



PROYECTO EMPATÍA

AUTORES:

- Marta Blázquez Viedma
- Eva M. García-Risco García
- José A. Crespo Molina
- M. Rosario Talavera Rodríguez
- Concepción Martín-Fontecha



Hospital Universitario
Infanta Cristina

Comunidad de Madrid



Red
H s H
Madrid
Hospitales sin Humo

Comunicación centrada en el paciente

A large, hollow blue arrow pointing downwards, containing the word 'OBJETIVOS' in the center.

OBJETIVOS

Cooperación del paciente

Mejorar la calidad de nuestra atención

Gestión más eficaz

Mayor bienestar



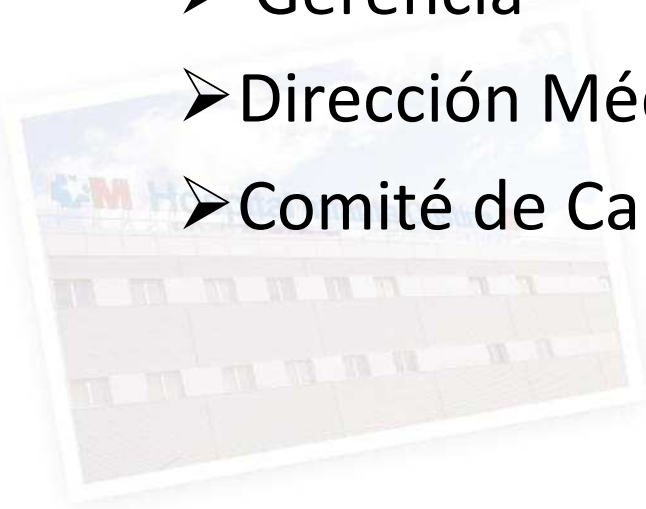
Proyecto Empatía: ¿Qué es?



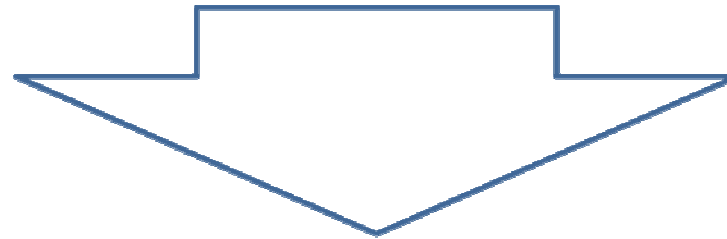
Hospital Universitario
Infanta Cristina

 Comunidad de Madrid

- Proyecto “antiguo” en el HUIC
- Madurado durante mucho tiempo por:
 - Gerencia
 - Dirección Médica y de Enfermería
 - Comité de Calidad Percibida



**Para mejorar la calidad del servicio
que prestamos**



Fomentar las habilidades de comunicación

Fomentar la relación de todos nosotros

A faded background image of the Hospital Infanta Cristina building, showing its facade and entrance.

**LA EMPATÍA AYUDA A ALCANZAR NUESTROS
OBJETIVOS COMO HOSPITAL**

USUARIO SATISFECHO

Gestión más eficaz de los recursos



- ✓ Mayor bienestar de los pacientes
- ✓ Mayor bienestar de los profesionales



ACCIONES DEFINIDAS

- Presentación del Proyecto Empatía en Sesión General
- “Proyecto Empatía” en la Intranet
- Carteles y chapas
- Encuestas pacientes en dos fases
- Cartel consultas con el nombre
- Talleres Formativos



Proyecto Empatía



Hospital Universitario
Infanta Cristina

Comunidad de Madrid

ESCUCHA

MIRA

PRESÉNTATE

ATIENDE

TOLERA

INFORMA

ACLARA



**NO CUESTA NADA
Y EL BENEFICIO TAMBIÉN ES PARA TI**



LA ESCUCHA ACTIVA

CAPTA Y REFLEJA el mensaje del interlocutor

Evalúa el contenido

Se flexible

**Maneja adecuadamente tu comunicación
no verbal**



Rompe barreras. **MIRA**

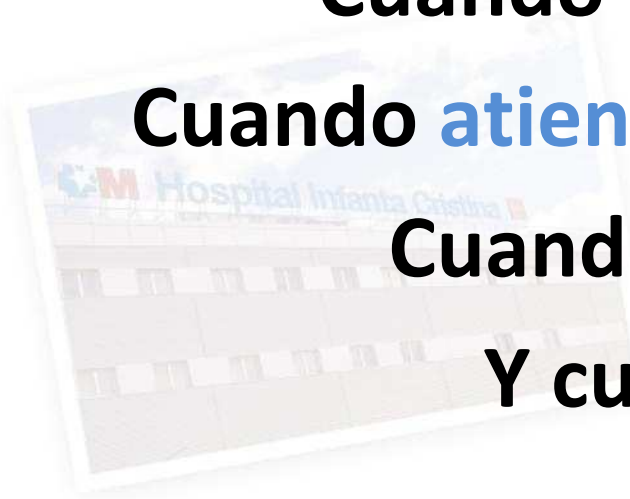
Cuando **entres** a la habitación

Cuando **hables** con los familiares

Cuando **atiendas** al paciente en la consulta

Cuando le **gestiones** sus citas

Y cuando te **presentes...**



PRESÉNTATE



Hospital Universitario
Infanta Cristina

 Comunidad de Madrid



Los comportamientos se contagian

Domina los sentimientos

Mantén la mente abierta
cuando exista carga emotiva



Ten en cuenta que una cosa es:
Lo que quiero comunicar



Y otra es: Lo que se me entiende

**Verifica que tu interlocutor
ha comprendido el mensaje**

EMISOR → MENSAJE → RECEPTOR



FEED-BACK



Resultados encuestas

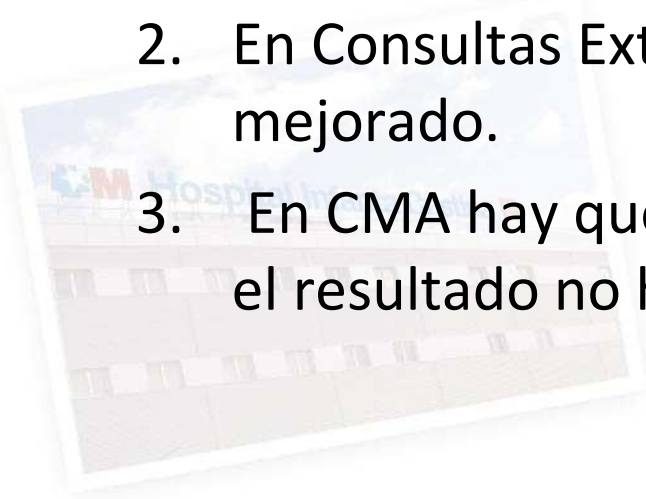


Hospital Universitario
Infanta Cristina

Comunidad de Madrid

		CMA	CEX	HOSP	GLOBAL
¿Se ha sentido escuchado por el profesional sanitario que le ha atendido?	ANTES	92,00%	94,00%	76,67%	87,56%
	DESPUÉS	76,00%	98,00%	88,24%	87,41%
	DIFEREN.	-16,00%	4,00%	11,57%	-0,14%
Cuando estaba siendo atendido, ¿el personal sanitario le ha mirado a la cara mientras hablaba con usted?	ANTES	94,00%	94,00%	83,33%	90,44%
	DESPUÉS	82,00%	94,00%	88,24%	88,08%
	DIFEREN.	-12,00%	0,00%	4,90%	-2,37%
En esta visita o atención en el Hospital, ¿se ha presentado con su nombre el personal sanitario que le ha tratado?	ANTES	62,00%	19,00%	30,00%	37,00%
	DESPUÉS	74,00%	37,00%	41,18%	50,73%
	DIFEREN.	12,00%	18,00%	11,18%	13,73%
Durante esta visita, valore cómo se ha sentido en el trato personal que le ha dado el personal sanitario	ANTES	100,00%	85,00%	90,00%	91,67%
	DESPUÉS	100,00%	92,00%	76,47%	89,49%
	DIFEREN.	0,00%	7,00%	-13,53%	-2,18%
Durante esta visita, valore su grado de satisfacción con la comprensión del personal sanitario respecto a su problema de salud	ANTES	100,00%	91,00%	83,33%	91,44%
	DESPUÉS	100,00%	97,00%	76,47%	91,16%
	DIFEREN.	0,00%	6,00%	-6,86%	-0,29%
Valore su satisfacción respecto a la información facilitada por el personal sanitario que le ha atendido	ANTES	98,00%	92,00%	83,33%	91,11%
	DESPUÉS	100,00%	98,00%	82,35%	93,45%
	DIFEREN.	2,00%	6,00%	-0,98%	2,34%
Valore su satisfacción respecto a la resolución de las dudas por parte del personal durante su atención en el hospital	ANTES	100,00%	91,00%	76,67%	89,22%
	DESPUÉS	100,00%	98,00%	88,24%	95,41%
	DIFEREN.	0,00%	7,00%	11,57%	6,19%
SATISFACCIÓN GLOBAL	ANTES	92,29%	80,86%	74,76%	82,63%
	DESPUÉS	90,29%	87,71%	77,31%	85,10%
	DIFEREN.	-2,00%	6,86%	2,55%	2,47%

1. Tras la realización de las acciones definidas como inicio del Proyecto Empatía en el cuarto trimestre del 2015 se ha objetivado una mejora en algunas variables como es un crecimiento en el conocimiento del personal sanitario que atiende, mejor satisfacción con la información facilitada y mayor satisfacción con la resolución de dudas.
2. En Consultas Externas todos los parámetros analizados han mejorado.
3. En CMA hay que establecer acciones de mejora dado que el resultado no ha sido el esperado



Futuro del Proyecto Empatía:

- ✓ Curso de Habilidades de Comunicación con el paciente para las informadoras.
- ✓ Desarrollo continuo del Proyecto.
- ✓ Jornadas Primer Aniversario del Proyecto.



**ESCUCHA
MIRA
PRESÉNTATE
ATIENDE
TOLERA
INFORMA
ACLARA**

