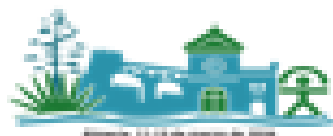


# CUIDAR antes que TRATAR

## *GESTIÓN de EMOCIONES en ENTORNOS HOSTILES*

**Dr. Carlos Mascías Cadavid**

*Director Médicos Hospital Universitario HM Madrid Río*



**XV Jornadas de Innovación en Servicios Generales Hospitalarios**







---

*Todo sistema está perfectamente  
diseñado para producir los  
resultados que produce*

— Donald Berwick —

*Todo sistema está  
perfectamente  
diseñado para  
producir los resultados  
que produce*

**ROMPER LAS REGLAS.  
SANAR EL SISTEMA.**





**ESTO TE VA A  
DOLER**





NOW

# A PATIENTS JOURNEY



A TYPICAL OUTPATIENT CLINIC VISIT



REGISTRATION AT SPECIALIST OUTPATIENT CLINIC

DOCTOR'S CONSULTATION



REGISTRATION  
REGISTRATION AT PROCEDURE ROOM



X-RAY



REGISTRATION AT X-RAY ROOM



BLOOD TEST



POST PROCEDURE REVIEW



REGISTRATION AT PHARMACY



COLLECTION OF MEDICINE



PAYMENT



Hospital Virgen de la Vega

Edificio de Consultas

Traumatología	planta 4
Endocrinología Cardiología Rehabilitación cardiaca	planta 3
Hipertensión Medicina interna Nefrología	planta 2
Neurología Neurocirugía Scale pilórica	planta 2
Maxilofacial Quirófano Oftalmología	planta 1
Alergia Educación diabetológica	planta B
Reumatología y Hospital de día Rehabilitación de la columna	planta Ss
Rehabilitación	planta S1
Acceso a Hospital Clínico	planta S2

COMPLEJO ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE SALAMANCA

Hemodiálisis	planta 10
Neurología	planta 9
Neurología (trasplantes)	planta 8
Traumatología	planta 7
Cirugía maxilofacial Oftalmología	planta 6
Reumatología Traumatología	planta 6
Neurocirugía	planta 5
Traumatología	planta 4
Neurofisiología	planta 3
C.M.A. U.R.P.A.	planta 3
Reanimación	planta 2
Urología Nefrología	planta 2
Radiodiagnóstico TAC	planta 1
U.C.I.	planta 1
Análisis clínicos Donación de sangre Asesoría jurídica	planta B
Cargos a terceros Centralita - Registro Trabajo social	planta B

Formación continuada Comisión de docencia	planta 5
Trastornos de conducta alimentaria	planta 4
Oftalmología	planta 3
Oftalmología	planta 2
Oftalmología	planta 1
Urgencias	planta B
Biobanco Capilla	planta Ss
Radiodiagnóstico Resonancias	planta S

1º planta: 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 265, 266, 267, 268, 269, 270, 271, 272, 273, 274, 275, 276, 277, 278, 279, 280, 281, 282, 283, 284, 285, 286, 287, 288, 289, 290, 291, 292, 293, 294, 295, 296, 297, 298, 299, 300, 301, 302, 303, 304, 305, 306, 307, 308, 309, 310, 311, 312, 313, 314, 315, 316, 317, 318, 319, 320, 321, 322, 323, 324, 325, 326, 327, 328, 329, 330, 331, 332, 333, 334, 335, 336, 337, 338, 339, 340, 341, 342, 343, 344, 345, 346, 347, 348, 349, 350, 351, 352, 353, 354, 355, 356, 357, 358, 359, 360, 361, 362, 363, 364, 365, 366, 367, 368, 369, 370, 371, 372, 373, 374, 375, 376, 377, 378, 379, 380, 381, 382, 383, 384, 385, 386, 387, 388, 389, 390, 391, 392, 393, 394, 395, 396, 397, 398, 399, 400, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 408, 409, 410, 411, 412, 413, 414, 415, 416, 417, 418, 419, 420, 421, 422, 423, 424, 425, 426, 427, 428, 429, 430, 431, 432, 433, 434, 435, 436, 437, 438, 439, 440, 441, 442, 443, 444, 445, 446, 447, 448, 449, 450, 451, 452, 453, 454, 455, 456, 457, 458, 459, 460, 461, 462, 463, 464, 465, 466, 467, 468, 469, 470, 471, 472, 473, 474, 475, 476, 477, 478, 479, 480, 481, 482, 483, 484, 485, 486, 487, 488, 489, 490, 491, 492, 493, 494, 495, 496, 497, 498, 499, 500, 501, 502, 503, 504, 505, 506, 507, 508, 509, 510, 511, 512, 513, 514, 515, 516, 517, 518, 519, 520, 521, 522, 523, 524, 525, 526, 527, 528, 529, 530, 531, 532, 533, 534, 535, 536, 537, 538, 539, 540, 541, 542, 543, 544, 545, 546, 547, 548, 549, 550, 551, 552, 553, 554, 555, 556, 557, 558, 559, 560, 561, 562, 563, 564, 565, 566, 567, 568, 569, 570, 571, 572, 573, 574, 575, 576, 577, 578, 579, 580, 581, 582, 583, 584, 585, 586, 587, 588, 589, 590, 591, 592, 593, 594, 595, 596, 597, 598, 599, 600, 601, 602, 603, 604, 605, 606, 607, 608, 609, 610, 611, 612, 613, 614, 615, 616, 617, 618, 619, 620, 621, 622, 623, 624, 625, 626, 627, 628, 629, 630, 631, 632, 633, 634, 635, 636, 637, 638, 639, 640, 641, 642, 643, 644, 645, 646, 647, 648, 649, 650, 651, 652, 653, 654, 655, 656, 657, 658, 659, 660, 661, 662, 663, 664, 665, 666, 667, 668, 669, 670, 671, 672, 673, 674, 675, 676, 677, 678, 679, 680, 681, 682, 683, 684, 685, 686, 687, 688, 689, 690, 691, 692, 693, 694, 695, 696, 697, 698, 699, 700, 701, 702, 703, 704, 705, 706, 707, 708, 709, 710, 711, 712, 713, 714, 715, 716, 717, 718, 719, 720, 721, 722, 723, 724, 725, 726, 727, 728, 729, 730, 731, 732, 733, 734, 735, 736, 737, 738, 739, 740, 741, 742, 743, 744, 745, 746, 747, 748, 749, 750, 751, 752, 753, 754, 755, 756, 757, 758, 759, 760, 761, 762, 763, 764, 765, 766, 767, 768, 769, 770, 771, 772, 773, 774, 775, 776, 777, 778, 779, 780, 781, 782, 783, 784, 785, 786, 787, 788, 789, 790, 791, 792, 793, 794, 795, 796, 797, 798, 799, 800, 801, 802, 803, 804, 805, 806, 807, 808, 809, 810, 811, 812, 813, 814, 815, 816, 817, 818, 819, 820, 821, 822, 823, 824, 825, 826, 827, 828, 829, 830, 831, 832, 833, 834, 835, 836, 837, 838, 839, 840, 841, 842, 843, 844, 845, 846, 847, 848, 849, 850, 851, 852, 853, 854, 855, 856, 857, 858, 859, 860, 861, 862, 863, 864, 865, 866, 867, 868, 869, 870, 871, 872, 873, 874, 875, 876, 877, 878, 879, 880, 881, 882, 883, 884, 885, 886, 887, 888, 889, 890, 891, 892, 893, 894, 895, 896, 897, 898, 899, 900, 901, 902, 903, 904, 905, 906, 907, 908, 909, 910, 911, 912, 913, 914, 915, 916, 917, 918, 919, 920, 921, 922, 923, 924, 925, 926, 927, 928, 929, 930, 931, 932, 933, 934, 935, 936, 937, 938, 939, 940, 941, 942, 943, 944, 945, 946, 947, 948, 949, 950, 951, 952, 953, 954, 955, 956, 957, 958, 959, 960, 961, 962, 963, 964, 965, 966, 967, 968, 969, 970, 971, 972, 973, 974, 975, 976, 977, 978, 979, 980, 981, 982, 983, 984, 985, 986, 987, 988, 989, 990, 991, 992, 993, 994, 995, 996, 997, 998, 999, 1000



Varón, SCASEST tras un cuadro de IRA por GEA. AP: DMAE, DM2, HTA y DL. EF: normal, aunque PPRB dudosa. ¿Qué haría a continuación?

¡COMPRO VOCAL!



## Speaking and interruptions during primary care office visits.

Rhoades DR<sup>1</sup>, McFarland KF, Finch WH, Johnson AO.

### ⊕ Author information

#### Abstract

**BACKGROUND:** Patients and physicians value effective communication and consider it an essential part of the medical encounter. This study examined physician-patient communication patterns, and interruptions in communication, during patient visits with family practice and internal medicine residents.

**METHOD:** Observational data obtained from 100 primary care office visits in 100 patients. Side by side family practice and internal medicine residents were observed. Data were obtained from 100 patients (50 female and 50 male) and 100 visits (50 family practice and 50 internal medicine). Patients were recruited from family practice and internal medicine.

**RESULTS:** Patients spoke, uninterrupted, an average of 1.5 seconds after the resident entered the room. One fourth of the time, residents interrupted patients before they finished speaking. Residents averaged interrupting patients twice during a visit. The time with patients averaged 11 minutes, with the patient speaking for about 4 minutes. Computer use during the office visit accounted for more interruptions than beepers. Verbal interruptions, a knock on the door, beeper interruptions, and computer use all interfered with communication, and increased frequency of interruptions are associated with less favorable patient perceptions of the office visit. Female residents interrupted their patients less often than did male physicians. All residents interrupted female patients more often than male patients. Early and increased interruptions were associated with patients' perception that they should have talked more. Third-year residents interrupted patients less frequently than did first-year residents.

18 segundos

★★★★  
"Una historia fascinante"  
THE GUARDIAN



DIOSES

Nadie podrá pararlo, ni dioses ni hombres







**Diseño**

**Experiencia de usuario**



- 71% “Que me **escuchen**”
- 67% “Que me hablen de forma que les **pueda entender**”
- 65% “Que me traten con **respeto y cortesía**”
- 64% “Que me **transmitan confianza** en sus habilidades como profesionales”

# HCAHPS: Questions

## *RATE HOSPITAL 0-10*

Rating Scale: 9-10

## *RECOMMEND THIS HOSPITAL*

Rating Scale: Definitely yes

## *COMMUNICATION W/ NURSES*

Rating Scale: Always

Nurses treat with courtesy/respect

Nurses listen carefully to you

Nurses explained things in way you understand

## *RESPONSIVENESS OF HOSP STAFF*

Rating Scale: Always

Never pressed call button

Call button help soon as wanted it

Need help with bathroom/using bedpan

Help toileting soon as you wanted

## *COMMUNICATION W/ DOCTORS*

Rating Scale: Always

Doctors treat with courtesy/respect

Doctors listen carefully to you

Doctors explained things in way you understand

## *HOSPITAL ENVIRONMENT*

Rating Scale: Always

Room and bathroom kept clean

Area around room quiet at night

## *PAIN MANAGEMENT*

Rating Scale: Always

Need medicine for pain

Pain well controlled

Staff do everything help with pain

## *COMMUNICATION RE: MEDICINES*

Rating Scale: Always

Given medicine had not taken before

Tell you what new medicine was for

Staff describe medicine side effect

## *DISCHARGE INFORMATION*

Rating Scale: Yes

Left hospital- destination

Staff talk about help when you left

Info re: symptoms/problems to look for

# Many factors matter to patients

## Correlation: Derived importance of satisfaction for inpatient providers

N=1,160

■ Surveyed in HCAHPS  
■ Not surveyed in HCAHPS





*Conocimiento y Tecnología **NO** discriminan*



B É L G I C A

ALDEA GALA

PETIBONVM

LAVDANVM

AQVARIVM

BABAORVM

ARMÓRICA

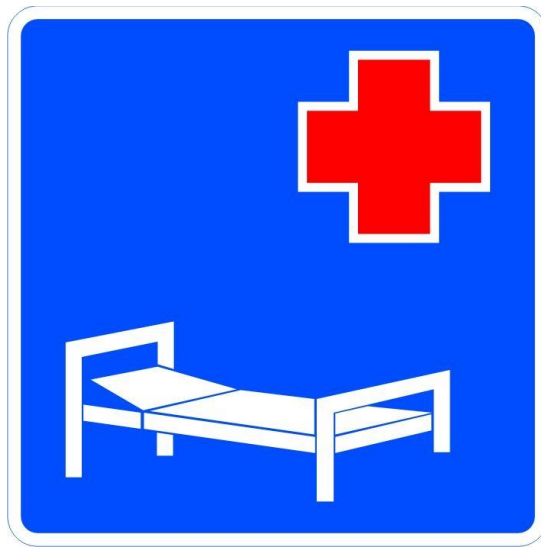
GALLIA

(CONQUISTA ROMANA)

50 antes J. C.

amazon







**Eres Un Creador  
De Experiencias**



# Experience is everything: Here's how to get it right

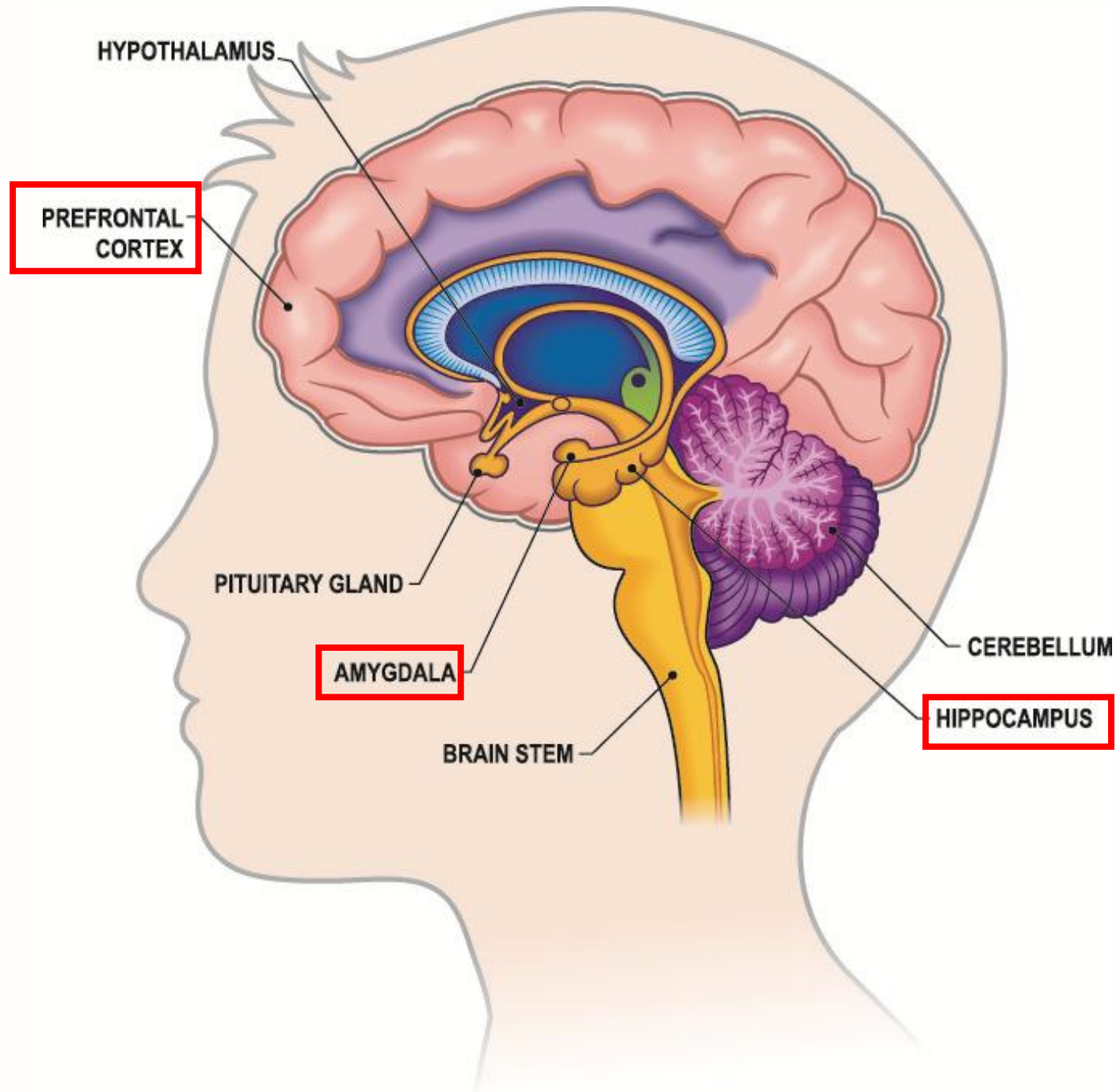


[pwc.com/future-of-cx](https://www.pwc.com/future-of-cx)

**He aprendido que la gente olvidará  
lo que dijiste y olvidará lo que  
hiciste. Pero nunca olvidará  
lo que les hiciste sentir.**

*-Maya Angelou*







**REINVENT  
YOURSELF**



***“En los próximos 20 años, se producirán cambios profundos en la sanidad, aun considerando que es un sector conservador, lento y muy resistente al cambio.”*”**

— Ray Hammond, Futurólogo, Julio 2019

---

# La CULTURA desayuna, come y cena ESTRATEGIA



**CULTURA**



**ESTRATEGIA**

**CULTURA** es lo que  
hace la gente cuando  
el jefe no está

**CULTURA** es lo que  
hace la gente cuando  
nadie la ve

**¿Para qué vengo a trabajar?**

**¿Por qué me pagan?**

# Si no tienes un trabajo que se pueda resumir en 3 palabras...



SOY UN COORDINADOR DE SINERGIA DE DATOS PROP-TECH Y ANALISTA DE BLOCKCHAIN DISTRIBUIDO



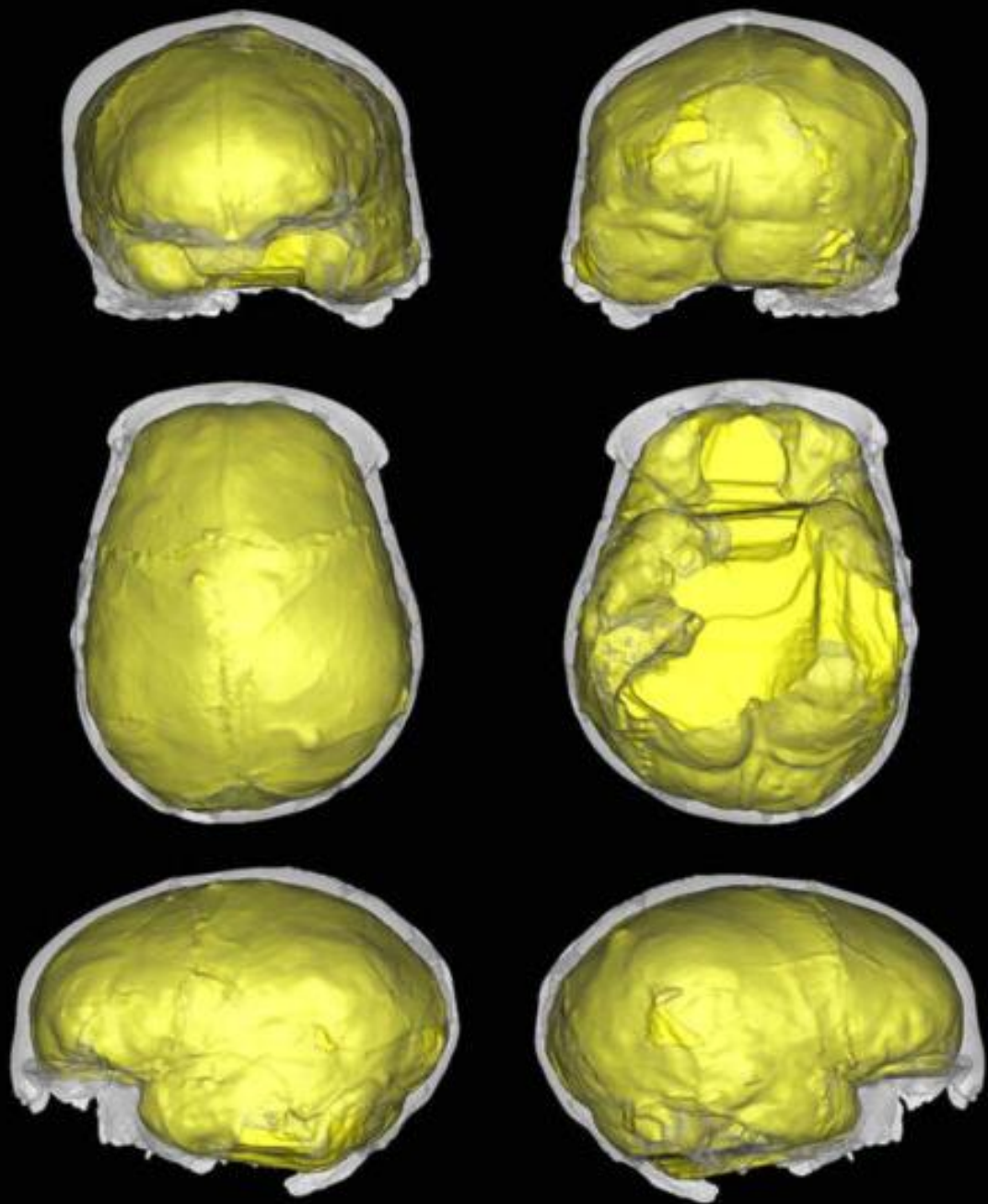
DESARROLLO Y MANTENGO FLUJOS DE TRABAJO AUTOMATIZADOS PARA TITULIZACIÓN DE HIPOTECAS COMERCIALES TRANSFRONTERIZAS

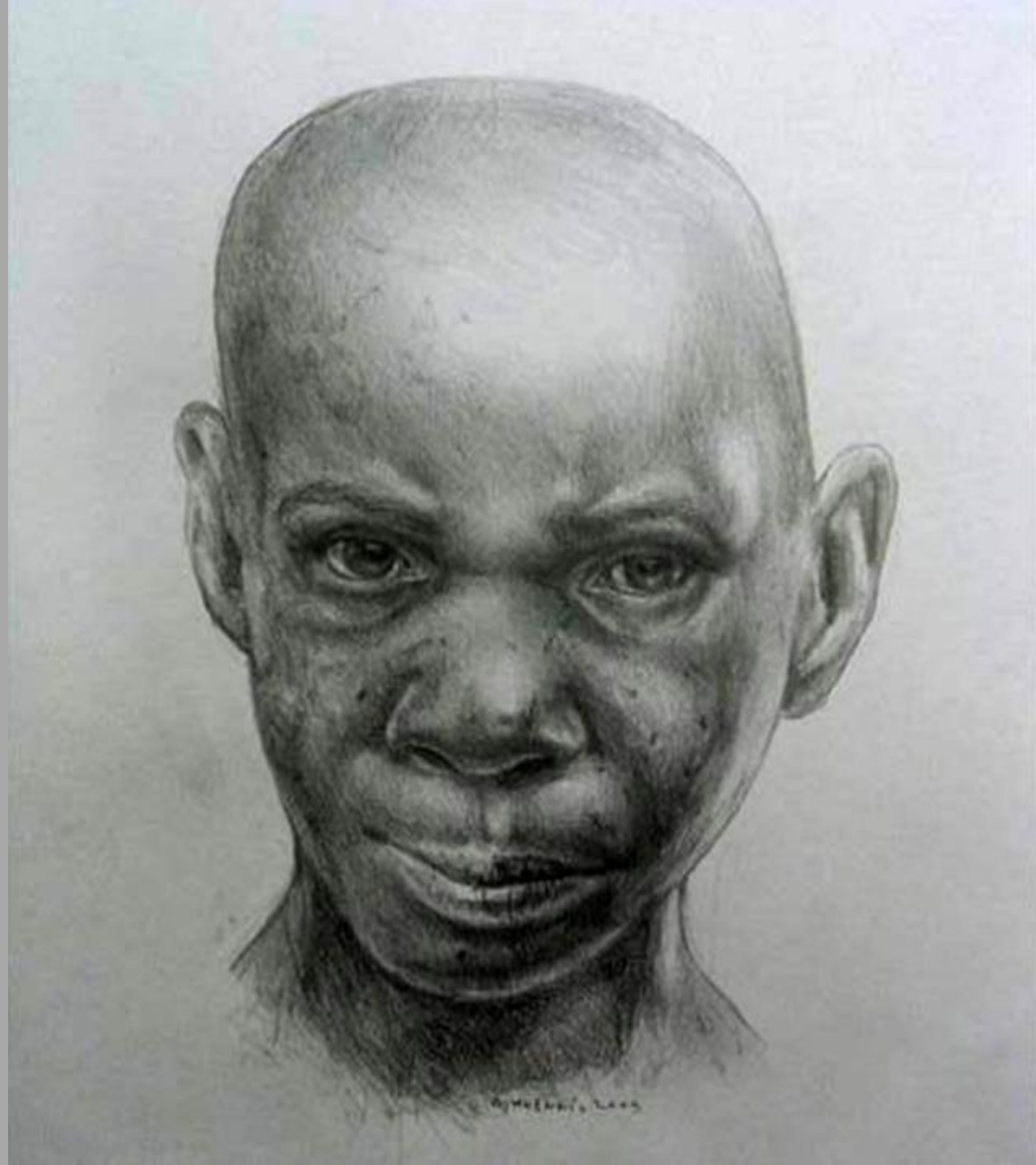
OPTIMIZO ESTRATEGIAS DE PENETRACION DE MERCADO DIRIGIDAS POR FRANQUICIADOS PARA VISITAS VIRTUALES A PROPIEDADES



TIENES UN  
TRABAJO  
DE M\*\*\*\*A







# Nuestra **misión**

**Cuidar** a cada paciente y a cada familiar, en cada momento y cada lugar, de forma integral, con el máximo nivel técnico y de servicio, de modo que ante cualquier necesidad de salud propia o ajena escojan y recomienden **HM Madrid Río** como su hospital de referencia.



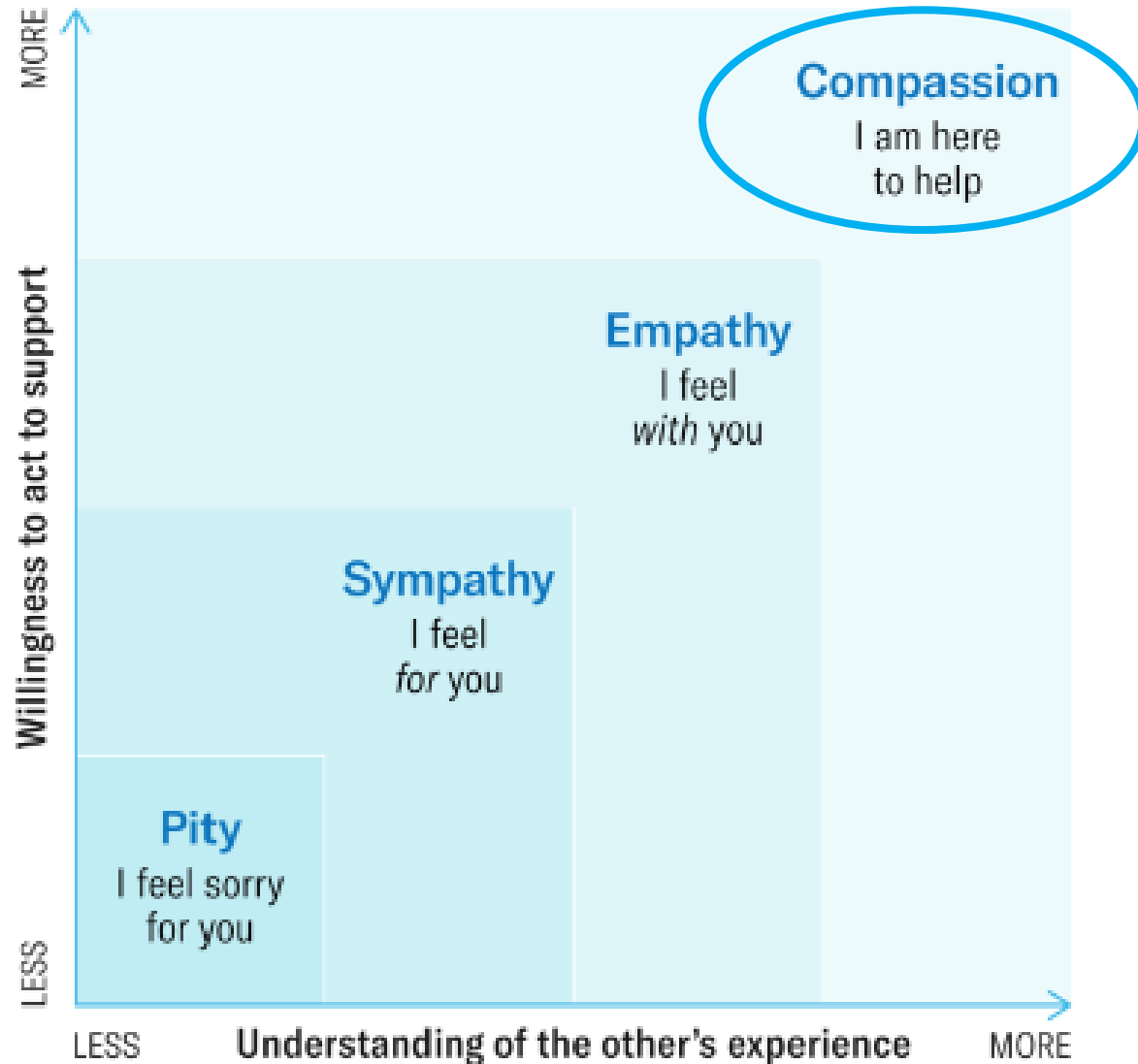
HOSPITAL UNIVERSITARIO

**hm madrid río**

Empathy is...



## Compassion Goes Beyond Sympathy and Empathy



**DESEO  
AUTÉNTICO de  
AYUDAR  
ORIENTADO a  
1a ACCIÓN**

*La palabra "compasión" viene del latín compassio y significa "sentimiento de tristeza que se siente la ver el padecer de otro".  
Sus componentes léxicos son: el prefijo con- (convergencia, reunión), patior (padecer, sufrir), más el sufijo -ción (acción y efecto).*

# COMPASSION OMICS

THE REVOLUTIONARY  
SCIENTIFIC EVIDENCE  
**THAT CARING**  
MAKES A DIFFERENCE



STEPHEN TRZECIAK  
ANTHONY MAZZARELLI

*Foreword by SENATOR CORY BOOKER*

# ¿Trabajar la PX tiene impacto en la percepción de la salud?

A medida que el paciente vive una mejor experiencia la percepción que tiene sobre el estado de su salud también mejora



Pacientes con experiencias superiores al **80%** de cumplimiento **WOW**

7,9



Pacientes con experiencias entre el **60-80%** de cumplimiento **WOW**

7,2



Pacientes con experiencias por debajo del **60%** de cumplimiento **WOW**

6,1

+2

PERCEPCIÓN DE SALUD

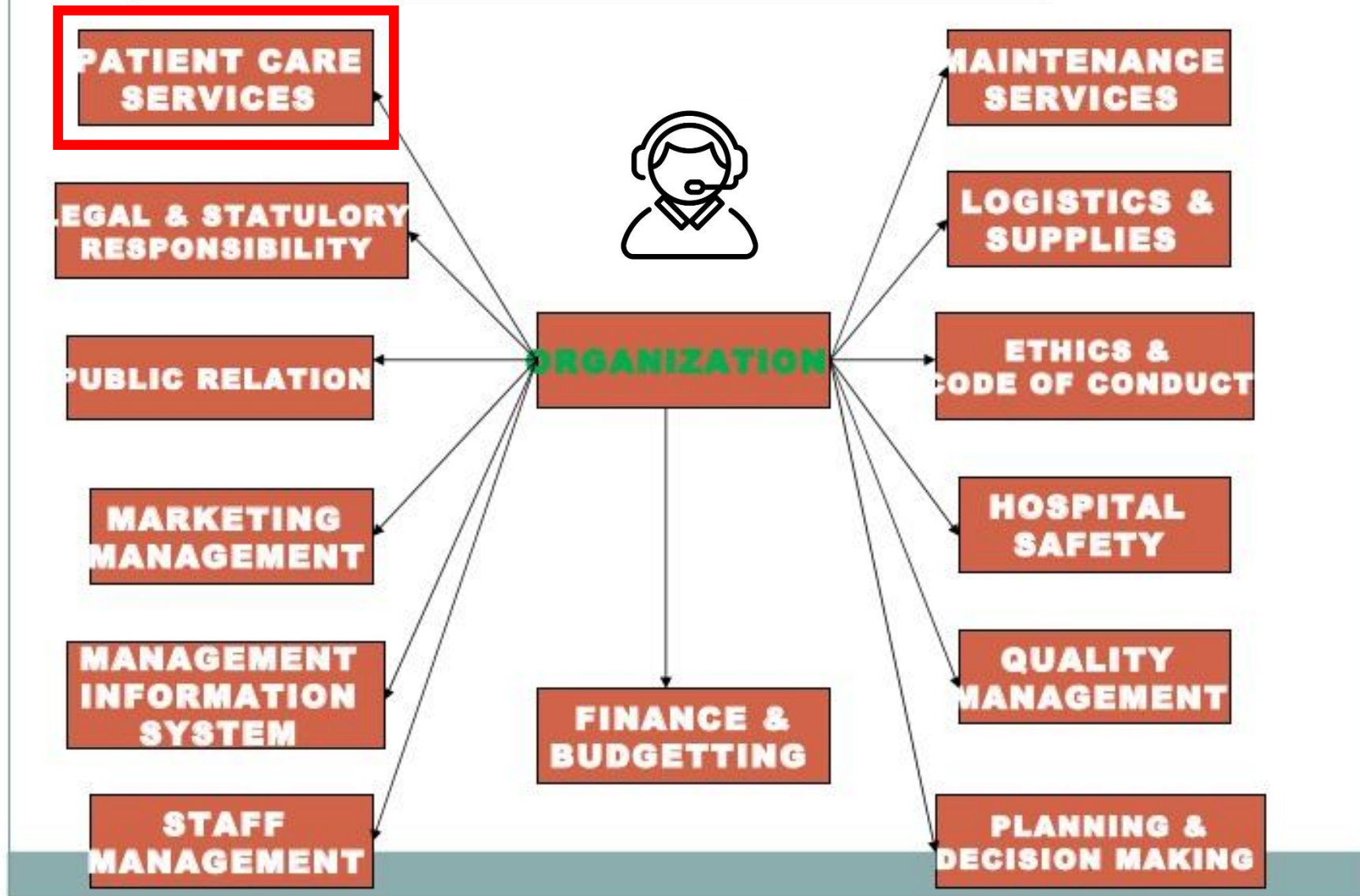
**7 Scientifically-Proven  
Ways That Serving Others  
Is the Best Medicine  
for Yourself**

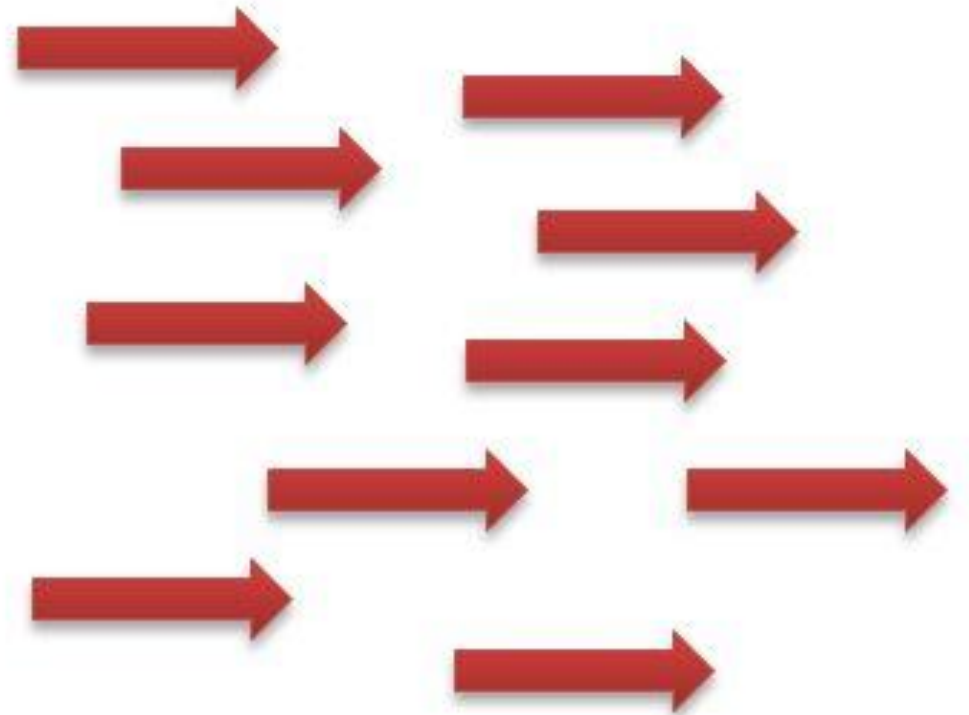
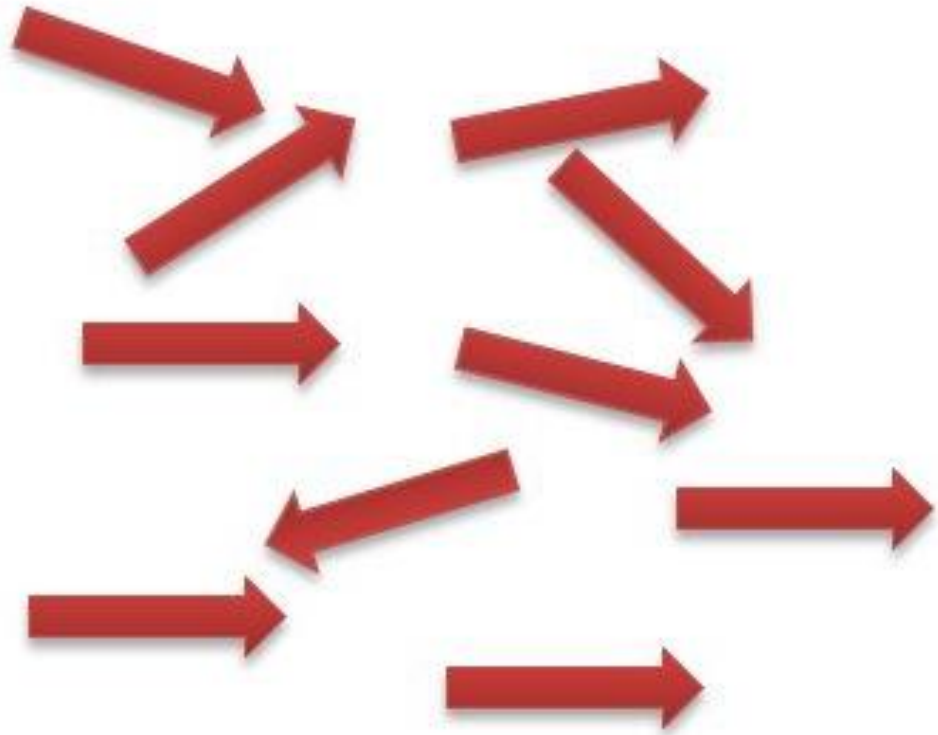
# WONDER DRUG

**Stephen  
Trzeciak, M.D.  
and  
Anthony  
Mazzarelli, M.D.**



# THE ORGANIZATION FUNCTION





**HELLO**

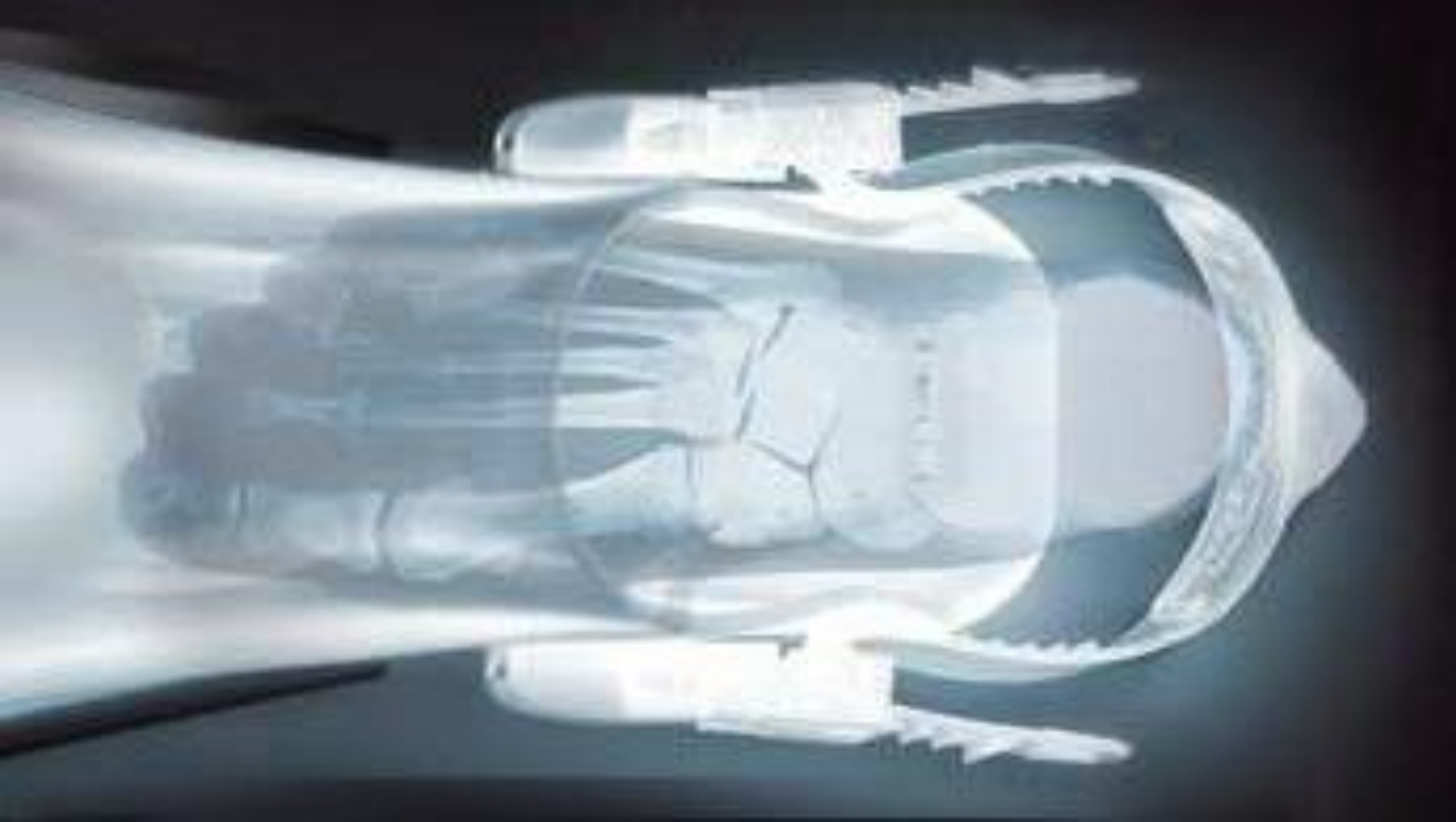
**I AM...**

**ACCOUNTABLE**

# Te CUIDAMOS Trabajamos EN EQUIPO













**El único ingrediente necesario para la  
FRUSTRACIÓN es la EXPECTATIVA**

Quando estás interesado en hacer algo, lo haces solo cuando te resulta conveniente.

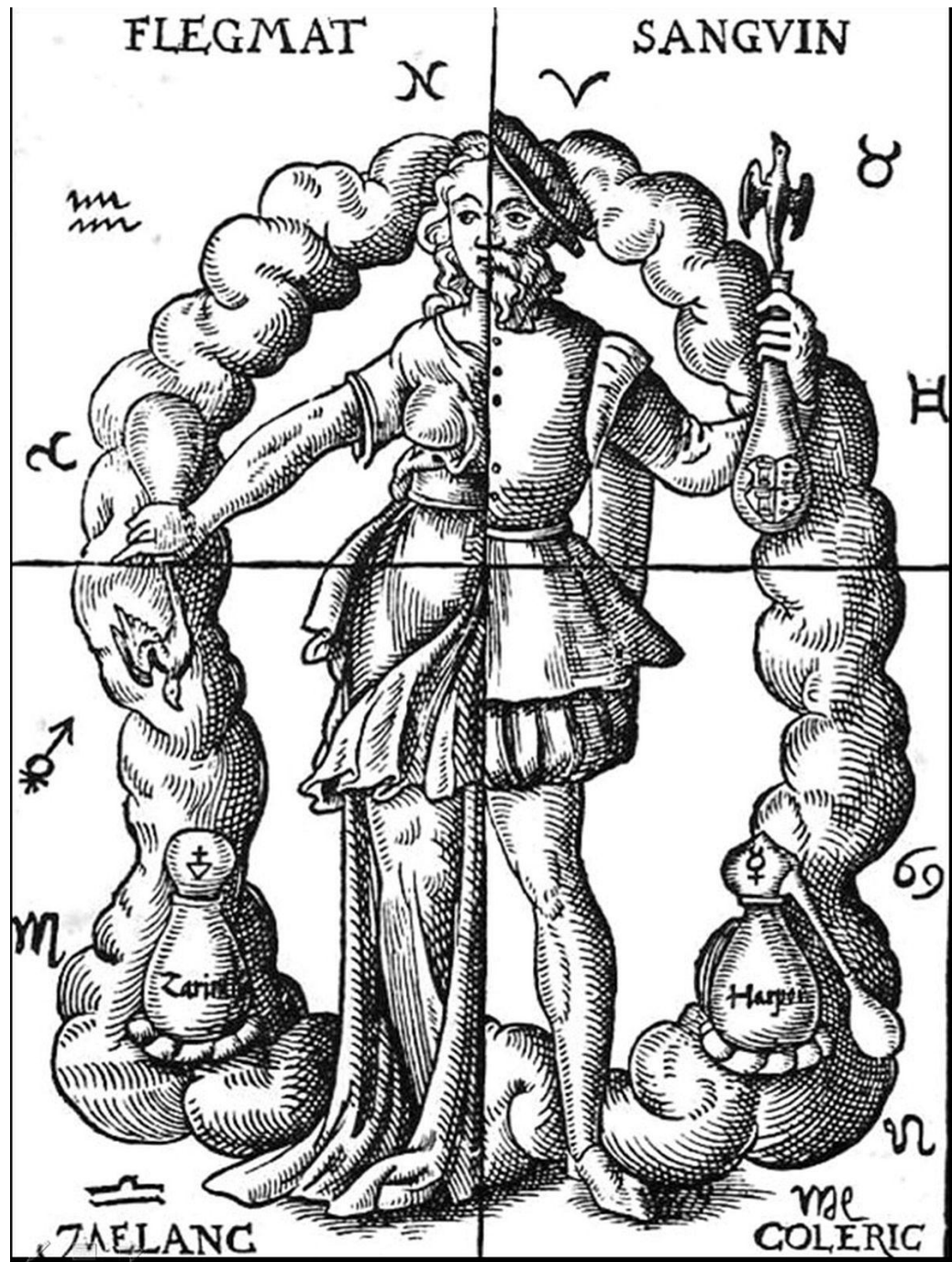
Quando estás comprometido con algo, no aceptas excusas. La única opción que aceptas es que ocurra.



# Aprrende a ESCUCHAR







FLEGMAT

SANGVIN

♁

♂

♊

♈

♉

♋

♌

♎

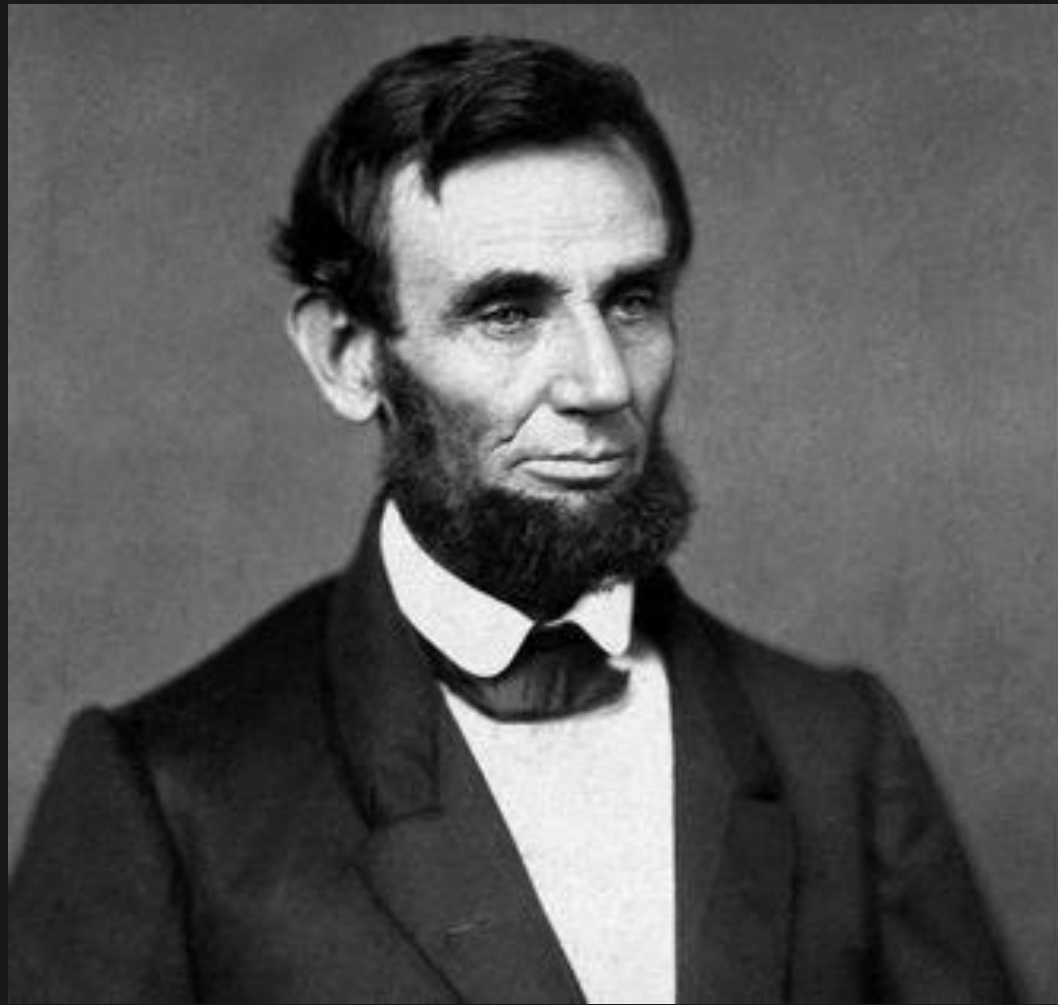
♏

ZAE LANG

MR COLERIC

**Nos tomamos las cosas con HUMOR,  
pero no a RISA...**

**...porque lo hacemos es muy SERIO**



**"Dame 6 horas para  
talar un árbol y  
pasaré las cuatro  
primeras afilando  
el hacha".**

**Abraham Lincoln**

La vida es demasiado corta como  
para no **SERVIR** a los demás

**La vida es demasiado corta como  
para no **CUIDAR** a los demás**