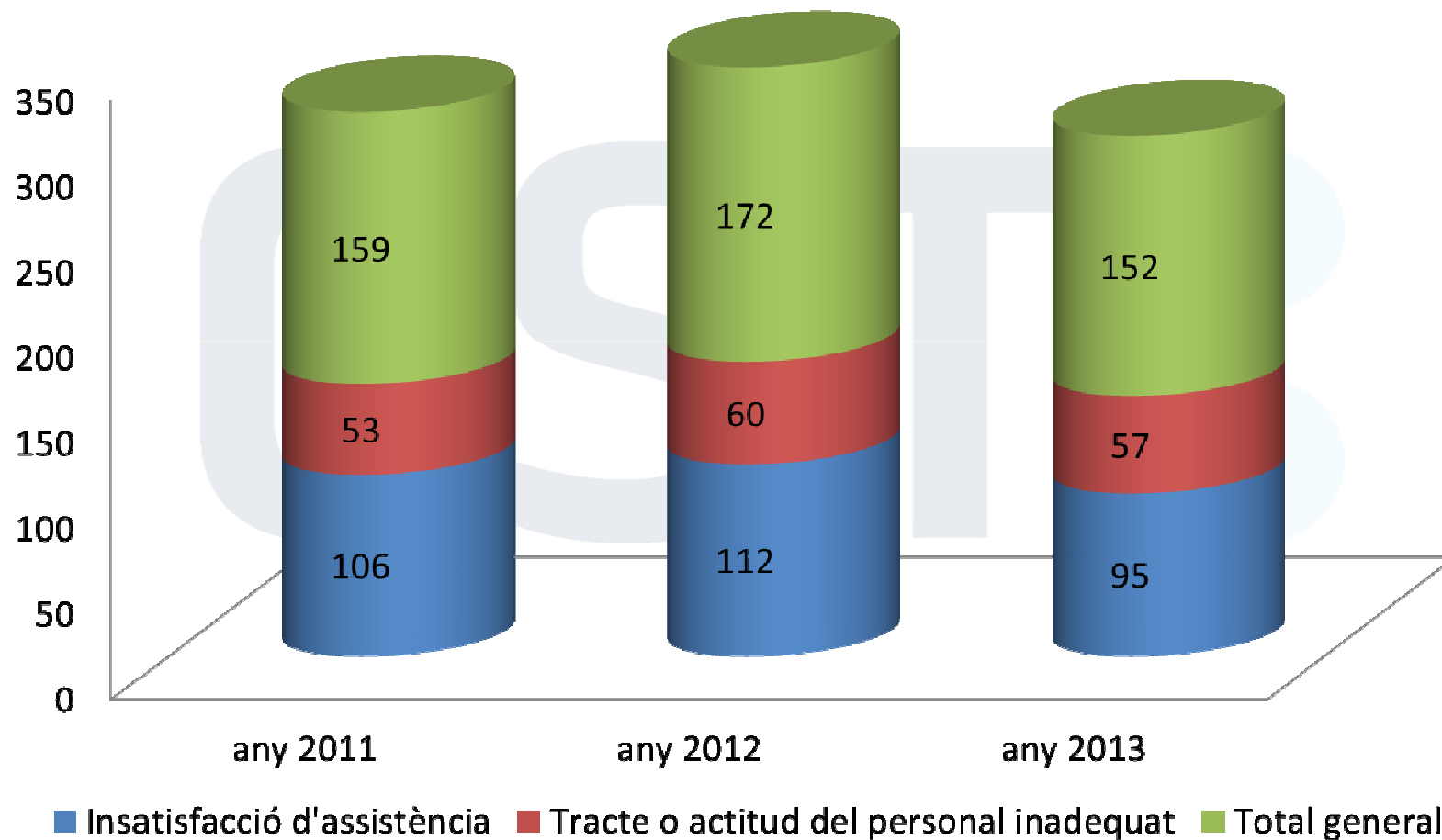
- ▶ Colaboración UMS-UAC
 - ▶ Herramientas de comunicación y prevención del conflicto
 - ▶ Derivación de casos

Datos CST reclamaciones

	Año		
Motivo Reclamación	2011	2012	2013
Otros	78	66	78
Demora excesiva por lista de espera para atención a urgencias	103	84	67
Demora excesiva por lista de espera para consulta/cita previa	229	309	317
Demora excesiva por lista de espera para intervención quirúrgica	84	96	74
Inadecuación/deficiencias en el equipamiento	26	24	22
Insatisfacción por la asistencia	106	112	95
Falta de confianza con el médico	23	9	4
Problemas de/con el parking	11	49	23
Trato o actitud del personal inadecuado	53	60	57
Total general	713	809	737

Tipos Reclamación	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Agradecimientos	23	33	38	33	36	38	43
Reclamaciones	971	1.194	1.223	1.165	1.011	982	925
Solicitud de información	56	256	253	32	3	2	
Sugerencias	12	17	17	11	11	15	7
Total general	1.062	1.500	1.531	1.241	1.061	1037	975

Motivos de reclamación



Qué hacemos en el CST con los datos de opinión ?



- Informe anual análisis opinión CST (áreas y acciones de mejora)
 - Reclamaciones , sugerencias y agradecimientos
 - Encuestas Satisfacción : PLAENSA
 - Estudios de satisfacción
- Presentación al Comité Dirección Asistencial y a los ámbitos de atención
- Sesión anual balance asistencial
- Análisis de datos y seguimiento sobre temas concretos (comidas, parking)
- Datos en el portal del CST

Colaboración Unidad de Mediación Sanitaria

Derivación desde la Unidad de Atención al Ciudadano



Comisión prevención de la violencia

- Incidentes hostiles (profesionales)
- Reclamaciones (pacientes)
- Presentación de la UMS en una reunión



Casos derivados desde la Unidad de Atención al Ciudadano

- Entrevistas personalizadas
- Situaciones enrocadas /falta de confianza : neutralidad



Reclamaciones de trato

- Nuevo procedimiento reclamaciones de trato CatSalut
- Inicio setiembre 2014
- Propuesta intervención 2015 UMS

Colaboración Unidad Mediación Sanitaria

Propuestas de futuro

- ▶ UAC : fomento de la entrevista personal (selección)
- ▶ 2015 Intervención en las reclamaciones de trato (selección de casos)
- ▶ Nueva acción formativa conjunta (comunicación/atención al usuario)
- ▶ Análisis de posibles casos Comité Ética Asistencial :
 - ▶ Reclamaciones que “no se entienden”.
 - ▶ Reclamaciones que cuestionan la profesionalidad del servicio prestado
 - ▶ Peticiones de cambio de paciente

Colaboración Unidad Mediación Sanitaria

Herramientas de comunicación y prevención del conflicto



Comunicación Positiva
Sesiones formativas 2 / 4
horas



Gestión del conflicto
Personal de primer contacto
Mandos



Comunicación con el usuario
en el ámbito de la salud



Colaboración
UMS-UAC

Abierto a profesionales
asistenciales

Conclusions



- ▶ **Éxito** en la relación entre la Unidad Atención al Ciudadano y de la Unidad Mediación Sanitaria .



- ▶ En cualquier organización sanitaria hay muchas **oportunidades** para la mediación (profesionales y usuarios)

Conclusions



- ▶ Las reclamaciones motivadas por cuestiones de trato, frecuentemente relacionadas con aspectos **de habilidades sociales / comunicativas**.



- ▶ Las experiencias de **mediaciones con usuarios** han sido satisfactorias, a la vez que con los profesionales no se ha logrado la misma aceptación.

Conclusiones



- ▶ Incorporar la **cultura de la paz** a les organizaciones mejora el clima laboral y tiene impacte en la manera de hacer .



- ▶ Creemos que la mediación puede aportar mucho a las relaciones con los pacientes y mejorar la **calidad** de nuestros servicios.

Nuestra experiencia es muy positiva , queda mucho camino por recorrer.



Muchas gracias !