

INFORME EJECUTIVO • 5 A 6 MIN.

El caso sobre valor para mejorar la vivencia humana en la atención médica

Autores:Jason A. Wolf, *The Beryl Institute*Vishal Bhalla, *Advocate Health*Brian Carlson, *Vanderbilt University Medical Center*Jennifer Carron, *BJC HealthCare*Lanie Dixon, *Essentia Health*Julie Kennedy Oehlert, *ECU Health*Brant Oliver, *Dartmouth Health y Escuela de Medicina Geisel en Dartmouth*

Introducción al reporte

La inversión en la vivencia humana es un imperativo estratégico para las organizaciones de atención médica, influyendo directamente en su calidad, sostenibilidad y crecimiento. Este documento subraya el papel crítico de integrar las vivencias del paciente, de la fuerza laboral y de la comunidad para lograr la excelencia tanto operativa como clínica. Un compromiso con la vivencia humana va más allá de los valores medibles de satisfacción; es fundamental para generar resultados de alta calidad, fomentar el compromiso de la fuerza laboral, crear confianza en la comunidad e impulsar la viabilidad económica.

El documento cuestiona las definiciones tradicionales del valor en la atención médica, que se centran reducidamente en los resultados clínicos relacionados con el gasto. En lugar de ello, presenta una perspectiva más amplia sobre el valor, una que abarca la vivencia completa de la atención médica. Con tratar a los pacientes como personas, apoyar el bienestar del personal y responder a las necesidades de la comunidad, las organizaciones pueden lograr resultados de amplio alcance que trascienden los valores medibles económicos.

Finalmente, el documento ofrece un esquema práctico para los líderes, posicionando a la vivencia humana no como un valor medible blando, sino como una cuestión vital de los resultados finales, garantizando un futuro próspero para las organizaciones de atención médica. Tomando datos de casos prácticos del mundo real y de apreciaciones de nuestra comunidad, el documento identifica varias oportunidades críticas para tomar acción.

DATOS DEMOGRÁFICOS GENERALES

Este documento presenta una versión ampliada de *Investing in the Bottom Line: The Value Case for Improving Human Experience in Healthcare*, reimpreso de Patient Experience Journal, con el permiso de los autores.

Los estudios de casos reales fueron aportados por:

- BJC Healthcare
- Episcopal Health Services
- Dartmouth Health
- ECU Health
- Mt. Sinai Health System
- NewYork-Presbyterian

Titulares clave

Este documento ofrece una vista integral del valor basado en la vivencia, resaltando las acciones fundacionales y los resultados. Los casos de la comunidad ilustran el valor en la acción y revelan apreciaciones clave para guiar nuestros esfuerzos y amplificar el efecto causado. Las acciones clave incluyen:

- 1 Priorizar el respeto, la inclusión y la equidad en la cultura organizacional.
- 2 Implementar programas holísticos de salud y usar los datos para validar su efecto.
- 3 Aprovechar el análisis predictivo para tratar las disparidades, usando herramientas de comentarios en tiempo real para mejoramiento.
- 4 Crear protocolos adaptables y programas estructurados de desarrollo profesional para alinear y sostener los esfuerzos de mejoramiento de la vivencia.
- 5 Tratar las necesidades sociales, implicar a las comunidades, diseñar iniciativas conjuntamente y compartir públicamente los comentarios de los pacientes.
- 6 Modernizar la programación de citas y simplificar los procesos de los pacientes.

Consideraciones estratégicas

Enfatizando que el verdadero valor de la atención médica radica en su humanidad, el documento hace un llamado a un cambio de paradigmas, integrando los principios mencionados abajo en la cultura y estrategia organizacionales para lograr resultados significativos para los pacientes, el personal y las comunidades por igual.

- ✓ **Priorizar la humanidad en la atención médica:** Cambiar el esquema de valores medibles y resultados económicos a la dignidad y complejidad de toda persona que busque atención.
- ✓ **Adoptar el valor holístico:** Redefinir el valor más allá de los resultados y costos clínicos, incorporando las vivencias de los pacientes, de la fuerza laboral y de las comunidades.
- ✓ **Fomentar una atención compasiva:** Alinear los esfuerzos organizacionales con el propósito más profundo de la atención médica, garantizando el restablecimiento de la salud, la dignidad y el respeto para todas las personas.
- ✓ **Cultivar el compromiso de la fuerza laboral:** Reconocer la conexión entre una fuerza laboral comprometida y los resultados positivos, fomentando un entorno de apoyo y motivación.
- ✓ **Crear lealtad de los pacientes y de la comunidad:** Ganarse la confianza y la lealtad demostrando un compromiso con la humanidad y generando vivencias constantemente significativas.
- ✓ **Adoptar un punto de vista transformador:** Abogar por un cambio de paradigmas en las operaciones de atención médica, integrando la compasión, la excelencia operativa y la equidad en la definición del valor.
- ✓ **Aprovechar la oportunidad para un cambio:** Actuar decisivamente para integrar la humanidad en la esencia de la atención médica, creando una base para una mejora sostenible y transformadora.

¿ESTÁ BUSCANDO MEJORAR LA VIVENCIA EN SU ORGANIZACIÓN?

The Beryl Institute es una comunidad global de expertos profesionales en atención médica, comprometidos con la transformación de la vivencia humana en este sector. Como pionero y líder por más de una década del movimiento sobre la vivencia y la profesión relacionada con la vivencia del paciente, The Beryl Institute ofrece un acceso incomparable a investigaciones imparciales y a prácticas comprobadas, y oportunidades de trabajo en red (networking) y desarrollo profesional, y a un espacio seguro y neutral para intercambiar ideas y aprender de los demás.

Lo invitamos a unirse a nosotros.
theberylinstitute.org

Descargar el
reporte completo



MÁS RECURSOS

Artículo de PXJ, <i>Investing in the Bottom Line: The Value Case for Improving Human Experience in Healthcare</i>	10 MIN.
Informe técnico, <i>The Human Experience Imperative: Practical Insights for Executives on Organizational Strategy, Structure and Impact</i>	15 MIN.
Informe técnico, <i>To Care is Human: The Factors Influencing Human Experience in Healthcare Today</i>	20 MIN.
Informe técnico, <i>Caring for the Workforce: Five Strategic Areas to Address Well-Being in Healthcare</i>	20 MIN.
Informe técnico, <i>The Impact of Bias on Health Equity and the Human Experience</i>	20 MIN.
Reporte de investigación, <i>Consumer Perspectives on Patient Experience 2024</i>	15 MIN.

CÓMO USAR ESTE INFORME EJECUTIVO

Este informe presenta un resumen de alto nivel de los resultados y las recomendaciones del reporte completo*. Recomendamos descargar el reporte para más aprendizaje. Su organización puede maximizar los beneficios del informe y del documento completo de PX usando estos recursos de las siguientes maneras:

- Comparta con sus líderes, equipos de vivencias y voluntarios como una introducción a nuestra biblioteca completa de recursos valiosos.
- Revise sus propios esfuerzos para determinar qué tan bien está tratando las consideraciones estratégicas para cada lente.
- Si forma parte de un sistema de atención médica, evalúe cómo se miden sus procesos según las recomendaciones de cada lente en su hospital esencial.
- Hable en sus equipos en qué partes están sobresaliendo y dónde podría ser necesario centrarse más, y desarrolle planes de acción apropiados.

**Los miembros reciben acceso de cortesía a todos los documentos de PX.*