



Acreditado en calidad y seguridad  
por la Joint Commission International

 **HOSPITAL ITALIANO**  
de Buenos Aires



**PROQUALIS**  
APRIMORANDO AS PRÁTICAS DE SAÚDE

# **Desafios e estratégias para o cuidado centrado no paciente: experiência do Hospital Italiano de Buenos Aires**

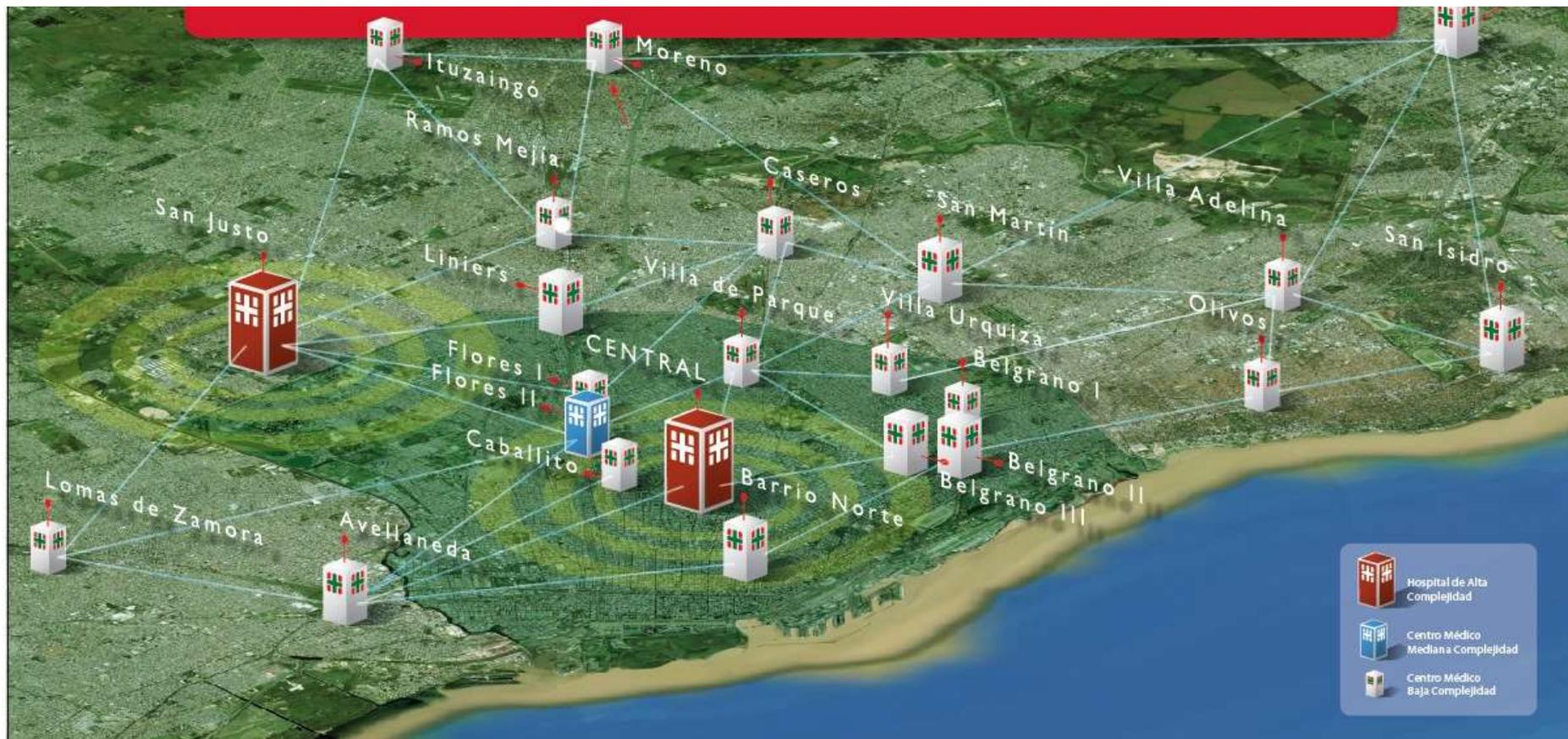
Gastón Perman

[gaston.perman@hospitalitaliano.org.ar](mailto:gaston.perman@hospitalitaliano.org.ar)

# Agenda

- ¿Qué somos?
- Características de Atención Centrada en las Personas
- Ejemplos (abajo hacia arriba y arriba hacia abajo)

# Red Integrada de Servicios de Salud





# Principios de ACP de Picker

- Confort físico
- Apoyo emocional y alivio del miedo y la ansiedad
- Información y educación
- Respeto por los valores, las preferencias y las necesidades de los pacientes
- Participación de familiares y amigos
- Acceso al cuidado
- Coordinación e integración de la atención
- Continuidad y transiciones

# Principios de ACP de Picker

Personalizados  
(básicos)

- Confort físico
- Apoyo emocional y alivio del miedo y la ansiedad

Activadores

- Información y educación

Personalizados  
(integrales)

- Respeto por los valores, las preferencias y las necesidades de los pacientes
- Participación de familiares y amigos

Coordinados

- Acceso al cuidado
- Coordinación e integración de la atención
- Continuidad y transiciones

# Apoyo al Automanejo

## Información de Salud

Para pacientes y público en general.



- Inicio
- Salud y Bienestar
- Aprender Salud Blog
- Intercambiando Recetas
- Enfermedades y Tratamientos
- Sobre Nosotros

Usted se halla en: **Información en Salud** > Aprender Salud - La revista

Septiembre 2011



### Efectos de la publicidad en la salud de los niños

La autoridad paterna fue usurpada por la televisión y la publicidad, nos dice Enrique Jacoby, Asesor Regional sobre Alimentación ...



### Cocinar en casa una oportunidad para elegir

Maru Botana nos abrió las puertas su casa para que juntos realicemos un mensaje de salud en torno a cocina.



### ¿Qué ofrecemos para Beber?



### Cuando la tiroide funciona de menos

# Apoyo al Automanejo

PORTAL PERSONAL |  **HOSPITAL ITALIANO**  
DE SALUD | *de Buenos Aires*

Bienvenido al Portal Personal de Salud del Hospital Italiano de Buenos Aires. A través de este Portal Ud. podrá registrar y acceder a información importante sobre su salud.

Acceder al Portal de Salud

Tipo de Documento

DNI - (DOCUMENTO NACIONAL D) ▾

Nº de Documento

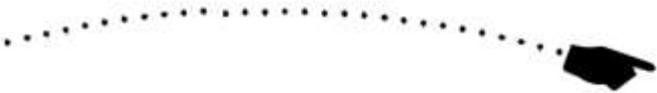
Contraseña

Ingresar

¿Olvidó su contraseña?

Registración

Registro de nuevo Usuario



# la Bitácora del paciente y su familia



## ¿DE QUÉ SE TRATA?

La Bitácora es un cuaderno, una guía interactiva y personalizada que integra contenido sobre el cuidado de la salud, desde la internación hasta el regreso a casa. Entre otros temas, aborda conocimiento general sobre el manejo del dolor, conceptos importantes para planificar el regreso a casa y permite registrar los próximos turnos, la toma de medicación y los signos de alarma ante los cuales consultar.

## ¿QUIÉN LA ENTREGA?

El equipo de enfermería entregará la Bitácora a quienes atraviesen un proceso de internación y también registrará su entrega en la HCE. Todo el contenido del cuaderno es personal y confidencial, y es propiedad del paciente desde el momento en que la recibe.

## ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE PROMOVER SU USO?

El paciente y su familia tienen un rol fundamental en el cuidado de su salud. Aprender acerca de su tratamiento les permite ganar mayor autonomía para mejorar su recuperación y calidad de vida. ■

## Directivas anticipadas: Ser protagonistas del cuidado, en todo momento

El Hospital Italiano cuenta con una herramienta para manifestar la voluntad de los pacientes en el caso de que no puedan hacerlo y asentarla en su historia clínica. ¿De qué se trata y cómo se utiliza?



Quiero Afiliarme

cación

Investigación

el cuidado médico futuro en caso

ación de representantes de atención

er al médico asistencial una herram  
formación.

 Directivas Anticipadas - Hospital Italiano de Bue... HIBATV CANAL 

Compartir



Mirar en  YouTube Y comentela a sus familiares y doctores.

# Principios de ACP de Picker

Personalizados  
(básicos)

- Confort físico
- Apoyo emocional y alivio del miedo y la ansiedad

Activadores

- Información y educación

Personalizados  
(integrales)

- Respeto por los valores, las preferencias y las necesidades de los pacientes
- Participación de familiares y amigos

Coordinados

- Acceso al cuidado
- Coordinación e integración de la atención
- Continuidad y transiciones



# PROGRAMAS MÉDICOS

1999

Programa de diabetes



Programa de Hipertensión



Best International Disease Management Program. Disease management Association of America (DMAA). 2002-2003.

Programa de IRC



2005

Programa de Anticoagulación



Fiesta de la Salud



Jornadas de pacientes

Programa de Enfermedad Celíaca



CURSO UNIVERSITARIO -  
Gestión de Enfermedades Crónicas

**Programa de Prevención  
Secundaria de Fx de Cadera**



2010

CURSO UNIVERSITARIO -  
Educadores en Diabetes



**Programa de manejo de  
casos en personas con  
diabetes con ARC**



Mejor Programa. I Congreso  
Ibero Pan-Americano en Medicina  
Interna

Mención especial (único premio  
del congreso). VI Congreso  
Nacional de Atención Sanitaria al  
Paciente Crónico. España.

**Programa de Hábitos  
Saludables en personas con ARC**



Mención especial. XVIII  
International Epidemiological  
Association World Congress of  
Epidemiology. Brazil



Mejor trabajo del área de  
Endocrinología, Metabolismo y  
Nutrición. XX Congreso  
Nacional e Internacional de  
Medicina. Argentina



**Programa de Enfermedad  
Coronaria**



Nace "Aprender Salud del  
Hospital Italiano"

# ÁREA DE INTEGRACIÓN SOCIO SANITARIA



2014

## Programa de Promoción de Envejecimiento Activo

- Colaboración en el proyecto **internacional Salutometrics Atlas**-Universidad de Toronto-Canada
- Participación del Global Health Summit "**Creating a Pandemic of Health**" Dalla Lana School of Public Health. Toronto, Canadá



Abordaje de la soledad en AM.  
"Tejiendo la RED"



Creando RED



ALIANZA  
DE SALUD  
COMUNITARIA



OBSERVATORIO DE SALUD  
EN ASTURIAS



CURSO UNIVERSITARIO -  
Entrevista Motivacional



## Programa sociosanitario para el Adulto Mayor Frágil



Transición del cuidado en  
AM frágiles  
(Unidad **Sirio-Libanés** del HIBA)



Mejor Programa Comunitario.  
**III Congreso Internacional de Clínica  
y Medicina Interna.** Argentina



Programa de **HTA Refractaria**



Mención Programa Comunitario.  
**III Congreso Internacional de Clínica  
y Medicina Interna.** Argentina

2016

### Mapa de Activos para la Salud



Premio al mejor proyecto en geriatría. **II Congreso Internacional Ibero Panamericano de Medicina Interna.** Argentina



### Campaña Institucional de Prescripción Social



Gran Premio del Congreso, Mejor trabajo Comunitario y Premio Mayor al trabajo más Original. **IV Congreso Internacional de Clínica Médica y Medicina Interna.** Argentina



Mejor comunicación científica del congreso. **VIII Congreso Nacional de Atención Sanitaria al Paciente Crónico.** España



### Formación de grado Farmacia

Premio Mayor al trabajo de Interés Clínico y Mejor Trabajo en Neurología. **IV Congreso Internacional de Clínica Médica y Medicina Interna.** Argentina



Premio Mayor al trabajo de Interés Académico y Mejor trabajo en Geriatría. **IV Congreso Internacional de Clínica Médica y Medicina Interna.** Argentina

2018



- PrOPAM.
- Intervención múltiple para disminuir el uso de medicación inapropiada en AM atendidos en el ámbito ambulatorio.



### Beca de perfeccionamiento Sociosanitaria

2019

FEED - ME

### Pasantía Medicina Domiciliaria



### CURSO UNIVERSITARIO - Sociosanitario



# Geriatric co-management and interdisciplinary transitional care reduced hospital readmissions in frail older patients in Argentina: results from a randomized controlled trial

Marcelo Schapira<sup>1</sup> · María Belén Outumuro<sup>1</sup> · Fabiana Giber<sup>1</sup> · Claudia Pino<sup>1</sup> · Mercedes Mattiussi<sup>1</sup> · Manuel Montero-Odasso<sup>2,3,4</sup>  · Bruno Boietti<sup>1,5</sup> · Javier Saimovici<sup>1</sup> · Cristian Gallo<sup>1</sup> · Lucila Hornstein<sup>1,6,7</sup> · Javier Pollán<sup>1,6,7</sup> · Leonardo Garfi<sup>1,6,7</sup> · Abdelhady Osman<sup>3,4</sup>  · Gastón Perman<sup>1,6,7</sup> 

Received: 29 January 2021 / Accepted: 21 May 2021

© The Author(s), under exclusive licence to Springer Nature Switzerland AG 2021

## Abstract

**Background** Hospitalization is a moment of extreme vulnerability for frail older adults. There is scarce evidence on the effectiveness of geriatric co-management or transitional care interventions in Latin America.

**Aims** To assess whether geriatric co-management combined with an interdisciplinary transitional care intervention could reduce 30-day hospital readmission rate compared to usual care in hospitalized frail older patients in a tertiary hospital in Argentina.

**Methods** Single-blinded randomized controlled trial. Usual care treatment arm: all procedures performed during hospitalization were overseen by a senior internal medicine specialist and complied with pre-defined protocols. Patients had access to specialist care if needed, as well as hospital-at-home or home-based primary care services after discharge. Intervention treatment arm: in addition to usual care, a geriatric co-management team performed a comprehensive geriatric assessment during hospitalization, provided tailored recommendations to minimize geriatric syndromes and planned transition of care. A health and social care counselor oversaw continuity of care in patients' homes after discharge.

**Results** We included 120 participants in each of the intervention and usual care (control) arms. Thirty-day hospital readmissions were 47.7% lower in the intervention arm (18.3% vs 35.0%;  $P = 0.040$ ); and emergency room visits within the first 6 months after discharge were 27.8% lower (43.3% vs 60.0%;  $P = 0.010$ ). There was a non-statistically significant decrease in 6-month mortality in the intervention arm (25.0% vs 35.0%;  $P = 0.124$ ).

**Conclusion** Geriatric co-management of frail older patients during hospitalization combined with an interdisciplinary transitional care intervention reduced 30-day hospital readmissions and emergency visits 6 months after discharge.

**Trial registration number** Trial registration number: RENIS IS003081.

# POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO INTEGRADO

## NUESTRA MISIÓN

Trabajamos para brindar servicios de excelencia en el cuidado de la salud, la educación y la investigación, **centrados en las necesidades de las personas.**

QUE NOS PERMITE CUMPLIR CON NUESTRA MISIÓN

EJECUTANDO LAS ESTRATEGIAS

OBTENIENDO RESULTADOS SUSTENTABLES

QUE CREA VALOR CENTRADO EN LAS PERSONAS

SOMOS MÁS QUE UN HOSPITAL

### CUIDADOS HUMANIZADOS

- CH1. Generación de Servicios diferenciales.
- CH2. Expansión de los servicios ambulatorios.
- CH4. Expansión de los telecuidados.
- CH5. Medicina personalizada.
- CH6. Desarrollo de Red derivadora.
- CH7. Impulso a las Unidades de cuidados integrados.
- CH7. Cuidados basados en el valor.
- CH8. Desarrollo de una Red de alianzas.

### EDUCACIÓN

- ED1. Nuevas ofertas de grado y posgrado.
- ED2. Crecimiento de la educación virtual.
- ED3. Expansión de la oferta a Latinoamérica.
- ED4. Incremento de política de becas y accesibilidad.
- ED5. Ampliación de la extensión universitaria.
- ED6. Internacionalización de la universidad

### INVESTIGACIÓN

- IN1. Inserción universitaria de la investigación clínica.
- IN2. Categorización CONICET.
- IN3. Relación con instituciones públicas.
- IN4. Desarrollo investigación innovadora traslacional.
- IN5. Impulso en la búsqueda de grants e investigación patrocinada.
- IN6. Garantía de tiempo protegido para investigación.

### INNOVACIÓN Y DESARROLLO

- ID1. Creación de una incubadora de emprendimientos (Start Ups)
- ID2. Comercialización de productos TICs.
- ID3. Desarrollo de patentes.
- ID4. Servicios de consultoría.
- ID5. Asesoría de organizaciones gubernamentales y ONG's.
- ID6. Inteligencia artificial.
- ID7. Análisis de grandes volúmenes de información.

## Sustentabilidad

AMBIENTAL

SOCIAL

ECONÓMICA

Crecimiento

Productividad

Aumento de ingresos/diminución de costos

Aumentar el valor

Antes del servicio

- Conocimiento del mercado
- Accesibilidad
- Imagen de marca

Durante el Servicio

- Servicios de alto valor
- Calidad y seguridad

Después del Servicio

- Experiencia superior
- Continuidad de cuidados

Crear el valor

Cultura organizacional

Cuidados centrados en las personas / Liderazgo / Equipos transdisciplinarios / Pionerismo

Estructura organizacional

Departamentos / Servicios / Gerencias

Recursos estratégicos

Tecnología de avanzada / Red edilicia / Talento humano / Sistemas de información

REINVERSIÓN



GENERAR RECURSOS PARA CUMPLIR NUESTRA MISIÓN

Acercar a las personas a nuestro universo

Generar valor a la población

# NUESTRA MISIÓN

Trabajamos para brindar servicios de excelencia en el cuidado de la salud, la educación y la investigación, **centrados en las necesidades de las personas.**





Acreditado en calidad y seguridad  
por la Joint Commission International

# DERECHOS DEL PACIENTE Y SU FAMILIA

En base a diferentes acuerdos internacionales se definieron los derechos de los pacientes en el marco del proceso asistencial. En el Hospital trabajamos día a día para que estos derechos se cumplan.

 <p><b>01.</b> Derecho a recibir la asistencia médica necesaria sin discriminación alguna, independientemente de su raza, sexo, nacionalidad, religión o condición social.</p>	 <p><b>02.</b> Derecho a recibir asistencia médica y quirúrgica.</p>	 <p><b>03.</b> Derecho a tener prioridad con su médico o otro profesional de la salud que lo asista.</p>	 <p><b>04.</b> Derecho a recibir información acerca de los costos que afectan su asistencia por su condición médica.</p>	 <p><b>05.</b> Derecho a pensar el espacio que le asiste, y que sus miembros se presenten por su nombre, apellido y cargo.</p>
 <p><b>06.</b> Derecho a que el dolor sea detectado y tratado oportunamente.</p>	 <p><b>07.</b> Derecho a elegir a su médico tratante.</p>	 <p><b>08.</b> Derecho a recibir atención religiosa o de fe según lo requiera.</p>	 <p><b>09.</b> Derecho a ser atendido conforme a sus pautas culturales, valores y cuando sea apropiado, idioma.</p>	 <p><b>10.</b> Derecho a recibir información sobre su condición, tratamiento y pronóstico, como así también sobre los efectos esperados de su asistencia.</p>
 <p><b>11.</b> Derecho a recibir información necesaria e importante para la realización de procedimientos de diagnóstico, pronóstico, tratamiento, prevención, o a elección de procedimientos, con el consentimiento informado y el consentimiento de asistencia en cualquier momento.</p>	 <p><b>12.</b> Derecho a obtener información sobre su asistencia médica o quirúrgica.</p>	 <p><b>13.</b> Derecho a participar en la planificación de su plan de tratamiento.</p>	 <p><b>14.</b> Derecho a recibir tratamiento conforme a su condición por la fe.</p>	 <p><b>15.</b> Derecho a intervenir en su tratamiento.</p>
 <p><b>16.</b> Derecho de brindar información, conforme a la ley y las normas institucionales.</p>	 <p><b>17.</b> Derecho a no recibir ningún tratamiento experimental sin su consentimiento.</p>	 <p><b>18.</b> Derecho a contar con la opción de una segunda opinión, sin que esto implique el pago de costos.</p>	 <p><b>19.</b> Derecho a recibir toda la información necesaria acerca de la posibilidad de sus derechos de quejas y reclamos, su vinculación al hospital.</p>	 <p><b>20.</b> Derecho a acceder a la historia clínica siguiendo los protocolos de la institución.</p>
 <p><b>21.</b> Derecho a la confidencialidad de su historia clínica y diagnóstica.</p>	 <p><b>22.</b> Derecho a obtener información sobre su asistencia médica o quirúrgica que pueda afectarles.</p>	 <p><b>23.</b> Derecho a cancelar en forma anticipada los gastos que generará su atención.</p>	 <p><b>24.</b> Derecho a recibir una factura detallada.</p>	 <p><b>25.</b> Derecho a cancelar los costos institucionales.</p>



- Temas ▾
- Programas ▾**
- Investigación ▾
- Datos ▾
- Herramientas ▾
- Financiamiento y Subvenciones ▾
- Noticias ▾
- Acerca de ▾

Hogar > CAHPS > Encuestas y Orientación > Hospital > Encuesta para adultos

COMPARTIR: [f](#) [t](#) [e](#) [b](#) [+](#)

CAHPS

Acerca de CAHPS

# Encuesta CAHPS de hospitales para adultos

Las siguientes preguntas se refieren sólo a la vez que estuvo en el hospital cuyo nombre aparece en la carta de presentación de esta encuesta. No incluya información sobre otras veces que estuvo en un hospital.

## LA ATENCIÓN QUE USTED RECIBIÓ DE LAS ENFERMERAS

1. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia las enfermeras le trataban con cortesía y respeto?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

2. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia las enfermeras le escuchaban con atención?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

3. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia las enfermeras le explicaban las cosas de una manera que usted pudiera entender?

- 1 Nunca
- 2 A veces
- 3 La mayoría de las veces
- 4 Siempre

# Conclusiones

- La Atención Centrada en la Persona se viene desarrollando progresivamente en nuestra institución desde hace más de dos décadas.
- Comenzó de forma espontánea y se fue organizando y transformando en más integral e integrada.
- La combinación de iniciativas de abajo hacia arriba y de arriba hacia abajo es sinérgica, y potencia su alcance, resultados y continuidad.

**Muchas gracias**

[gaston.perman@hospitalitaliano.org.ar](mailto:gaston.perman@hospitalitaliano.org.ar)