

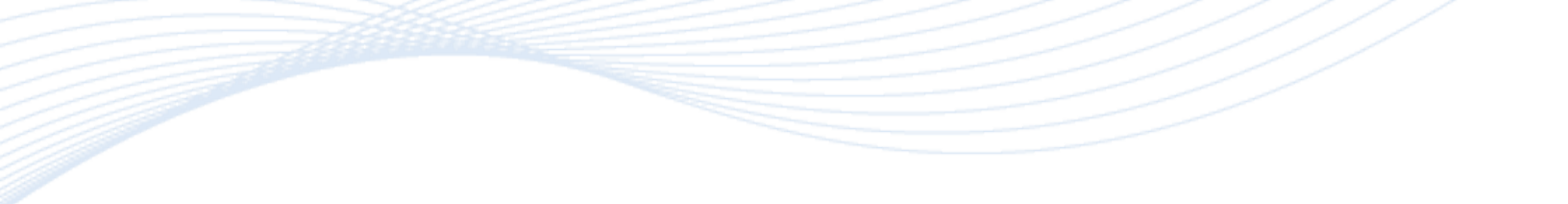
Seis Elementos Esenciales para la Transición de la Atención Médica™ 3.0


Guía de implementación



Integración de los jóvenes adultos en la atención médica para adultos

Cómo implementar los Seis Elementos Esenciales para la Transición de la Atención Médica™ 3.0	2
<i>Introducción</i>	3
<i>Cómo utilizar esta guía de implementación</i>	3
<i>Paso 1: Asegurar el apoyo de los directivos</i>	4
<i>Paso 2: Formar el equipo de mejora de la calidad para la TAM</i>	5
<i>Paso 3: Desarrollar un plan de mejora para la TAM</i>	7
<i>Paso 4: Desarrollar conciencia sobre las actividades de TAM</i>	8
<i>Paso 5: Implementar los Seis Elementos Esenciales para la TAM</i>	9
<i>Paso 6: Planificar para la sostenibilidad</i>	9
<i>Paso 7: Planificar para la expansión</i>	10
<i>Paso 8: Comunicar los éxitos</i>	10
<i>Paso 9: Consejos para el éxito</i>	11
Elemento Esencial 1: Política/guía de transición y atención médica	12
I. <i>Propósito, objetivos y consideraciones</i>	13
II. <i>Consideraciones, herramientas y medición para la mejora de la calidad</i>	15
III. <i>Modelo de políticas/guías de transición y atención médica</i>	21
IV. <i>Recursos adicionales</i>	22
Elemento Esencial 2: Seguimiento y supervisión	23
I. <i>Propósito, objetivos y consideraciones</i>	24
II. <i>Consideraciones, herramientas y medición para la mejora de la calidad</i>	26
III. <i>Modelos de herramientas de seguimiento y supervisión</i>	32
Elemento Esencial 3: Orientación al consultorio para adultos	33
I. <i>Propósito, objetivos y consideraciones</i>	34
II. <i>Consideraciones, herramientas y medición para la mejora de la calidad</i>	36
III. <i>Modelos de herramientas de bienvenida y orientación</i>	41
IV. <i>Recursos adicionales</i>	42
Elemento Esencial 4: Integración en el consultorio para adultos	43
I. <i>Propósito, objetivos y consideraciones</i>	44
II. <i>Consideraciones, herramientas y medición para la mejora de la calidad</i>	46
III. <i>Modelo de herramientas de integración en el consultorio para adultos</i>	51
IV. <i>Recursos adicionales</i>	52
Elemento Esencial 5: Visitas iniciales	53
I. <i>Propósito, objetivos y consideraciones</i>	54
II. <i>Consideraciones, herramientas y medición para la mejora de la calidad</i>	58
III. <i>Modelo de herramientas para visitas iniciales</i>	63
IV. <i>Recursos adicionales</i>	64
Elemento Esencial 6: Atención continua	65
I. <i>Propósito, objetivos y consideraciones</i>	66
II. <i>Consideraciones, herramientas y medición para la mejora de la calidad</i>	69
III. <i>Modelos de encuestas de opinión sobre la transición de la atención médica</i>	74
IV. <i>Recursos adicionales</i>	75



 **Cómo
implementar los
Seis Elementos
Esenciales para
la Transición de
la Atención
Médica™ 3.0**



➔ **Introducción**

Los Seis Elementos Esenciales para la Transición de la Atención Médica™ (TAM) ofrecen un enfoque estructurado para la atención de transición de medicina pediátrica para adultos recomendado por la Academia Americana de Pediatría (American Academy of Pediatrics, AAP), la Academia Americana de Médicos de Familia (American Academy of Family Physicians, AAFP) y el Colegio Americano de Médicos (American College of Physicians, ACP) sobre la TAM¹. Este enfoque incorpora un conjunto de pasos y modelos de herramientas para la planificación de transición en la atención pediátrica, la transferencia a la atención médica para adultos y la integración en la atención médica para adultos. Se ha demostrado que tener un proceso estructurado para la TAM mejora significativamente la salud de la población, la experiencia del paciente y la utilización de la atención médica², y se ha incorporado con éxito en muchos entornos de atención médica diferentes para jóvenes y jóvenes adultos con y sin afecciones crónicas de salud física, del desarrollo y del comportamiento.¹

El objetivo del enfoque de los Seis Elementos Esenciales es guiar a los sistemas de atención médica y a los profesionales de atención médica y médicos para mejorar la capacidad de los jóvenes y jóvenes adultos para cuidar su propia salud y utilizar la atención médica de manera segura y eficaz a medida que realizan la transición a un enfoque de atención médica para adultos o a un profesional de atención médica para adultos, al mismo tiempo que se relacionan con niños, jóvenes adultos y sus familias. Para implementar los Seis Elementos Esenciales, se recomiendan métodos de mejora de la calidad. El Modelo para la mejora, desarrollado por Associates in Process Improvement, es uno de esos marcos (www.IHI.org), que se utiliza en esta guía de implementación. Esta guía puede utilizarse como un recurso para los beneficiarios, las organizaciones de cuidado administrado, los sistemas de atención médica, los profesionales de la salud pública y los médicos particulares a medida que implementan un proceso estructurado de mejora para la TAM.

➔ **Cómo utilizar esta guía de implementación**

Existen tres paquetes de los Seis Elementos Esenciales:

- [***Transición de jóvenes a un médico para adultos***](#) para uso de los médicos pediátricos, de medicina familiar y de medicina interna pediátrica
- [***Transición hacia un enfoque de atención médica para adultos sin cambiar de médico***](#) para uso de los médicos de medicina familiar y de medicina interna pediátrica
- [***Integración de los jóvenes adultos en la atención médica para adultos***](#) para uso de los médicos que atienden a adultos, incluidos los médicos de medicina familiar y de medicina interna pediátrica

Esta guía es un complemento del paquete *Integración de los jóvenes adultos en la atención médica para adultos* y está organizada en nueve pasos que un sistema de prestación de atención médica o un consultorio individual puede considerar al implementar un proceso de mejora de la calidad para la TAM. Para acceder a las guías de los otros dos paquetes, haga clic [aquí](#).

Los sistemas/médicos pueden aprovechar las ideas prácticas presentadas en esta guía cuando desarrollen un plan de implementación para la TAM, cuando experimenten desafíos o cuando



el camino a seguir no parezca claro. El plan debe personalizarse para adaptarse a los recursos del sistema/consultorio, la población de pacientes, el entorno de atención médica y el contexto local. Por ejemplo, el alcance de Pediatría/Medicina interna/Medicina familiar/ Consultorio general es diferente en diferentes países y, por lo tanto, el proceso de transición debe adaptarse localmente.

Nota: El término “consultorio” se utilizará de forma genérica a lo largo de la guía, y algunos de los puntos en cada uno de los pasos deben interpretarse a la luz del tamaño de su consultorio/prestación de atención médica o sistema/programa de salud pública.

Los pasos de implementación se describen a continuación con estrategias y consejos sugeridos, e incluyen:

Paso 1: Asegurar el apoyo de los directivos

Paso 2: Formar el equipo de mejora de la calidad para la TAM

Paso 3: Desarrollar un plan de mejora para la TAM

Paso 4: Desarrollar conciencia sobre las actividades de TAM

Paso 5: Implementar los Seis Elementos Esenciales para la TAM

Paso 6: Planificar para la sostenibilidad

Paso 7: Planificar para la expansión

Paso 8: Comunicar los éxitos

Paso 9: Consejos para el éxito

➔ **Paso 1: Asegurar el apoyo de los directivos**

Es esencial obtener el apoyo de los directivos dentro de su sistema o consultorio antes de que comience su proyecto de mejora de calidad para la TAM, o poco después, cuando haya identificado las áreas clave de la brecha de la TAM en su sistema/consultorio donde enfocarse. Para obtener su apoyo, alinee sus prioridades de TAM con las prioridades existentes del consultorio, departamento o sistema de salud; por ejemplo, converse sobre cómo la inversión en la TAM ayudará a retener a los pacientes jóvenes adultos, mejorar la satisfacción del paciente, cumplir con los criterios para la certificación de hogares médicos y aumentar el acceso a la atención primaria y el uso de la atención preventiva para los adolescentes y jóvenes adultos. Además, proporcione datos sobre la necesidad de la TAM, como la cantidad de jóvenes que necesitarán servicios de transición durante los próximos 5 años en su sistema/estado/consultorio o el porcentaje de jóvenes que no reciben servicios de TAM de proveedores de atención médica en su estado, a partir de la Encuesta Nacional de Salud Infantil (National Survey of Children’s Health). Haga que los directivos estén conscientes de la evidencia de que los resultados de la salud, la satisfacción y la utilización de la población mejoran con un enfoque de TAM estructurado. Además, haga que el consultorio/sistema de servicios complete la Evaluación actual de las actividades de TAM de Got Transition para mostrar dónde se encuentra el consultorio/sistema de servicios en la implementación del enfoque de Seis Elementos Esenciales basado en evidencia. Asegúrese de compartir cualquier dato sobre las brechas de TAM en su consultorio/sistema de servicios de manera clara y concisa. También son útiles las historias personales sobre la experiencia de jóvenes/jóvenes adultos/padres/cuidadores con la TAM.



Obtener el apoyo explícito de los directivos clave que están en condiciones de desarrollar objetivos a largo plazo significa que están dispuestos a:

- Respalda el proyecto de forma pública y activa
- Alinearse con otras actividades estratégicas
- Asegurar un tiempo dedicado tanto para el apoyo administrativo como para el equipo de mejora de la transición clínica para incorporar de manera piloto el enfoque de los Seis Elementos Esenciales en el proceso clínico, incluido el uso de códigos de facturación adecuados³
- Asegurar la disponibilidad de recursos, como tecnología de la información sanitaria
- Respalda/orienta la expansión desde el piloto a la implementación completa
- Comunicarse con otras contrapartes (directivos) cuando sea necesario (por ejemplo, entre instituciones o entornos pediátricos y para adultos)

Paso 2: Formar el equipo de mejora de la calidad para la TAM

Implementar y mantener cambios en su consultorio requiere alianzas sólidas y efectivas. Estas alianzas no solo deben ocurrir dentro de su consultorio, sino también con socios y organizaciones comunitarias para adultos. Necesitará un equipo dedicado. Este equipo debe estar dirigido por un empleado del consultorio que tenga la autoridad para coordinar los esfuerzos del equipo e implementar cambios en el consultorio. Los equipos más eficaces incluyen a representantes del personal médico y administrativo, y familias, jóvenes y jóvenes adultos.

A. Identificar a los miembros del equipo

Elegir un líder de equipo energético y empoderado

El líder de equipo debe tener tanto el entusiasmo por la mejora de la calidad como la influencia para encabezar el cambio en el consultorio. Si el líder no forma parte de los directivos del consultorio, los directivos deben dejar en claro que el líder de equipo tiene la autoridad para liderar. Además, el líder de equipo debe poder facilitar las opiniones de todos los miembros del equipo, incluidas las familias y los jóvenes/jóvenes adultos.

Involucrar a las partes interesadas clave

Las partes interesadas clave incluyen, entre otras, los que abogan por la atención pediátrica, los que abogan por la atención para adultos, los coordinadores de atención, los padres/cuidadores y los jóvenes/jóvenes adultos. Tener un paciente joven/joven adulto o padre/cuidador en el equipo es esencial. Estos miembros del equipo pueden proporcionar información de primera mano invaluable sobre lo que experimentan y cómo se pueden mejorar los sistemas y la comunicación. Para identificar a los jóvenes/jóvenes adultos y padres/cuidadores, considere lo siguiente:

- Solicite voluntarios, incluidos los pacientes jóvenes o que fueron jóvenes adultos recientemente adultos o los padres/cuidadores de jóvenes en edad de transición que sean típicos de su población de pacientes para unirse al equipo de mejora para la TAM.
- Conéctese con una organización basada en la familia, como el centro de información de salud de familia a familia en su área/estado u otra entidad que podría conectarse con/encontrar jóvenes/jóvenes adultos y padres/cuidadores.



- Brinde una compensación a menos que sean miembros del personal remunerado.
- Sea flexible con los horarios y modalidades de las reuniones (teléfono, Skype) para adaptarse a la participación.
- Considere reclutar a más de un joven/joven adulto y padre/cuidador para que sus puntos de vista y opiniones estén siempre representados.
- Articule funciones y proporcione capacitación, si es necesario (incluso de otros consumidores que han asumido funciones directivas en el consultorio)

Incluir al menos un representante motivado y respetado de cada área de su consultorio/sistema

En consultorios pequeños, a menudo es mejor incluir a la mayoría o todos los miembros del personal médico y administrativo. En consultorios grandes, es importante incluir al menos un representante de cada área de su consultorio. Los miembros del equipo pueden incluir, entre otros:

- Médicos
- Enfermeros
- Trabajadores sociales
- Asistentes médicos
- Gerentes de consultorio
- Personal de recepción
- Personal de facturación/pagadores
- Organización comunitaria que, por ejemplo, pueda ayudar a brindar servicios en su proceso de transición, como educación de los pacientes.
- Programas de salud pública que, por ejemplo, puedan ayudar creando conciencia sobre las necesidades de la TAM y mejorando los servicios.
- Otros (como parte del equipo o para participar *ad hoc*), como epidemiólogos, coordinador de atención/personal de apoyo clave, personal de apoyo clínico de los consultorios/clínicas pediátricos y para adultos, representante de registros médicos electrónicos (EMR), administrador de datos que puede extraer datos del sistema/consultorio para respaldar el inicio y la evaluación del proceso, directivo, o pagador. Si bien una persona encargada de los datos y un analista de EMR no necesitan asistir a todas las reuniones, son fundamentales a medida que evoluciona el proceso, por lo que se debe planificar y presupuestar su participación con anticipación.

Consejo: Si ha realizado trabajos de mejora de la calidad anteriormente, aproveche los equipos anteriores o existentes para completar su equipo para la TAM.

Mantener manejable el tamaño de su equipo

Un equipo con más de 12 miembros puede dificultar que se hagan las cosas.

B. Reunir a los miembros del equipo

- Organice una reunión inicial para presentar el tema y educar a su equipo, presente el paquete de los Seis Elementos Esenciales y sus modelos de herramientas, y revise los objetivos de implementar la TAM en su consultorio.
- Pida que al menos uno o dos miembros del equipo que revisen detenidamente el paquete completo de los Seis Elementos Esenciales para familiarizarse con su contenido.



C. Tener reuniones posteriores y establecer informes de rutina

- Programe reuniones regulares del equipo. Es posible que se necesiten reuniones frecuentes al principio (por ejemplo, dos veces al mes). Las reuniones pueden tener lugar con menos frecuencia una vez que las actividades de implementación estén en marcha.
- Al principio y durante todo el proceso, es importante aclarar la función y las responsabilidades de cada miembro del equipo.
- Informe el progreso de forma mensual en un formato de plantilla, incluidos los datos, a los directivos del consultorio para mantener la responsabilidad y el compromiso del equipo.

Paso 3: Desarrollar un plan de mejora para la TAM

Antes de comenzar su plan de mejora para la TAM, evalúe la implementación actual de su consultorio de los Seis Elementos Esenciales utilizando la evaluación actual del proceso de actividades de TAM o la herramienta de medición del proceso de TAM, ambas de Got Transition (consulte [aquí](#)) para obtener un punto de referencia. Esto ayudará a su consultorio a identificar las fortalezas actuales y las áreas de mejora. Una vez que evalúe su consultorio utilizando la evaluación actual o la herramienta de medición del proceso de TAM, priorice su área de enfoque. Por ejemplo, puede decidir comenzar con el Elemento esencial 1 y avanzar a través de cada uno de los Seis Elementos Esenciales, o su evaluación puede indicar que necesita una priorización diferente. No es necesario que se concentre en todos los Seis Elementos Esenciales desde el principio, ni tampoco debe aspirar a alcanzar la calificación más alta para cada uno de los elementos esenciales que priorice (por ejemplo, el nivel 4 en la evaluación actual de la TAM). Es importante desarrollar objetivos que sean realistas y alcanzables para su consultorio.

Durante el proceso de desarrollo del plan, es importante monitorear a dónde se transferirán los jóvenes. Desarrolle una estrategia para mantener una base de datos de proveedores adultos interesados, y quién la seleccionará y con qué frecuencia. Esto ayudará a todos los involucrados en el proceso.

Para iniciar el plan de mejora de TAM, utilice una metodología de mejora conocida. El Modelo para la mejora ha sido adoptado por muchas organizaciones de atención médica por su modelo simple pero sólido (consulte el [Manual básico de la mejora de la calidad](#) para obtener más detalles). Considere las estrategias o iniciativas del consultorio/sistema que pueden ayudar a impulsar el proyecto.

Incluir un objetivo general, especificando lo siguiente (consulte [Manual básico de mejora de la calidad](#) para obtener más detalles):

- Alcance (clínica única, atención primaria, atención especializada, toda la institución)
- Población; por ejemplo, todos los jóvenes frente a los jóvenes con necesidades especiales de atención médica, frente a los jóvenes con afecciones seleccionadas, frente a todos los jóvenes adultos de 20 años o más
- Cronograma de las actividades de mejora (qué debe hacer y cómo se hará)



- Plan de medición (¿qué datos se necesitan para mostrar una mejora?) (consulte [aquí](#) para obtener más información)
- *Nota:* La evaluación actual de la TAM o la herramienta de medición del proceso de TAM se puede utilizar como parte de ese plan de medición para evaluar las mejoras del proceso a lo largo del tiempo y la fidelidad a los Seis Elementos Esenciales. Otras medidas podrían incluir una encuesta de experiencia sobre la TAM, utilizando por ejemplo la encuesta de opinión sobre la TAM de Got Transition, que podría entregarse de forma anónima después de la visita inicial al consultorio para adultos.

➔ **Paso 4: Desarrollar conciencia sobre las actividades de TAM**

Planifique y lleve a cabo actividades educativas para ayudar a los miembros de su consultorio y a los jóvenes, los jóvenes adultos y los padres/cuidadores a ser más conscientes sobre la transición de los jóvenes a la atención para adultos, por qué es importante, cómo afecta a sus pacientes y cómo pueden trabajar juntos para realizar mejoras en la transición.

Por ejemplo:

- Celebre sesiones de aprendizaje durante el almuerzo u otros horarios ya programados para presentar recomendaciones profesionales y generar aceptación para este trabajo.
- Utilice los resultados de su evaluación de referencia de la implementación de los Seis Elementos Esenciales en el consultorio para demostrar la necesidad.
- Pruebe recordatorios rápidos para ayudar a su consultorio a desarrollar conocimientos y habilidades en un área particular de la transición. Por ejemplo, algunos recordatorios podrían incluir una lista de posibles proveedores para adultos o una tarjeta plastificada que muestre qué especialistas hacen la transición y cuándo.
- Converse al respecto en las reuniones del equipo del consultorio, charlas y otras oportunidades para enseñar y reforzar las estrategias de la TAM.
- Ponga la información y los recursos a disposición y de forma visible para mantener a los miembros del personal del consultorio y a los jóvenes, jóvenes adultos y padres/cuidadores involucrados en el trabajo de transición.
- Exhiba información públicamente (por ejemplo, en la sala de espera) y comparta recursos para crear conciencia sobre la importancia de la TAM para los jóvenes, los jóvenes adultos y los padres/cuidadores.
- Encuentre un punto brillante: un joven que haya hecho la transición y que pueda ayudar a informar qué funcionó y cuáles fueron los obstáculos.



➔ **Paso 5: Implementar los Seis Elementos Esenciales para la TAM**

Empiece por revisar cada uno de los Seis Elementos Esenciales a la luz de lo que revela su evaluación y su decisión sobre qué áreas priorizar. Asegúrese de que las herramientas para cada uno de los Seis Elementos Esenciales pasen por un proceso de mejora de la calidad, como un ciclo de planificar/hacer/estudiar/actuar (plan/do/study/act, PDSA) (consulte el [Manual básico de la mejora de la calidad](#) para obtener más detalles), para garantizar que el personal, los jóvenes y los padres/cuidadores tengan la oportunidad de revisarlas, "probarlas", hacer cambios y aprobarlas. Decida cómo incorporar herramientas en el flujo de trabajo de la clínica y probarlas en un proceso de ciclo PDSA similar de modo que si el defensor clínico no está allí, el proceso de transición aún avance.

La guía de implementación para cada uno de los Seis Elementos Esenciales está organizada en las siguientes secciones:

- I. Propósito, objetivos y consideraciones
- II. Consideraciones, herramientas y medición para la mejora de la calidad
- III. Modelos de herramientas
- IV. Recursos adicionales

Puede acceder a las guías de implementación para cada uno de los Seis Elementos Esenciales [aquí](#).

Además, el [Manual básico de la mejora de la calidad](#) contiene ejemplos y materiales adicionales. Este describe cómo utilizar la ciencia de la mejora para mejorar su proceso de transición.

El Manual básico de la mejora de la calidad tiene las siguientes secciones:

- I. ¿Qué es la mejora de la calidad?
- II. Selección de proyectos de mejora
- III. Equipos exitosos
- IV. El Modelo para la mejora
- V. Medición para la mejora
- VI. Herramientas para la mejora
- VII. Sostenibilidad de la mejora
- VIII. Difusión de la mejora
- IX. Conocimientos elementales sobre salud
- X. Coproducción
- XI. Apéndice de recursos y referencias

➔ **Paso 6: Planificar para la sostenibilidad**

Una vez que sus datos muestren que ha alcanzado el objetivo que estableció durante seis meses, debe pensar en la sostenibilidad de su trabajo. De lo contrario, es común que los procesos se desgasten y que en uno o dos años tenga que comenzar de nuevo.

Hay cinco estrategias clave para apoyar la sostenibilidad:

1. Asigne un líder de proceso. Esta persona puede ser alguien del equipo original u otro miembro del consultorio. Es responsable de convocar reuniones de equipo cuando sea necesario, monitorear los datos para detectar cualquier error y planificar cualquier prueba nueva que deba completarse.



2. Inculque el proceso en el consultorio. Asegúrese de que las personas estén capacitadas y sepan qué hacer y garantice la capacitación del nuevo personal. Capacite a todos en los pasos críticos de su proceso para que el éxito no dependa de una sola persona. Anime a las personas a crear herramientas genéricas que se puedan utilizar en todas las divisiones.
3. Continúe con la medición pero con menos frecuencia, eventualmente solo dos veces al año.
4. Actualice su liderazgo periódicamente para mantener el trabajo visible. Finalmente, use la lista de verificación de sostenibilidad que se encuentra en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).
5. Considere los aspectos financieros de la transición al crear su plan de sostenibilidad; por ejemplo, una mejor codificación, el modelo financiero utilizado en su sitio (pago por servicio, atención responsable o pago basado en el valor, etc.).

Paso 7: Planificar para la expansión

Dependiendo de cómo implementó los Elementos Esenciales, es posible que deba planificar para la expansión. ¿Necesita realizar la expansión a otros médicos, otros consultorios, otras especialidades o en todo un sistema de salud? Cree un plan para la expansión. ¿Quién es el objetivo para la expansión? Identifique a sus líderes de opinión, mensajeros y aliados. ¿Existen altos directivos y directivos de primera línea para la expansión? ¿La metodología de mejora es entendida por las áreas objetivo? Permita la prueba de cualquier herramienta genérica que haya creado y permita una mayor adaptación a las prácticas de expansión. Puede expandir un elemento a la vez, o los seis simultáneamente. Identifique un defensor para la expansión que pueda ayudar a los otros proveedores o consultorios durante todo el proceso. Si es posible, apunte primero a sus proveedores o prácticas de adopción temprana. Encuentre a sus líderes de opinión o personas influyentes para que ayuden. Involucre tanto a los directivos en primera línea como a los directivos formales para obtener recursos. Identifique qué medidas son necesarias para demostrar una expansión exitosa. Pueden ser las medidas originales o cualquier medida adicional (consulte [aquí](#) para obtener más información). Use la lista de verificación para la expansión que se encuentra en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).

Paso 8: Comunicar los éxitos

Hay un dicho en el trabajo de mejora: comunicar cinco veces en cinco formas. La comunicación es fundamental en todos los aspectos del trabajo. Durante las pruebas, cree conciencia para que otros miembros del consultorio y pacientes estén al tanto del trabajo. Use sus gráficos de ejecución en las salas de descanso, en carteles, etc. Honre a aquellos que están haciendo el trabajo de primera línea. Durante la implementación, comunique los logros y el progreso dentro del consultorio. Durante la sostenibilidad, comunique los datos, cualquier modificación nueva y victorias continuas. Y finalmente, durante la expansión, comunique los tiempos, el plan, los entregables y los cambios específicos que se van a expandir. Encuentre formas de comunicar su éxito: publique gráficos de ejecución, envíe boletines informativos a jóvenes/jóvenes adultos y padres/cuidadores, postule a eventos de calidad institucional, considere publicar o presentarse en programas regionales o nacionales, etc. Si tiene acceso, incluya a los departamentos de relaciones públicas y marketing. Considere trabajar con su programa estatal de Título V para comunicar y difundir sus éxitos.



Paso 9: Consejos para el éxito

- Asegúrese de que haya un defensor para la mejora de la transición en el consultorio.
- Seleccione cuál de los Seis Elementos Esenciales usar según las necesidades y capacidades de su consultorio.
- No intente hacer demasiadas cosas demasiado rápido. Los consultorios que intentan implementar demasiados cambios a la vez corren el riesgo de no hacer bien ninguno de ellos. No pierda de vista el hecho de que su objetivo a largo plazo es rediseñar sus sistemas para mejorar la atención a los pacientes, lo que lleva más tiempo que realizar cambios incrementales.
- Desarrolle un registro para que el equipo pueda realizar un seguimiento de las actividades que se ofrecen a los jóvenes/jóvenes adultos.
- Conéctese con otros esfuerzos de mejora de la transición a nivel regional o nacional para aprender y compartir las mejores prácticas.
- No olvide medir y seguir el progreso de cada Elemento Esencial. Este paso es fundamental para ayudarlo a implementar cambios para la transición exitosos en su consultorio.
- Vincular las actividades de implementación para dos o más de los Seis Elementos Esenciales puede fomentar la eficiencia y brindar mayor claridad y conectividad para el personal de su consultorio.
- Elija Elementos Esenciales que puedan complementar o basarse en otros esfuerzos de mejora de la calidad o de transformación del consultorio, como la certificación de Hogar médico centrado en el paciente. Conectar estos esfuerzos puede ayudar al personal a ver el trabajo de transición como una extensión lógica de los esfuerzos existentes.
- Comunique el progreso con regularidad. Las formas de hacer esto incluyen actualizaciones en las reuniones de personal y equipo, carteles en la sala de espera que explican el proyecto, participación en un aprendizaje colaborativo o informar de forma directa a un comité de mejora del consultorio. Estas actividades pueden ayudar a construir y respaldar este trabajo.
- Planifique un proceso que comience en edades tempranas (de 12 a 14 años), pero también planifique un proceso de vía rápida para los “jóvenes de 20 a 21 años” que todavía están en el sistema pediátrico y que deben transferirse durante el próximo año.
- Es importante tener victorias tempranas para probar el proceso. Considere no comenzar con jóvenes/jóvenes adultos con condiciones complejas como población piloto inicial, ya que a menudo requieren múltiples transferencias.

¹ White PH, Cooley WC, Transitions Clinical Authoring Group, American Academy of Pediatrics, American Academy of Family Physicians, & American College of Physicians. Supporting the health care transition from adolescence to adulthood in the medical home. *Pediatrics*. 2018;142(5):e20182587.

² Schmidt A, Ilango SM, McManus MA, Rogers KK, White PH. Outcomes of pediatric to adult health care transition interventions: An updated systematic review. *Journal of Pediatric Nursing*. 2020;51:92-107.

³ McManus M, White P, Schmidt A, Kanter D, Salus T. 2020 *Coding and Reimbursement Tip Sheet for Transition from Pediatric to Adult Health Care*. Washington, DC: Got Transition and American Academy of Pediatrics, March 2020.





Integración de los jóvenes adultos en la atención médica para adultos

Elemento Esencial 1: Política/guía de transición y atención médica



I. Propósito, objetivos y consideraciones

Propósito

Una política/guía escrita de transición y atención médica es el primer elemento de los Seis Elementos Esenciales para la Transición de la Atención Médica™ (TAM). La política/guía de transición y atención médica está destinada a compartirse con los jóvenes adultos en su primera visita y exhibirse en un lugar público. La política, desarrollada por su consultorio o sistema de salud con aportes de los jóvenes adultos, proporciona consenso entre el personal del consultorio, comprensión mutua del proceso de bienvenida involucrado y una estructura para la evaluación. Debe tener el nivel de lectura adecuado, ofrecerse en idiomas comunes entre la población de su clínica y ser concisa (no más de una página). *Consulte modelos de políticas/guías de transición y atención médica en la Sección III.*

Objetivos

Desarrollar una política/guía de transición y atención médica con aportes de los jóvenes adultos que describa el enfoque del consultorio en relación con la transición, aceptando la alianza con nuevos pacientes jóvenes adultos, y un enfoque de atención para adultos en términos de confidencialidad y consentimiento.

Educar a todo el personal sobre el enfoque del consultorio en relación con la transición y los distintos roles de los jóvenes adultos, los padres/cuidadores y el equipo de atención médica para adultos en el proceso de transición, teniendo en cuenta las preferencias culturales.

Exhibir la política/guía de transición y atención médica en algún lugar accesible en las instalaciones del consultorio, comentarla y compartirla con los jóvenes adultos en la primera consulta y revisarla regularmente como parte de la atención médica continua.

Consideraciones

CONTENIDO

¿Qué debe incluirse en la política/guía de transición y atención médica?

A continuación, se presentan algunas preguntas e ideas en las que pensar.

- *¿Qué ofrecerá su consultorio a los jóvenes adultos para ayudarlos a aprender cómo gestionar su salud y atención médica? Por ejemplo, una evaluación de habilidades de cuidado personal, desarrollar o actualizar un plan de atención médica que incluya objetivos de transición y pasos de acción, un resumen médico actualizado y plan de atención médica de emergencia y referencias a subespecialistas para adultos según sea necesario.*
- *¿Qué hará su consultorio para conversar sobre/recordar a los jóvenes adultos sobre los cambios en la privacidad y el consentimiento que ocurren a los 18 años?*
- *¿Su consultorio les pedirá que firmen un formulario HIPAA para permitir que otros estén presentes en su visita o ver sus registros de salud?*
- *¿Qué ofrece su consultorio para ayudar a los jóvenes adultos y a los padres/cuidadores a considerar si existe la necesidad de una toma de decisiones con apoyo y cómo comenzar el proceso legal, si es necesario? Para obtener más información sobre recursos, consulte [National Resource Center for Supported Decision-Making](#) y [The Arc](#).*



PROCESO

¿Cuál es el proceso para desarrollar la política/guía de transición y atención médica?

A continuación, se presentan algunas preguntas e ideas en las que pensar.

- *¿Describe el enfoque del consultorio para dar la bienvenida a los jóvenes adultos al mismo, incluida la privacidad y la información de consentimiento?*
- *¿Es el nivel de lectura apropiado para sus jóvenes adultos?*
- *Haga una prueba de la política/guía con 1 a 3 jóvenes adultos y considere preguntar:*
 - *¿Hay algunas palabras que no entiende?*
 - *¿Qué significa esta política/guía para usted?*
 - *¿Cómo podría ser más clara la política/guía?*
- *Cree un documento escrito para describir el enfoque clínico para implementar el proceso descrito anteriormente.*
- *Capacite a todos los miembros del equipo/personal sobre el proceso.*

¿Cuál es el proceso para implementar la política/guía de transición y atención médica?

A continuación, se presentan algunas preguntas e ideas en las que pensar.

- *¿De quién es el trabajo de compartir y conversar sobre la política/guía de TAM con el joven adulto?*
- *¿De quién es el trabajo de indagar si el joven tiene alguna pregunta?*
- *¿Cómo informamos a todo el personal sobre el enfoque del consultorio para dar la bienvenida a nuevos jóvenes adultos a su consultorio?*
- *¿Cómo informamos a todo el personal sobre las expectativas del consultorio para los nuevos pacientes jóvenes adultos y los equipos de atención médica pediátrica y para adultos durante el proceso de transición?*
- *¿Cómo conversamos con todo el personal sobre las diferentes formas en que el consultorio tiene en cuenta las preferencias culturales de sus nuevos pacientes jóvenes adultos a lo largo del proceso de transición?*
- *¿Con qué frecuencia su consultorio compartirá la política/guía durante el proceso de planificación de la transición?*
- *Revise periódicamente la política/guía como parte de la atención continua.*
- *Cree un documento escrito para describir el enfoque clínico para implementar el proceso descrito anteriormente.*
- *Capacite a todos los miembros del equipo/personal sobre el proceso.*

Ejemplos de proceso

1. Envíe por correo postal la política/guía de transición y atención médica a todos los jóvenes adultos nuevos que se unan al consultorio.
2. Haga que la recepción entregue la política/guía de transición y atención médica cuando todos los jóvenes adultos hagan el registro para su cita, o cuando estén esperando en la sala de examinación en su visita preventiva anual.
3. Muestre la política/guía de transición y atención médica en el sitio web del consultorio y en el portal del paciente, o conviértalo en un póster para exhibirlo en la clínica.
4. Incluya la política/guía de transición y atención médica como parte del resumen posvisita en el registro médico electrónico (EMR).
5. Converse sobre el enfoque de su consultorio para dar la bienvenida a nuevos jóvenes adultos al consultorio durante una reunión de almorzar y aprender o durante una reunión de personal.



II. Consideraciones, herramientas y medición para la mejora de la calidad

Consideraciones para la mejora de la calidad

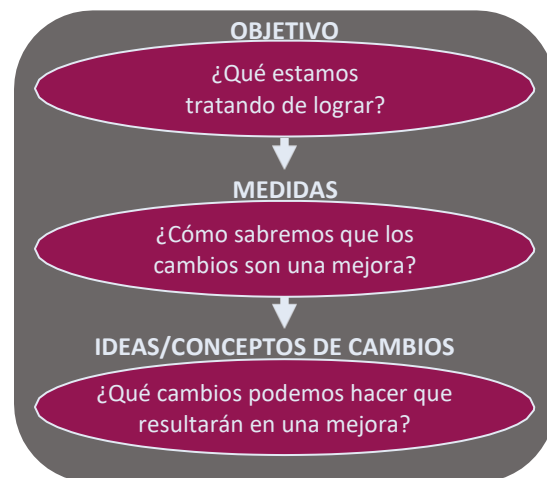
¿En qué se debe pensar a la hora de formar un equipo?

(consulte *Equipos exitosos* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#))

- Incluir un representante de todas las áreas de su consultorio
- Incluir a un joven adulto siempre que sea posible
- Dependiendo de lo que se pretenda mejorar, considerar cualquier miembro *ad hoc* que pueda necesitar (por ejemplo, servicios de información, laboratorio, farmacia, distribución de suministros, etc.)
- Programar reuniones o charlas

¿Qué es el Modelo para la mejora?

El Modelo para la mejora (consulte *Modelo para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#)) es un enfoque para la mejora de procesos, desarrollado por Associates in Process Improvement, que ayuda a los equipos a acelerar la adopción de cambios probados y efectivos. La figura aquí ilustra las tres preguntas que componen el Modelo para la mejora. Este es un modelo simple pero sólido que se usa ampliamente para la mejora en muchas industrias, incluida la atención médica.



Adaptado de Langley GL, et al. *The Improvement Guide: A Practical Approach to Enhancing Organizational Performance*, 2nd ed. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 2009.

A medida que continúe trabajando en este documento y en los Seis Elementos Esenciales, encontrará que las herramientas de la mejora de la calidad y otros elementos a continuación se han personalizado para cada Elemento para cada tipo de consultorio. Sin embargo, encontrará que las consideraciones básicas del equipo descritas anteriormente siguen siendo las mismas para la mayoría de su trabajo, si no es que todo, de mejora de la calidad.

Herramientas para la mejora de la calidad

Las herramientas de mejora de la calidad más importantes para guiar el trabajo de mejora de un equipo incluyen las **herramientas 1 a 5** que se enumeran a continuación. El uso de estas herramientas en el siguiente orden aumentará sus posibilidades de éxito, pero los equipos pueden realizar modificaciones según sea necesario. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Herramientas para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).



- **Herramienta 1: Una declaración de objetivo** es un elemento fundamental de este modelo y responde a la pregunta de qué está tratando de lograr.
- **Herramienta 2: Los diagramas de impulsores clave** permiten a los equipos visualizar la relación entre el objetivo del proyecto y los factores contribuyentes, ayudándoles a determinar las acciones clave necesarias para alcanzar este objetivo.
- **Herramienta 3: Los mapas de flujo de procesos** pueden ayudarlo a visualizar los pasos en su proceso de cambio.
- **Herramienta 4:** El formulario de **análisis simplificado de modos de falla y efectos** ayuda a los equipos a reconocer qué problemas pueden surgir en cada paso del proceso y pensar en posibles soluciones.
- **Herramienta 5: Los ciclos Planificar-Hacer-Estudiar-Actuar (PDSA)** permiten a los equipos probar y aprender de los cambios de sus procesos. El uso de las herramientas 1 a 4 antes de iniciar un ciclo PDSA ayuda a los equipos a evaluar las causas fundamentales antes de buscar soluciones.

Herramienta 1: Declaración de objetivo

La declaración del objetivo es una declaración escrita que describe el esfuerzo de mejora e incluye la justificación para realizar el trabajo, la población objetivo, el período de tiempo del trabajo y los objetivos numéricos medibles. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Modelo para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).

Ejemplo 1 de Declaración de objetivo

Nuestro objetivo es informar a nuestros nuevos pacientes jóvenes adultos sobre el enfoque de bienvenida del consultorio, asegurándonos de que reciban nuestra política/guía de transición y atención médica actual. Para el [insertar fecha], al 85 % de los nuevos pacientes jóvenes adultos se les entregará la política/guía de transición y atención médica y esto se documentará en su registro médico.

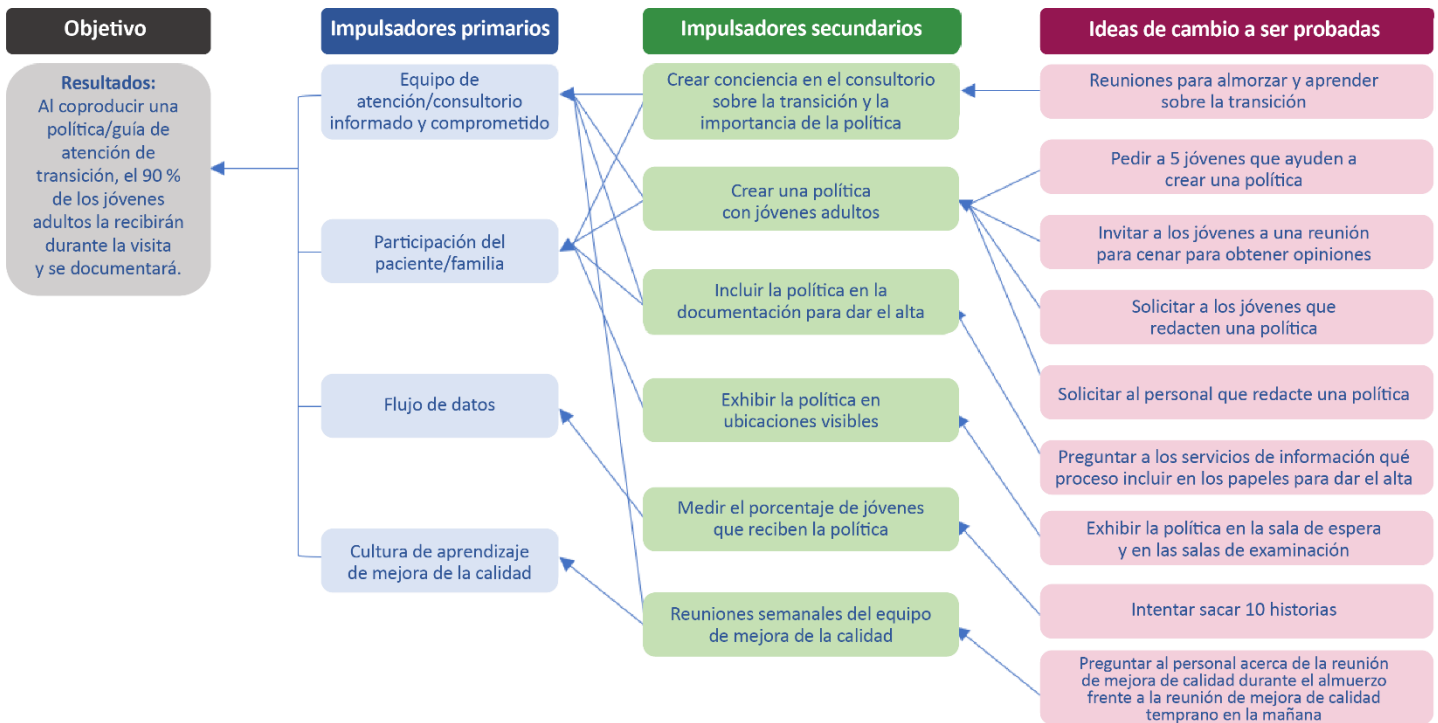
Ejemplo 2 de Declaración de objetivo

Hacer que los jóvenes adultos se sientan bienvenidos es importante para nuestro consultorio. Para el [insertar fecha], coproduciremos (con jóvenes adultos) una política/guía de transición y atención, y el 90 % de los jóvenes adultos la recibirán durante su visita de atención preventiva, que quedará documentada en su registro médico.



Herramienta 2: Diagrama de impulsor clave

Los diagramas de impulsores clave (key driver diagrams, KDD) requieren que los equipos identifiquen sus teorías o "impulsores clave" que conducen a resultados. Ayudan a los equipos a ver las relaciones y organizar el trabajo, especialmente en sistemas complejos. Se utilizan con frecuencia para el análisis, la organización y la comunicación para dirigir el trabajo de mejora. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Herramientas para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).



Adaptado de ST3P UP, una colaboración patrocinada por Patient Centered Outcomes Research Institute® (PCORI), adjudicación MCSC-1608-35861, titulado *A Comparative Effectiveness of Peer Mentoring Versus Structured Education Based Transition Programming For The Management Of Care Transitions In Emerging Adults With Sickle Cell Disease*.

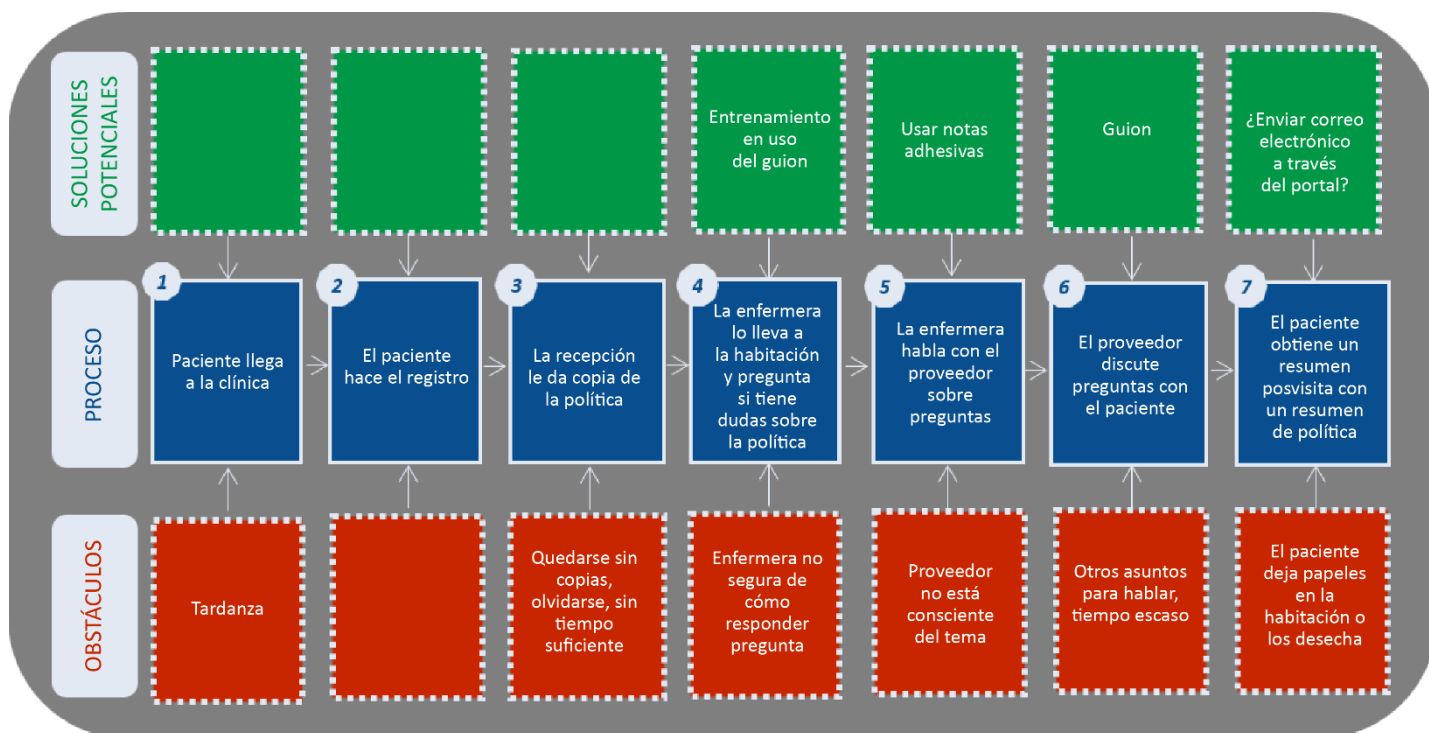
Herramienta 3: Mapa de flujo de procesos

Un mapa de flujo es una representación visual de los pasos separados en un proceso colocados en orden secuencial. Es extremadamente útil para documentar diferentes puntos de vista del mismo proceso. Puede mostrar la secuencia de acciones, materiales/insumos que entran y salen del proceso, puntos de decisión y personas involucradas. Los mapas de flujo se pueden utilizar para documentar los pasos en el proceso de cómo son las cosas o cómo podrían ser las cosas. La exhibición del mapa de flujo brinda al personal la oportunidad de aclarar los pasos del proceso y puede descubrir entendimientos conflictivos. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Herramientas para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).



Herramienta 4: Análisis simplificado de modos de falla y efectos (sFMEA)

El análisis simplificado de modos de falla y efectos (Simplified Failure Mode and Effects Analysis, sFMEA) es un método proactivo para evaluar un proceso para identificar dónde y cómo podría fallar y evaluar el impacto relativo de diferentes fallas, con el fin de identificar las partes del proceso que más se necesitan cambiar y ayudar a generar ideas para prevenir esas posibles fallas. Este es un buen complemento para el mapa de flujo: un mapa de flujo le permite ver el proceso tal como es y el sFMEA lo ayuda a observar más de cerca para identificar fallas. El siguiente ejemplo tiene algunas soluciones completas para ilustrar cómo los equipos pueden comenzar a completar un sFMEA. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Herramientas para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).



Adaptado de la hoja de trabajo de análisis simplificado de modos de falla y efectos (sFMEA) con derechos de autor del Cincinnati Children's Hospital Medical Center. Esta versión del sFMEA ha sido modificada y reimpressa con permiso.

Herramienta 5: Ciclos PDSA

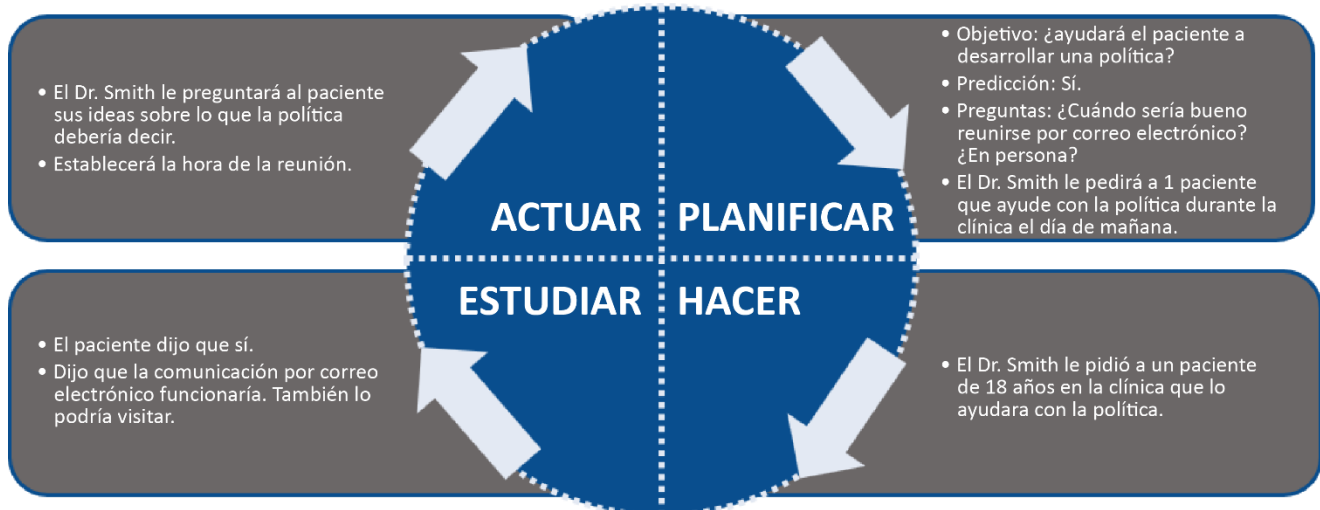
Los ciclos PDSA son una prueba estructurada de un cambio de proceso. Estos deben hacerse rápidamente; por ejemplo, un paciente, una tarde, con un médico. Para acelerar el aprendizaje y la mejora, las pequeñas pruebas con reflexión permiten adaptar, adoptar o abandonar fácilmente las ideas de cambio en entornos de atención médica con bastante tránsito. Aprender a realizar pruebas de ciclo rápido es clave para mantener el impulso; no es necesario programar una reunión completa por separado, solo una reunión rápida permite a los equipos planificar el próximo ciclo. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Modelo para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#). Este esfuerzo incluye:

- **Plan (Planificar)** la prueba: quién, qué, dónde, cuándo
- **Do (Hacer)** el cambio y observar lo que sucede
- **Study (Estudiar)** la reflexión sobre lo que se aprendió de la prueba
- **Act (Actuar)** para decidir los próximos pasos basándose en la reflexión



Ejemplos de Ideas para poner a prueba

- Desarrollar la política/guía con jóvenes adultos
- Exhibir la política/guía en la clínica
- Agregar la política/guía a la documentación para dar el alta



Adaptado de AHEC QI 101, un curso de mejora de la calidad patrocinado por Charlotte Area Health Education Center.

Medición de la mejora de la calidad

Este paso a veces será informal, mientras que otras situaciones requerirán un proceso más formal. El seguimiento de su progreso puede ser tan simple como usar una hoja de verificación durante un período corto de tiempo o un uso más formal de un gráfico de ejecución que muestra la mejora con el tiempo. Específicamente, los equipos pueden utilizar la evaluación actual del proceso de actividades de TAM o la herramienta de medición del proceso de TAM en el paquete de los Seis Elementos Esenciales para realizar un seguimiento del progreso de Elementos Esenciales o del proceso general de TAM. Para obtener más información y ejemplos, consulte Medición para la mejora en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).

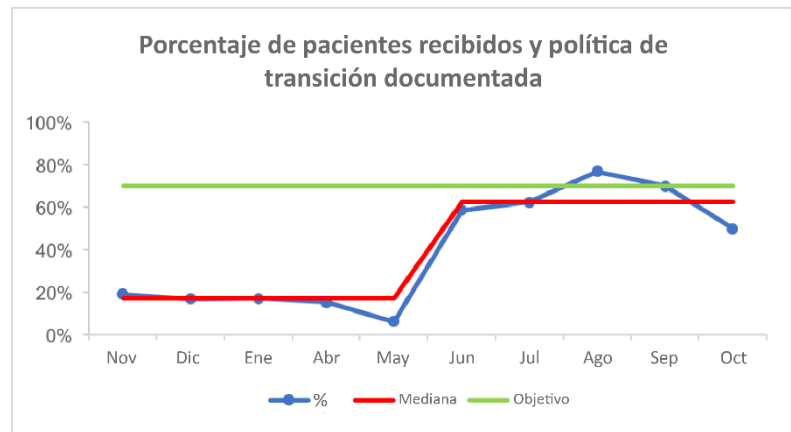
Ejemplo de hoja de verificación de recopilación de datos

- Unas semanas después de entregar la política/guía, haga un seguimiento de cuántos jóvenes adultos la recibieron.
- Durante una semana, haga un seguimiento de cuántas se encontraron en la basura o se dejaron en la habitación.
- Haga un seguimiento de cuántos jóvenes adultos tienen preguntas sobre la política/guía.
- Comparta comentarios con el equipo para ayudar a perfeccionar la política/guía y el proceso.
- Calificación periódica mediante la evaluación actual del proceso de actividades de TAM o la herramienta de medición del proceso de TAM en el paquete de los Seis Elementos Esenciales.

	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie
Política/guía entregada					
Dejada en la habitación o en la basura					
Preguntas del paciente					



La visualización de datos es importante para que los equipos evalúen el impacto de los cambios que están realizando. En la mejora de la calidad, los gráficos de ejecución se utilizan con mayor frecuencia. Los gráficos de ejecución son una visualización dinámica de datos a lo largo del tiempo. No requieren cálculos estadísticos y deben entenderse fácilmente. Utilice un título claro. Los puntos de datos se trazan alrededor de una línea mediana. Cuando sea posible, adicionar anotaciones al gráfico para explicar cuándo se introdujeron ciertos cambios puede hacer que este sea más informativo y sólido.



Sostenibilidad y expansión

Para conocer las estrategias sobre cómo sostener y expandir su trabajo, consulte los pasos 6 y 7 en [Cómo implementar los Seis Elementos Esenciales para la Transición de la Atención Médica.](#)



III. Modelo de políticas/guías de transición y atención médica

A medida que desarrolla su política de transición, debe apuntar a que esta tenga un nivel de lectura del sexto grado; puede lograrlo usando palabras comunes con un mensaje conciso, muchos espacios en blanco, y un formato de fácil lectura. Consulte el [Manual básico de la mejora de la calidad](#) para obtener información detallada sobre los conocimientos elementales sobre salud, incluidas las estrategias de implementación, que son cruciales para crear una política de transición que sea comprensible y utilizable para los jóvenes adultos y sus familias.

Modelos de políticas/guías de transición y atención médica de los Seis Elementos Esenciales para la TAM™

- Modelo de política de "Integración de los jóvenes adultos en la atención médica para adultos" de Got Transition (*haga clic [aquí](#)*)

Modelos de políticas/guías de transición y atención médica en diferentes niveles de lectura

- Vea una política a mitad de las revisiones en un nivel de lectura de octavo grado y luego vea la versión final de la política en un nivel de lectura de sexto grado (*haga clic [aquí](#)*)

Modelos de políticas/guías de transición y atención médica en diferentes entornos clínicos

- Modelo de política de transición y atención médica para jóvenes adultos del Centro de células falciformes para adultos de Montefiore Health Centers (*haga clic [aquí](#)*)



IV. Recursos adicionales

- Cumplir 18 años: Qué significa para su salud (*haga clic [aquí](#)*)
- Agregue su información de salud en su teléfono inteligente (*haga clic [aquí](#)*)





Integración de los jóvenes adultos en la atención médica para adultos

Elemento Esencial 2: Seguimiento y supervisión



I. Propósito, objetivos y consideraciones

Propósito

El seguimiento y la supervisión de la recepción de los Seis Elementos Esenciales para la Transición de la Atención Médica™ (TAM) es el segundo elemento de los Seis Elementos Esenciales. Se puede utilizar una hoja de flujo individual dentro del registro médico electrónico (EMR) para hacer un seguimiento de cuándo los jóvenes adultos en edad de transición individuales reciben cada elemento esencial. La información de la hoja de flujo individual se puede utilizar para completar un registro y ayudar a supervisar hasta qué punto los jóvenes adultos en edad de transición en el consultorio/sistema están recibiendo los servicios de TAM recomendados. *Ver modelo de herramientas de seguimiento y supervisión de la transición en la Sección III.*

Objetivos

Establecer criterios para identificar a los jóvenes adultos en transición.

Desarrollar un proceso para hacer un seguimiento de la recepción de los Seis Elementos Esenciales, integrándolo con los registros médicos electrónicos (EMR) cuando sea posible.

Consideraciones

CONTENIDO

¿Qué información se podría incluir en el seguimiento y la supervisión?

A continuación, se presentan algunas preguntas e ideas en las que pensar.

- *Información demográfica y de diagnóstico (por ejemplo., nombre, fecha de nacimiento, edad, diagnóstico).*
- *Información médica (por ejemplo, complejidad de la enfermedad, incluida la utilización) e información de complejidad social (por ejemplo, determinantes sociales de la salud/experiencias infantiles adversas). Esta información será útil para estratificar el riesgo de su población en edad de transición.¹⁻³*
- *Fecha de recepción de cada elemento esencial, incluido:*
 - *Cuándo se compartió la política/guía de transición y atención médica con el joven adulto*
 - *Cuándo se administró la evaluación de habilidades de cuidado personal*
 - *Cuándo se brindó la formación en habilidades de cuidado personal*
 - *Cuándo el plan de atención médica de TAM se compartió con el joven adulto*
 - *Cuándo se compartió el resumen médico y el plan de atención médica de emergencia con el joven adulto*
 - *Cuándo se conversó sobre los cambios de privacidad y consentimiento al cumplir los 18 años*
 - *Cuándo se conversó sobre la toma de decisiones con apoyo (si es necesario)*
 - *Cuándo se identificaron los subespecialistas clínicos para adultos (si es necesario)*
 - *Cuándo se recibió el paquete de transferencia*
 - *Cuándo se produjo la comunicación con el médico derivador*
 - *Cuándo se asistió a la primera cita para adultos*
 - *Cuándo se obtuvieron las opiniones de los jóvenes adultos sobre los apoyos recibidos de la TAM*



PROCESO

¿Cuál es el proceso para implementar el seguimiento y la supervisión?

A continuación, se presentan algunas preguntas e ideas en las que pensar.

- *Desarrolle criterios sobre qué jóvenes adultos serán parte de este registro de transición. ¿Incluirá a todos los jóvenes adultos en edad de transición o incluirá a los jóvenes adultos con determinadas enfermedades crónicas? (consulte las referencias a continuación).*
- *Decida a qué edad el registro comenzará a hacer seguimiento de la recepción de los servicios de TAM por parte del joven adulto.*
- *Decida a qué datos del paciente se deben hacer seguimiento. ¿Se utilizará una calificación o nivel de complejidad? Si es así, ¿incluirá una combinación de calificaciones de complejidad médica y social?*
- *Elija el formato. ¿Será una hoja de flujo individual o un registro a través de su EMR, REDCap o una hoja de cálculo de Excel? (ver ejemplos en la Sección III. Debido a la variedad y naturaleza patentada de los EMR, no se puede proporcionar ninguno como ejemplo).*
- *Trabaje con su consultorio/sistema para decidir quién ingresará los datos y cómo se supervisará el progreso. ¿El equipo o el médico individual estarán supervisando si se ofrecen todos los servicios de TAM? Si no es así, ¿quién será responsable de garantizar que se brinden todos los servicios?*
- *Cree un documento escrito para describir el enfoque clínico para implementar el proceso descrito anteriormente.*
- *Capacite a todos los miembros del equipo/personal sobre el proceso.*

-
1. Simon TD, Haaland W, Hawley K, Lambda K, Mangione-Smith R. Development and validation of the Pediatric Medical Complexity Algorithm (PMCA) Version 3.0. *Academic Pediatrics*. 2018;18(5):577-580.
 2. Schragger SM, Arthur KC, Nelson J, Edwards AR, Murphy JM, Mangione-Smith R, Chen AY. Development and validation of a method to identify children with social complexity risk factors. *Pediatrics*. 2016;138(3):e20153787.
 3. Autoridad de Salud de Oregón. Complejidad de la salud en los niños. Informe resumido a nivel estatal. 2018. Disponible en <https://www.oregon.gov/oha/HPA/dsi-tc/ChildHealthComplexityData/Statewide-Summary-pub-2019-March.pdf>.



II. Consideraciones, herramientas y medición para la mejora de la calidad

Consideraciones para la mejora de la calidad

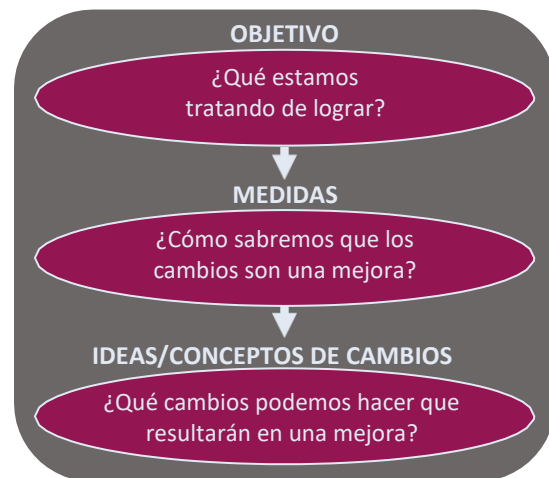
¿En qué se debe pensar a la hora de formar un equipo?

(consulte *Equipos exitosos* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#))

- Incluir un representante de todas las áreas de su consultorio
- Incluir a un joven adulto siempre que sea posible
- Dependiendo de lo que se pretenda mejorar, considerar cualquier miembro *ad hoc* que pueda necesitar (por ejemplo, servicios de información, laboratorio, farmacia, distribución de suministros, etc.)
- Programar reuniones o charlas

¿Qué es el Modelo para la mejora?

El Modelo para la mejora (consulte *Modelo para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#)) es un enfoque para la mejora de procesos, desarrollado por Associates in Process Improvement, que ayuda a los equipos a acelerar la adopción de cambios probados y efectivos. La figura aquí ilustra las tres preguntas que componen el Modelo para la mejora. Este es un modelo simple pero sólido que se usa ampliamente para la mejora en muchas industrias, incluida la atención médica.



Adaptado de Langley GL, et al. The Improvement Guide: A Practical Approach to Enhancing Organizational Performance, 2nd ed. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 2009.

A medida que continúe trabajando en este documento y en los Seis Elementos Esenciales, encontrará que las herramientas de la mejora de la calidad y otros elementos a continuación se han personalizado para cada Elemento para cada tipo de consultorio. Sin embargo, encontrará que las consideraciones básicas del equipo descritas anteriormente siguen siendo las mismas para la mayoría de su trabajo, si no todo, de mejora de la calidad.



Herramientas para la mejora de la calidad

Las herramientas de mejora de la calidad más importantes para guiar el trabajo de mejora de un equipo incluyen las **herramientas 1 a 5** que se enumeran a continuación. El uso de estas herramientas en el siguiente orden aumentará sus posibilidades de éxito, pero los equipos pueden realizar modificaciones según sea necesario. Para obtener más información y ejemplos, consulte Herramientas para la mejora en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).

- **Herramienta 1: Una declaración de objetivo** es un elemento fundamental de este modelo y responde a la pregunta de qué está tratando de lograr.
- **Herramienta 2: Los diagramas de impulsores clave** permiten a los equipos visualizar la relación entre el objetivo del proyecto y los factores contribuyentes, ayudándoles a determinar las acciones clave necesarias para alcanzar este objetivo.
- **Herramienta 3: Los mapas de flujo de procesos** pueden ayudarlo a visualizar los pasos en su proceso de cambio.
- **Herramienta 4:** El formulario de **análisis simplificado de modos de falla y efectos** ayuda a los equipos a reconocer qué problemas pueden surgir en cada paso del proceso y pensar en posibles soluciones.
- **Herramienta 5: Los ciclos Planificar-Hacer-Estudiar-Actuar (PDSA)** permiten a los equipos probar y aprender de los cambios de sus procesos. El uso de las herramientas 1 a 4 antes de iniciar un ciclo PDSA ayuda a los equipos a evaluar las causas fundamentales antes de buscar soluciones.

Herramienta 1: Declaración de objetivo

La declaración del objetivo es una declaración escrita que describe el esfuerzo de mejora e incluye la justificación para realizar el trabajo, la población objetivo, el período de tiempo del trabajo y los objetivos numéricos medibles. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Modelo para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).

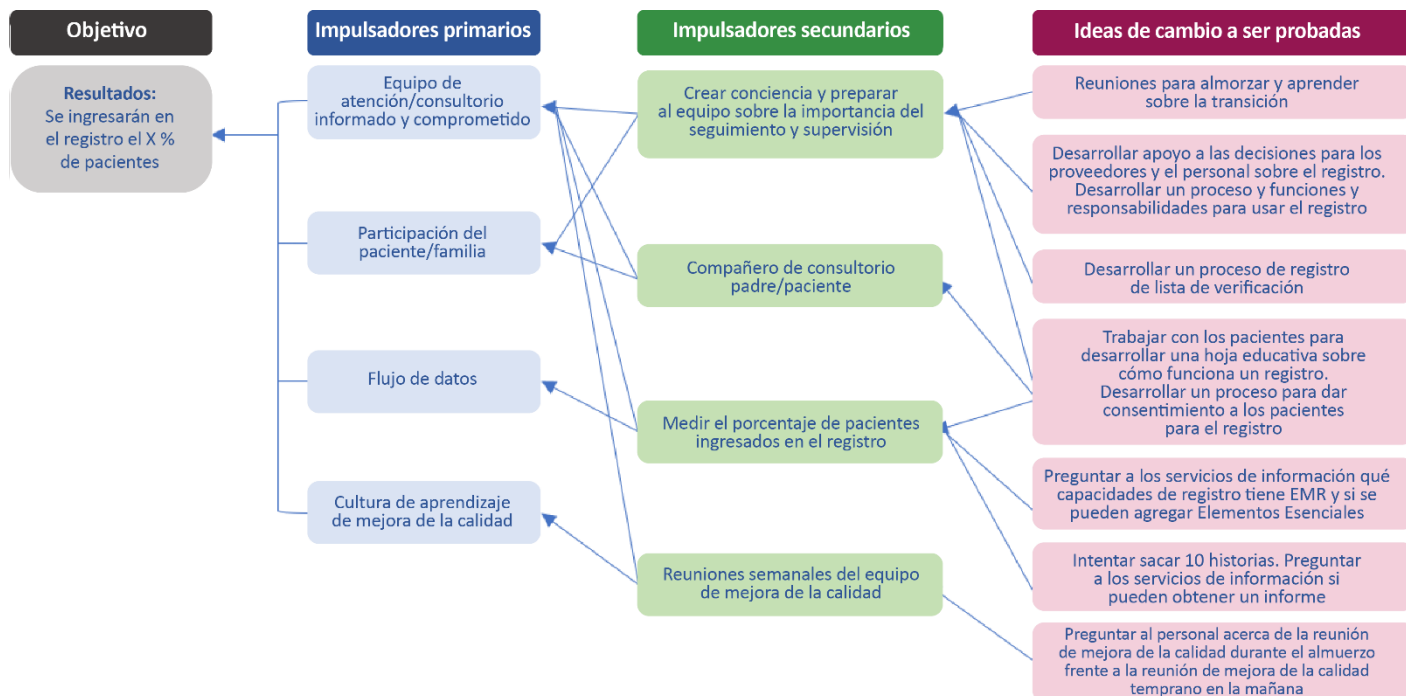
Ejemplo de Declaración de objetivo

Nuestro objetivo es mejorar la atención mediante la implementación de una base de datos de seguimiento y supervisión. Para el [insertar fecha], el 80 % de los pacientes con anemia de células falciformes estarán en la base de datos.



Herramienta 2: Diagrama de impulsor clave

Los diagramas de impulsores clave (KDD) requieren que los equipos identifiquen sus teorías o "impulsores clave" que conducen a resultados. Ayudan a los equipos a ver las relaciones y organizar el trabajo, especialmente en sistemas complejos. Se utilizan con frecuencia para el análisis, la organización y la comunicación para dirigir el trabajo de mejora. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Herramientas para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).



Adaptado de ST3P UP, una colaboración patrocinada por Patient Centered Outcomes Research Institute® (PCORI), adjudicación MCSC-1608-35861, titulado *A Comparative Effectiveness of Peer Mentoring Versus Structured Education Based Transition Programming For The Management Of Care Transitions In Emerging Adults With Sickle Cell Disease*.

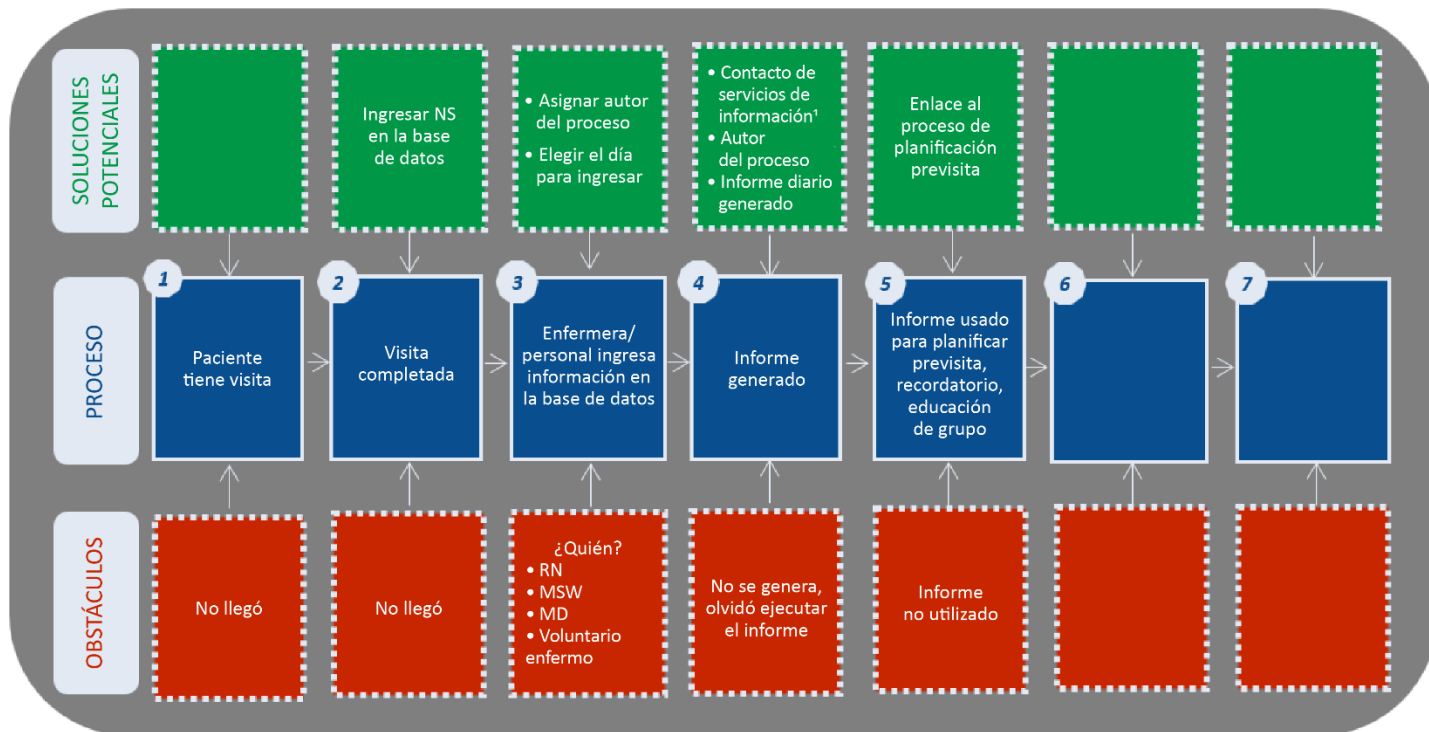
Herramienta 3: Mapa de flujo de procesos

Un mapa de flujo es una representación visual de los pasos separados en un proceso colocados en orden secuencial. Es extremadamente útil para documentar diferentes puntos de vista del mismo proceso. Puede mostrar la secuencia de acciones, materiales/insumos que entran y salen del proceso, puntos de decisión y personas involucradas. Los mapas de flujo se pueden utilizar para documentar los pasos en el proceso de cómo son las cosas o cómo podrían ser las cosas. La exhibición del mapa de flujo brinda al personal la oportunidad de aclarar los pasos del proceso y puede descubrir entendimientos conflictivos. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Herramientas para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).



Herramienta 4: Análisis simplificado de modos de falla y efectos (sFMEA)

El análisis simplificado de modos de falla y efectos (sFMEA) es un método proactivo para evaluar un proceso para identificar dónde y cómo podría fallar y evaluar el impacto relativo de diferentes fallas, con el fin de identificar las partes del proceso que más se necesitan cambiar y ayudar a generar ideas para prevenir esas posibles fallas. Este es un buen complemento para el mapa de flujo: un mapa de flujo le permite ver el proceso tal como es y el sFMEA lo ayuda a observar más de cerca para identificar fallas. El siguiente ejemplo tiene algunas soluciones completas para ilustrar cómo los equipos pueden comenzar a completar un sFMEA. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Herramientas para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).



Adaptado de la hoja de trabajo de análisis simplificado de modos de falla y efectos (sFMEA) con derechos de autor del Cincinnati Children's Hospital Medical Center. Esta versión del sFMEA ha sido modificada y reimpressa con permiso.

Herramienta 5: Ciclos PDSA

Los ciclos PDSA son una prueba estructurada de un cambio de proceso. Estos deben hacerse rápidamente; por ejemplo, un paciente, una tarde, con un médico. Para acelerar el aprendizaje y la mejora, las pequeñas pruebas con reflexión permiten adaptar, adoptar o abandonar fácilmente las ideas de cambio en entornos de atención médica con bastante tránsito. Aprender a realizar pruebas de ciclo rápido es clave para mantener el impulso; no es necesario programar una reunión completa por separado, solo una reunión rápida permite a los equipos planificar el próximo ciclo. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Modelo para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).



Este esfuerzo incluye:

- **Plan (Planificar)** la prueba: quién, qué, dónde, cuándo
- **Do (Probar)** el cambio y observar lo que sucede
- **Study (Estudiar)** la reflexión sobre lo que se aprendió de la prueba
- **Act (Actuar)** para decidir los próximos pasos basándose en la reflexión

Ejemplos de Ideas para poner a prueba

- Usar Excel frente a REDCap
- Crear una base de datos simulada y probarla, ¿faltan componentes?



Adaptado de AHEC QI 101, un curso de mejora de la calidad patrocinado por Charlotte Area Health Education Center.



Medición de la mejora de la calidad

Este paso a veces será informal, mientras que otras situaciones requerirán un proceso más formal. El seguimiento de su progreso puede ser tan simple como usar una hoja de verificación durante un período corto de tiempo o un uso más formal de un gráfico de ejecución que muestra la mejora con el tiempo. Específicamente, los equipos pueden utilizar la evaluación actual del proceso de actividades de TAM o la herramienta de medición del proceso de TAM en el paquete de los Seis Elementos Esenciales para realizar un seguimiento del progreso de Elementos Esenciales o del proceso general de TAM. Para obtener más información y ejemplos, consulte Medición para la mejora en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).

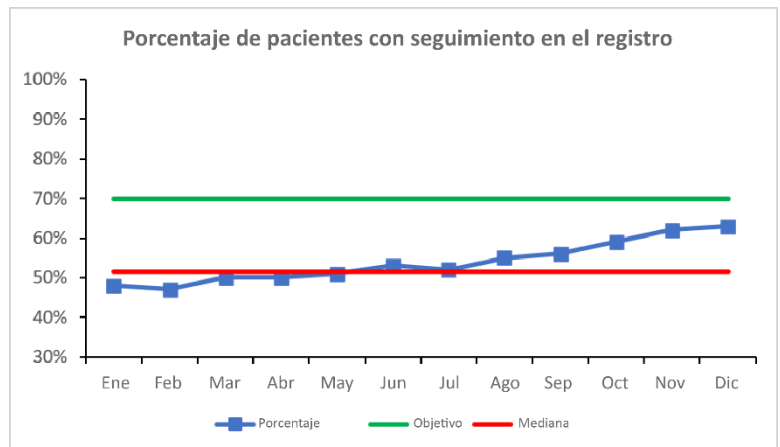
Ejemplo de hoja de verificación de recopilación de datos

- Realice un seguimiento de cuánto tiempo lleva ingresar los datos por paciente.
- Realice un seguimiento del número de pacientes ingresados durante 1 semana.
- Genere informes.
- Realice un seguimiento de cómo se utiliza el informe.
- Una vez que se refina el proceso, realice un seguimiento semanal o diario del porcentaje de pacientes atendidos que se ingresan en la base de datos.
- Anote lo que se logra con los informes.

	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie
N.º de pacs. ingresados en base de datos					

La visualización de datos es importante para que los equipos evalúen el impacto de los cambios que están realizando. En la mejora de la calidad, los gráficos de ejecución se utilizan con mayor frecuencia. Los gráficos de ejecución son una visualización dinámica de datos a lo largo del tiempo. No requieren cálculos estadísticos y deben entenderse fácilmente. Utilice un título claro. Los puntos de datos se trazan alrededor de una línea mediana.

Cuando sea posible, agregar anotaciones al gráfico para explicar cuándo se introdujeron ciertos cambios puede hacer que este sea más informativo y sólido.



Sostenibilidad y expansión

Para conocer las estrategias sobre cómo sostener y expandir su trabajo, consulte los pasos 6 y 7 en [Cómo implementar los Seis Elementos Esenciales para la Transición de la Atención Médica](#).



III. Modelos de herramientas de seguimiento y supervisión

Modelo de herramienta de registro de los Seis Elementos Esenciales para la TAM™

- Ejemplo de hoja de cálculo de Excel de "Integración de los jóvenes adultos en la atención médica para adultos" de Got Transition (*haga clic [aquí](#)*)

Modelo de hoja de flujo de transición de los Seis Elementos Esenciales para la TAM™

- Modelo de hoja de flujo de transición de "Integración de los jóvenes adultos en la atención médica para adultos" de Got Transition (*haga clic [aquí](#)*)

Modelo de sistema de seguimiento y supervisión REDCap

- Haga clic [aquí](#) para obtener información sobre cómo acceder a un ejemplo de REDCap personalizable para un sistema de seguimiento y supervisión.





Integración de los jóvenes adultos en la atención médica para adultos

Elemento Esencial 3: Orientación al consultorio para adultos



I. Propósito, objetivos y consideraciones

Propósito

La orientación al consultorio para adultos es el tercer elemento de los Seis Elementos Esenciales para la Transición de la Atención Médica™ (TAM). El consultorio para adultos puede comenzar identificando a los médicos en el consultorio interesados en cuidar de los nuevos jóvenes adultos. Los jóvenes adultos son consumidores de atención médica relativamente nuevos, por lo que es importante ofrecer una orientación sobre el consultorio para adultos y proporcionar materiales de bienvenida amigables para ellos que describan la confidencialidad, los servicios ofrecidos y la logística para obtener atención médica. *Ver modelo de herramientas de bienvenida y orientación en la Sección III.*

Objetivos

Identificar y enumerar a los médicos para adultos dentro de su consultorio interesados en proveer atención médica a jóvenes adultos.

Establecer un proceso para recibir y orientar a los nuevos jóvenes adultos en el consultorio, incluida una descripción de los servicios disponibles.

Proporcionar un listado de preguntas frecuentes sobre el consultorio que esté destinado a jóvenes adultos y disponible en línea o por escrito.

Consideraciones

CONTENIDO

¿Qué debe incluirse en una carta de bienvenida para los nuevos jóvenes adultos que se unen a su consultorio?

A continuación, se presentan algunas preguntas e ideas en las que pensar.

- *¿La información describe el enfoque del consultorio para dar la bienvenida y orientar a los jóvenes adultos al consultorio?*
- *¿Qué información debe incluirse sobre su consultorio?*
 - *¿Qué puede esperar un joven adulto del consultorio (por ejemplo, atención médica confidencial) y qué espera el consultorio del joven adulto (por ejemplo, llegar a las citas a tiempo)?*
 - *¿Qué debe incluirse en un conjunto de preguntas frecuentes sobre su consultorio y los servicios disponibles (por ejemplo, cómo puedo comunicarme con mi médico cuando tengo un problema urgente)? Ver modelo de hoja de bienvenida y orientación en la Sección III.*

PROCESO

¿Cuál es el proceso para decidir y compartir con los jóvenes adultos qué médicos están interesados en atender a los jóvenes adultos?

A continuación, se presentan algunas preguntas e ideas en las que pensar.

- *¿Se pedirá/encuestará/invitará explícitamente a los médicos a atender a los jóvenes adultos?*



- *Una vez que se haya decidido qué médicos en el consultorio están interesados en atender a los jóvenes adultos, considere compartir los nombres de estos médicos con el personal de recepción para la programación y también con los consultorios pediátricos asociados.*
- *Cree un documento escrito para describir el enfoque clínico para implementar el proceso descrito anteriormente.*
- *Capacite a todos los miembros del equipo/personal sobre el proceso.*

¿Cuál es el proceso para desarrollar información de bienvenida y orientación y preguntas frecuentes sobre su consultorio?

A continuación, se presentan algunas preguntas e ideas en las que pensar.

- *¿Es el nivel de lectura apropiado para los jóvenes adultos que vienen a su consultorio?*
- *¿Esta información se traducirá a los idiomas habituales en su consultorio?*
- *Haga pruebas de la información de bienvenida y orientación y las preguntas frecuentes con 1 a 3 jóvenes adultos y considere preguntar:*
 - *¿Hay algunas palabras que no entiende?*
 - *¿Esta información le hace sentir bienvenido en el consultorio?*
 - *¿Respondió a sus preguntas sobre el consultorio? ¿Hay preguntas adicionales que le gustaría que se incluyan?*
 - *¿Cómo podría ser más clara la información?*
 - *¿Cuándo sería el mejor momento para compartir la información de bienvenida y orientación y las preguntas frecuentes con los jóvenes adultos? ¿Antes, durante o después de la visita inicial?*
- *Cree un documento escrito para describir el enfoque clínico para implementar el proceso descrito anteriormente.*
- *Capacite a todos los miembros del equipo/personal sobre el proceso.*

¿Cuál es el proceso para implementar un proceso de bienvenida y orientación para jóvenes adultos, que es una parte integral del flujo de trabajo del consultorio?

A continuación, se presentan algunas preguntas e ideas en las que pensar.

- *¿Cuándo se compartirá la información de bienvenida y orientación y las preguntas frecuentes con el joven adulto? ¿Se enviará a través del portal antes de la visita? Si es información escrita, ¿se enviará por correo postal antes de la visita o se entregará durante la visita? ¿Se incluirá en el resumen posvisita?*
- *¿Quién en el consultorio es responsable de compartir la información de bienvenida y orientación y las preguntas frecuentes con el joven adulto?*
- *Considere compartir la información de bienvenida y orientación con los consultorios pediátricos locales para brindarles a los jóvenes adultos en transición y a los padres/cuidadores.*
- *Cree un documento escrito para describir el enfoque clínico para implementar los procesos descritos anteriormente.*
- *Capacite a todos los miembros del equipo/personal sobre el proceso.*



II. Consideraciones, herramientas y medición para la mejora de la calidad

Consideraciones para la mejora de la calidad

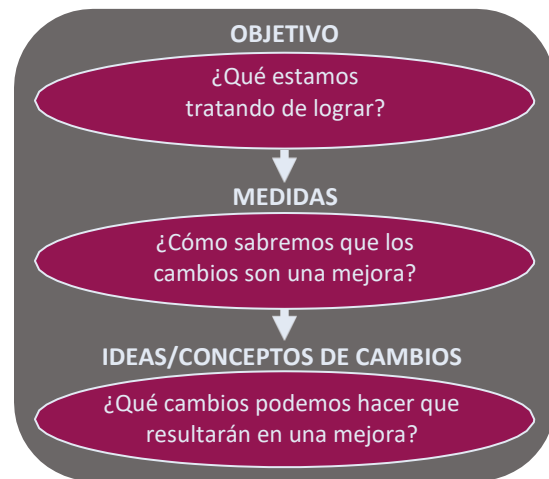
¿En qué se debe pensar a la hora de formar un equipo?

(consulte *Equipos exitosos* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#))

- Incluir un representante de todas las áreas de su consultorio
- Incluir a un joven adulto siempre que sea posible
- Dependiendo de lo que se pretenda mejorar, considerar cualquier miembro *ad hoc* que pueda necesitar (por ejemplo, servicios de información, laboratorio, farmacia, distribución de suministros, etc.)
- Programar reuniones o charlas

¿Qué es el Modelo para la mejora?

El Modelo para la mejora (consulte *Modelo para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#)) es un enfoque para la mejora de procesos, desarrollado por Associates in Process Improvement, que ayuda a los equipos a acelerar la adopción de cambios probados y efectivos. La figura aquí ilustra las tres preguntas que componen el Modelo para la mejora. Este es un modelo simple pero sólido que se usa ampliamente para la mejora en muchas industrias, incluida la atención médica.



Adaptado de Langley GL, et al. The Improvement Guide: A Practical Approach to Enhancing Organizational Performance, 2nd ed. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 2009.

A medida que continúe trabajando en este documento y en los Seis Elementos Esenciales, encontrará que las herramientas de la mejora de la calidad y otros elementos a continuación se han personalizado para cada Elemento para cada tipo de consultorio. Sin embargo, encontrará que las consideraciones básicas del equipo descritas anteriormente siguen siendo las mismas para la mayoría de su trabajo, si no es que todo, de mejora de la calidad.

Herramientas para la mejora de la calidad

Las herramientas de mejora de la calidad más importantes para guiar el trabajo de mejora de un equipo incluyen las **herramientas 1 a 5** que se enumeran a continuación. El uso de estas herramientas en el siguiente orden aumentará sus posibilidades de éxito, pero los equipos pueden realizar modificaciones según sea necesario. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Herramientas para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).

- **Herramienta 1: Una declaración de objetivo** es un elemento fundamental de este modelo y responde a la pregunta de qué está tratando de lograr.



- **Herramienta 2: Los diagramas de impulsores clave** permiten a los equipos visualizar la relación entre el objetivo del proyecto y los factores contribuyentes, ayudándoles a determinar las acciones clave necesarias para alcanzar este objetivo.
- **Herramienta 3: Los mapas de flujo de procesos** pueden ayudarlo a visualizar los pasos en su proceso de cambio.
- **Herramienta 4:** El formulario de **análisis simplificado de modos de falla y efectos** ayuda a los equipos a reconocer qué problemas pueden surgir en cada paso del proceso y pensar en posibles soluciones.
- **Herramienta 5: Los ciclos Planificar-Hacer-Estudiar-Actuar (PDSA)** permiten a los equipos probar y aprender de los cambios de sus procesos. El uso de las herramientas 1 a 4 antes de iniciar un ciclo PDSA ayuda a los equipos a evaluar las causas fundamentales antes de buscar soluciones.

Herramienta 1: Declaración de objetivo

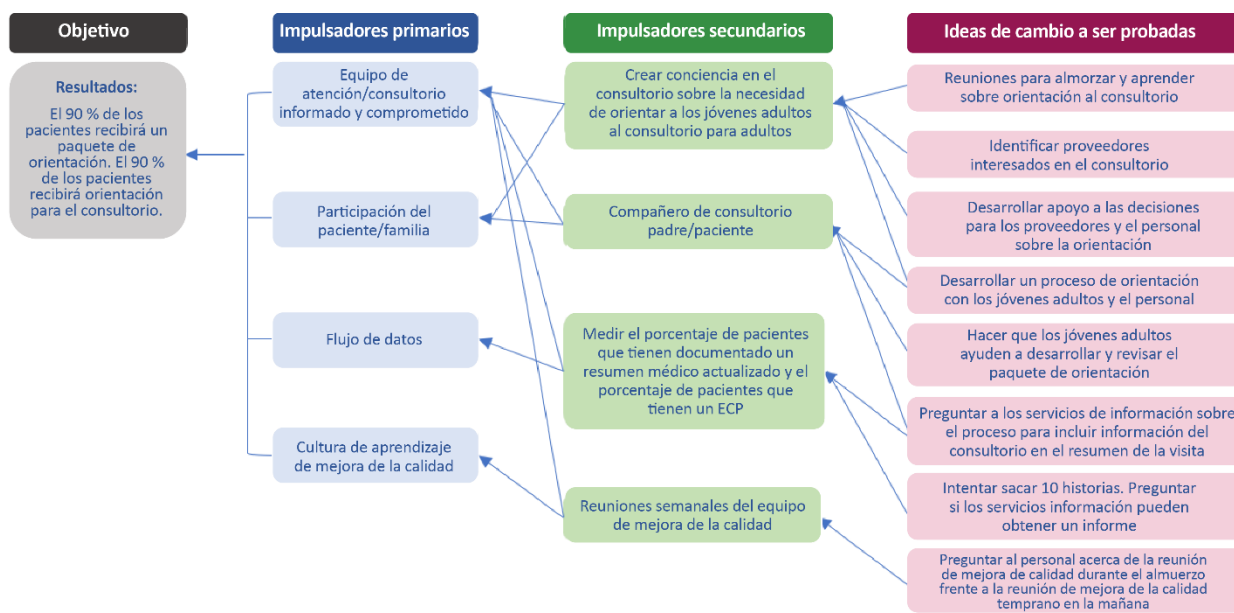
La declaración del objetivo es una declaración escrita que describe el esfuerzo de mejora e incluye la justificación para realizar el trabajo, la población objetivo, el período de tiempo del trabajo y los objetivos numéricos medibles. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Modelo para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).

Ejemplo de Declaración de objetivo

Nuestro objetivo es mejorar la atención médica de los pacientes jóvenes adultos que hacen la transición a nuestro consultorio. Lo lograremos mediante un proceso de orientación centrado en el paciente. Para el [insertar fecha], el 90 % de los pacientes se sentirán bienvenidos y orientados a nuestro consultorio.

Herramienta 2: Diagrama de impulsor clave

Los diagramas de impulsores clave (KDD) requieren que los equipos identifiquen sus teorías o "impulsores clave" que conducen a resultados. Ayudan a los equipos a ver las relaciones y organizar el trabajo, especialmente en sistemas complejos. Se utilizan con frecuencia para el análisis, la organización y la comunicación para dirigir el trabajo de mejora. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Herramientas para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).

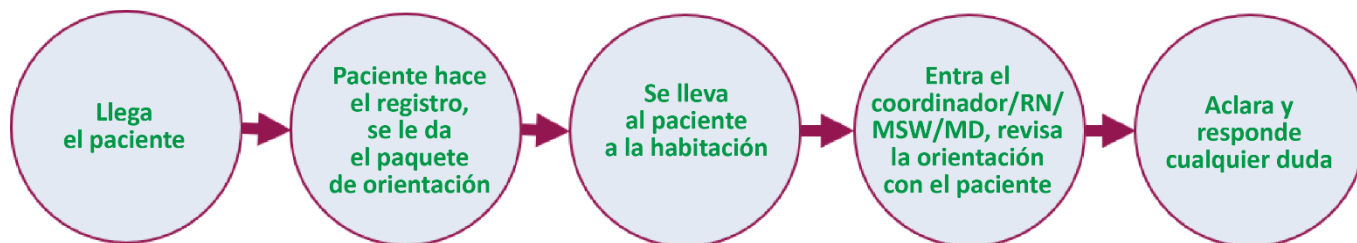


Adaptado de ST3P UP, una colaboración patrocinada por Patient Centered Outcomes Research Institute® (PCORI), adjudicación MCSC-1608-35861, titulado *A Comparative Effectiveness of Peer Mentoring Versus Structured Education Based Transition Programming For The Management Of Care Transitions In Emerging Adults With Sickle Cell Disease*.



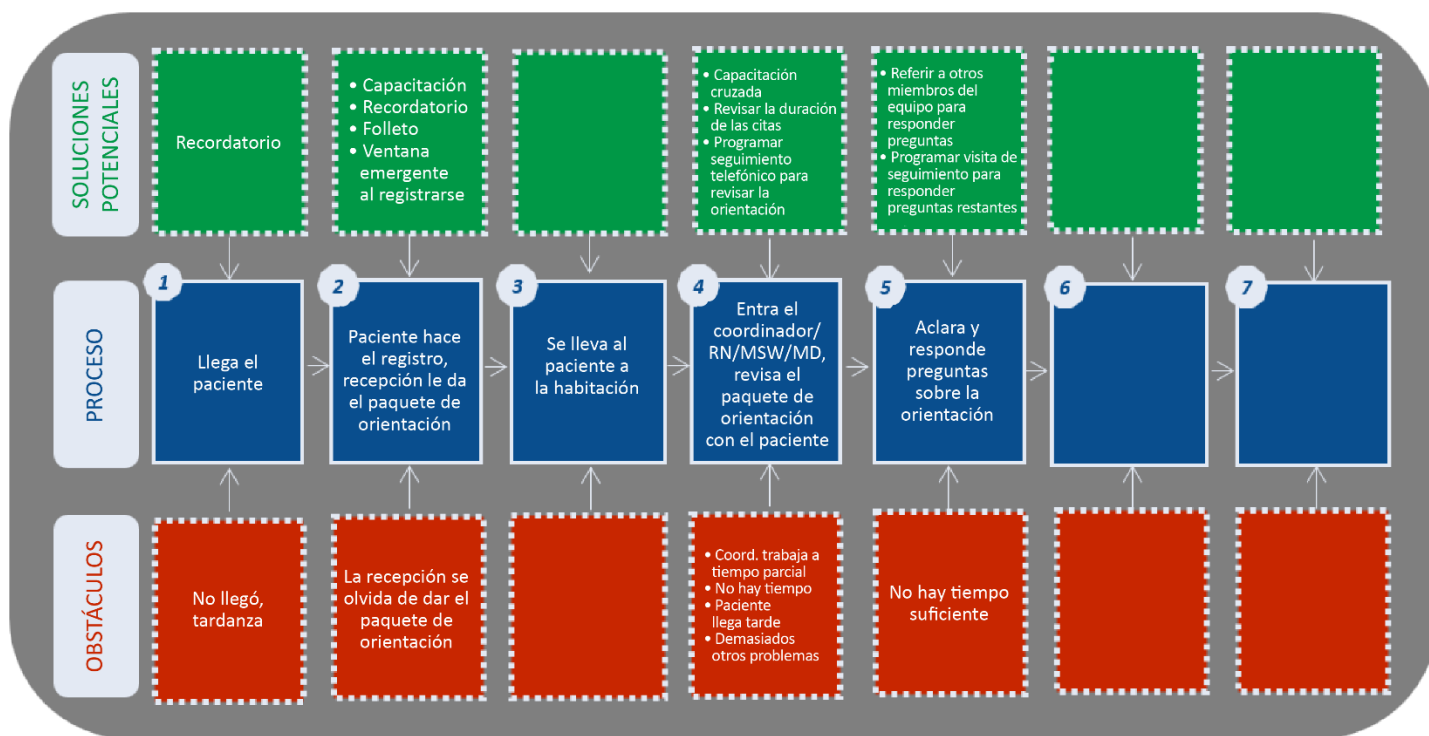
Herramienta 3: Mapa de flujo de procesos

Un mapa de flujo es una representación visual de los pasos separados en un proceso colocados en orden secuencial. Es extremadamente útil para documentar diferentes puntos de vista del mismo proceso. Puede mostrar la secuencia de acciones, materiales/insumos que entran y salen del proceso, puntos de decisión y personas involucradas. Los mapas de flujo se pueden utilizar para documentar los pasos en el proceso de cómo son las cosas o cómo podrían ser las cosas. La exhibición del mapa de flujo brinda al personal la oportunidad de aclarar los pasos del proceso y puede descubrir entendimientos conflictivos. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Herramientas para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).



Herramienta 4: Análisis simplificado de modos de falla y efectos (sFMEA)

El análisis simplificado de modos de falla y efectos (sFMEA) es un método proactivo para evaluar un proceso para identificar dónde y cómo podría fallar y evaluar el impacto relativo de diferentes fallas, con el fin de identificar las partes del proceso que más se necesitan cambiar y ayudar a generar ideas para prevenir esas posibles fallas. Este es un buen complemento para el mapa de flujo: un mapa de flujo le permite ver el proceso tal como es y el sFMEA lo ayuda a observar más de cerca para identificar fallas. El siguiente ejemplo tiene algunas soluciones completas para ilustrar cómo los equipos pueden comenzar a completar un sFMEA. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Herramientas para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).



Adaptado de la hoja de trabajo de análisis simplificado de modos de falla y efectos (sFMEA) con derechos de autor del Cincinnati Children's Hospital Medical Center. Esta versión del sFMEA ha sido modificada y reimpressa con permiso.



Herramienta 5: Ciclos PDSA

Los ciclos PDSA son una prueba estructurada de un cambio de proceso. Estos deben hacerse rápidamente; por ejemplo, un paciente, una tarde, con un médico. Para acelerar el aprendizaje y la mejora, las pequeñas pruebas con reflexión permiten adaptar, adoptar o abandonar fácilmente las ideas de cambio en entornos de atención médica con bastante tránsito. Aprender a realizar pruebas de ciclo rápido es clave para mantener el impulso; no es necesario programar una reunión completa por separado, solo una reunión rápida permite a los equipos planificar el próximo ciclo. Para obtener una explicación más detallada y un formulario en blanco, consulte *Modelo para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#). Este esfuerzo incluye:

- **Plan (Planificar)** la prueba: quién, qué, dónde, cuándo
- **Do (Probar)** el cambio y observar lo que sucede
- **Study (Estudiar)** la reflexión sobre lo que se aprendió de la prueba
- **Act (Actuar)** para decidir los próximos pasos basándose en la reflexión

Ejemplos de Ideas para poner a prueba

- Pedir a 2 pacientes que lo ayuden con el proceso
- Mapa de flujo del proceso ideal
- Crear una lista de médicos adultos interesados en participar
- Dar a los pacientes una breve encuesta preguntando si se sienten bienvenidos y orientados



Adaptado de AHEC QI 101, un curso de mejora de la calidad patrocinado por Charlotte Area Health Education Center.



Medición de la mejora de la calidad

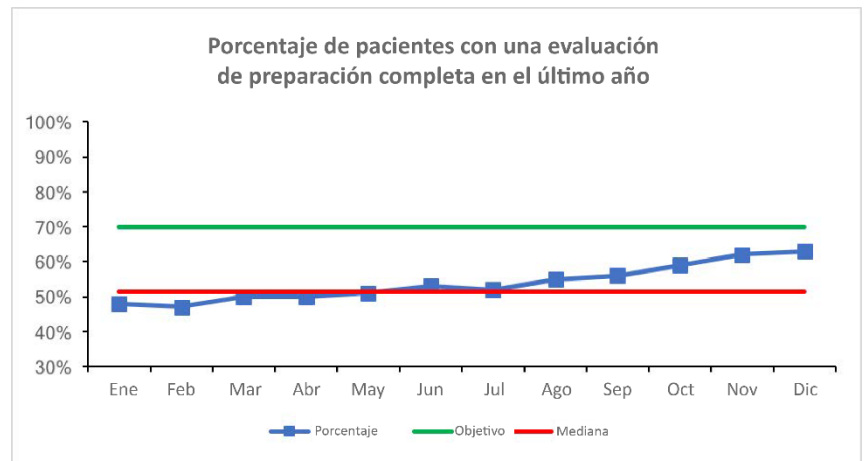
Este paso a veces será informal, mientras que otras situaciones requerirán un proceso más formal. El seguimiento de su progreso puede ser tan simple como usar una hoja de verificación durante un período corto de tiempo o un uso más formal de un gráfico de ejecución que muestra la mejora con el tiempo. Específicamente, los equipos pueden utilizar la evaluación actual del proceso de actividades de TAM o la herramienta de medición del proceso de TAM en el paquete de los Seis Elementos Esenciales para realizar un seguimiento del progreso de Elementos Esenciales o del proceso general de TAM. Para obtener más información y ejemplos, consulte Medición para la mejora en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).

Ejemplo de hoja de verificación de recopilación de datos

- Evalúe la necesidad de hacer aclaraciones sobre el paquete de orientación.
 - Realice un seguimiento durante 1 semana de la cantidad de pacientes que tienen preguntas sobre el paquete.
 - Realice un seguimiento de las áreas del paquete de orientación con mayor número de preguntas.
- Realice un seguimiento del número de pacientes a los que se les entrega el paquete.
- Realice un seguimiento del porcentaje de pacientes que se sintieron bienvenidos y orientados.

	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie
N.º de pacientes con preguntas					
N.º de pacientes con paquete entregado					

La visualización de datos es importante para que los equipos evalúen el impacto de los cambios que están realizando. En la mejora de la calidad, los gráficos de ejecución se utilizan con mayor frecuencia. Los gráficos de ejecución son una visualización dinámica de datos a lo largo del tiempo. No requieren cálculos estadísticos y deben entenderse fácilmente. Utilice un título claro. Los puntos de datos se trazan alrededor de una línea mediana. Cuando sea posible, agregar anotaciones al gráfico para explicar cuándo se introdujeron ciertos cambios puede hacer que este sea más informativo y sólido.



Sostenibilidad y expansión

Para conocer las estrategias sobre cómo sostener y expandir su trabajo, consulte los pasos 6 y 7 en [Cómo implementar los Seis Elementos Esenciales para la Transición de la Atención Médica](#).



III. Modelos de herramientas de bienvenida y orientación

Modelo de herramienta de bienvenida y orientación de los Seis Elementos Esenciales para la TAM™

- Modelo de hoja de información de bienvenida y orientación de "Integración de los jóvenes adultos en la atención médica para adultos" de Got Transition (*haga clic [aquí](#)*)

Modelo de herramienta de bienvenida y orientación para jóvenes adultos con condiciones específicas

- Modelo de materiales informativos de bienvenida y orientación del Centro de células falciformes para adultos de Montefiore (*haga clic [aquí](#)*)
- Modelo de paquete de transición de bienvenida y orientación del Programa de anemia falciforme de Atrium Health (*haga clic [aquí](#)*)



IV. Recursos adicionales

- Cumplir 18 años: Qué significa para su salud (*haga clic [aquí](#)*)
- Agregue su información de salud en su teléfono inteligente (*haga clic [aquí](#)*)
- Diferencias del sistema entre la atención médica pediátrica y para adultos (*haga clic [aquí](#)*)





**Integración de los jóvenes adultos en
la atención médica para adultos**
*Elemento Esencial 4: Integración en el
consultorio para adultos*



I. Propósito, objetivos y consideraciones

Propósito

La integración en el consultorio para adultos es el cuarto elemento de los Seis Elementos Esenciales para la Transición de la Atención Médica™ (TAM). Esto incluye la planificación con el médico pediatra para la transferencia del joven adulto y garantizar la recepción de información médica actualizada. Los consultorios para adultos deben recibir el paquete de transferencia del joven adulto por parte del consultorio pediátrico y comunicarse con el proveedor pediátrico sobre su responsabilidad residual en cuanto a la atención hasta que se complete la primera visita al proveedor para adultos. El consultorio para adultos debe hacer un contacto previo a la visita (llamada, correo electrónico, mensaje de texto) para dar la bienvenida al nuevo joven adulto, recordarle su próxima cita e identificar cualquier necesidad o preferencia especial. *Ver modelo de herramientas de integración en el consultorio para adultos en la Sección III.*

Objetivos

Comunicarse con el(los) médico(s) pediatra(s) del joven adulto y coordinar la asistencia ante cualquier consulta, según sea necesario.

Antes de la primera consulta, asegurarse de que se haya recibido el paquete de transferencia que incluye la evaluación final de la preparación para la transición, el plan de atención médica con objetivos de transición y acciones prioritizadas, el resumen médico y el plan de atención médica de emergencia y, si es necesario, los documentos legales, la hoja informativa de afecciones y registros médicos adicionales.

Hacer un recordatorio de la consulta antes de la visita para darle la bienvenida al nuevo joven adulto e identificar cualquier necesidad y preferencia especial.

Consideraciones

CONTENIDO

¿Qué información desea compartir el consultorio para adultos durante la transferencia de la atención médica?

A continuación, se presentan algunas preguntas e ideas en las que pensar.

- *¿Se comunicará su consultorio con el consultorio pediátrico para preguntar si el consultorio pediátrico se ha comunicado con los jóvenes adultos sobre las diferencias entre la atención pediátrica y para adultos? (Consulte Diferencias del sistema entre la atención médica pediátrica y para adultos; ¿Planea pasar de la atención pediátrica a la atención para adultos? Así es como pueden diferir; y Cumplir 18 años: ¿Qué significa para su salud? en la Sección IV).*
- *¿Qué información sobre su consultorio desea que el consultorio pediátrico brinde al joven adulto en transición? (Consulte la Sección III de la guía de implementación, en Elemento Esencial 3, para obtener un modelo de la información de bienvenida y orientación).*
- *Cree una lista de verificación de los elementos que le gustaría que su consultorio pediátrico incluyera en el paquete de transferencia.*
- *Nota: Un paquete de transferencia de TAM recomendado incluye todos estos documentos: una carta de derivación, la evaluación de preparación para la transición más reciente, plan de atención médica actualizado con objetivos de transición y acciones prioritizadas, resumen médico y plan de*



atención médica de emergencia (ECP) y, si es necesario, documentos legales para la toma de decisiones respaldada, la hoja de datos de la condición y registros clínicos adicionales.

¿Qué información podría pedir el consultorio para adultos al joven adulto antes de la primera visita?

A continuación, se presentan algunas preguntas e ideas en las que pensar.

- Cree una lista de preguntas que el personal de la oficina podría hacerle al joven adulto. Por ejemplo, ¿tienen necesidades especiales o preferencias para la visita? ¿Necesitan indicaciones para llegar a la oficina?
- Si el joven adulto no se presenta a la visita inicial, ¿qué proceso existe para hacer un seguimiento con él y hacer una reprogramación? Si hay dos o más ausencias, ¿el consultorio para adultos hará un seguimiento con el consultorio pediátrico para obtener su ayuda para volver a conectar al joven adulto con la atención para adultos?

PROCESO

¿Cuál es el proceso de solicitar una consulta al médico pediatra?

A continuación, se presentan algunas preguntas e ideas en las que pensar.

- ¿El consultorio pediátrico ofrece consultas en la carta de transferencia o en una llamada al consultorio del médico para adultos durante el proceso de transferencia? Si no es así, y la consulta sería útil, ¿cuál es el proceso del consultorio para adultos para obtener una consulta?
- ¿Cuál es el grado de apoyo de consulta que puede ofrecer el consultorio pediátrico?
- Cree un documento escrito para describir el enfoque clínico para implementar el proceso descrito anteriormente.
- Capacite a todos los miembros del equipo/personal sobre el proceso.

¿Cuál es el proceso para implementar la recepción del paquete de transferencia antes de la primera visita del joven adulto al consultorio para adultos?

A continuación, se presentan algunas preguntas e ideas en las que pensar.

- Una vez que se hace una cita, ¿quién hace un seguimiento con el consultorio pediátrico para obtener el paquete de transferencia si no se ha recibido?
- ¿Quién comprueba que el consultorio pediátrico comunicó al joven adulto sobre el papel del consultorio pediátrico en la atención del joven adulto entre la última visita al médico pediátrico y la primera visita al médico para adulto?
- ¿Cómo el consultorio para adultos estandariza el tipo de comunicación necesaria con el consultorio pediátrico para los diferentes niveles de complejidad médica y social del nuevo joven adulto (por ejemplo, ¿cuándo se necesita una llamada, una carta o un correo electrónico)? Si se comunica directamente con el médico o los médicos derivadores, considere las reuniones de equipo o el uso de telemedicina, incluidos FaceTime y ECHO.
- ¿Quién en el consultorio verifica con el consultorio pediátrico derivador si hay necesidades inmediatas que deben abordarse en la primera visita con el joven adulto, si no se describe en la carta de derivación?
- ¿Quién es responsable de hacer una llamada pre-visita al joven adulto (después de cualquier pregunta pre-visita hecha por el personal de la oficina)?
- Cree un documento escrito para describir el enfoque clínico para implementar los procesos descritos anteriormente.
- Capacite a todos los miembros del equipo/personal sobre el proceso.



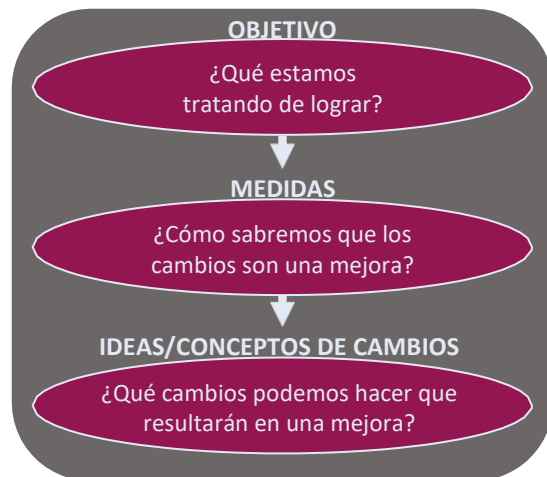
II. Consideraciones, herramientas y medición para la mejora de la calidad

Consideraciones para la mejora de la calidad

¿En qué se debe pensar a la hora de formar un equipo? (consulte *Equipos exitosos* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#))

- Incluir un representante de todas las áreas de su consultorio
- Incluir a un joven adulto siempre que sea posible
- Dependiendo de lo que se pretenda mejorar, considerar cualquier miembro *ad hoc* que pueda necesitar (por ejemplo, servicios de información, laboratorio, farmacia, distribución de suministros, etc.)
- Programar reuniones o charlas

¿Qué es el Modelo para la mejora? El Modelo para la mejora (consulte *Modelo para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#)) es un enfoque para la mejora de procesos, desarrollado por Associates in Process Improvement, que ayuda a los equipos a acelerar la adopción de cambios probados y efectivos. La figura aquí ilustra las tres preguntas que componen el Modelo para la mejora. Este es un modelo simple pero sólido que se usa ampliamente para la mejora en muchas industrias, incluida la atención médica.



Adaptado de Langley GL, et al. *The Improvement Guide: A Practical Approach to Enhancing Organizational Performance*, 2nd ed. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 2009

A medida que continúe trabajando en este documento y en los Seis Elementos Esenciales, encontrará que las herramientas de la mejora de la calidad y otros elementos a continuación se han personalizado para cada Elemento para cada tipo de consultorio. Sin embargo, encontrará que las consideraciones básicas del equipo descritas anteriormente siguen siendo las mismas para la mayoría de su trabajo, si no es que todo, de mejora de la calidad.

Herramientas para la mejora de la calidad

Las herramientas de mejora de la calidad más importantes para guiar el trabajo de mejora de un equipo incluyen las **herramientas 1 a 5** que se enumeran a continuación. El uso de estas herramientas en el siguiente orden aumentará sus posibilidades de éxito, pero los equipos pueden realizar modificaciones según sea necesario. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Herramientas para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).

- **Herramienta 1: Una declaración de objetivo** es un elemento fundamental de este modelo y responde a la pregunta de qué está tratando de lograr.
- **Herramienta 2: Los diagramas de impulsores clave** permiten a los equipos visualizar la relación entre el objetivo del proyecto y los factores contribuyentes, ayudándoles a determinar las acciones clave necesarias para alcanzar este objetivo.



- **Herramienta 3: Los mapas de flujo de procesos** pueden ayudarlo a visualizar los pasos en su proceso de cambio.
- **Herramienta 4:** El formulario de **análisis simplificado de modos de falla y efectos** ayuda a los equipos a reconocer qué problemas pueden surgir en cada paso del proceso y pensar en posibles soluciones.
- **Herramienta 5: Los ciclos Planificar-Hacer-Estudiar-Actuar (PDSA)** permiten a los equipos probar y aprender de los cambios de sus procesos. El uso de las herramientas 1 a 4 antes de iniciar un ciclo PDSA ayuda a los equipos a evaluar las causas fundamentales antes de buscar soluciones.

Herramienta 1: Declaración de objetivo

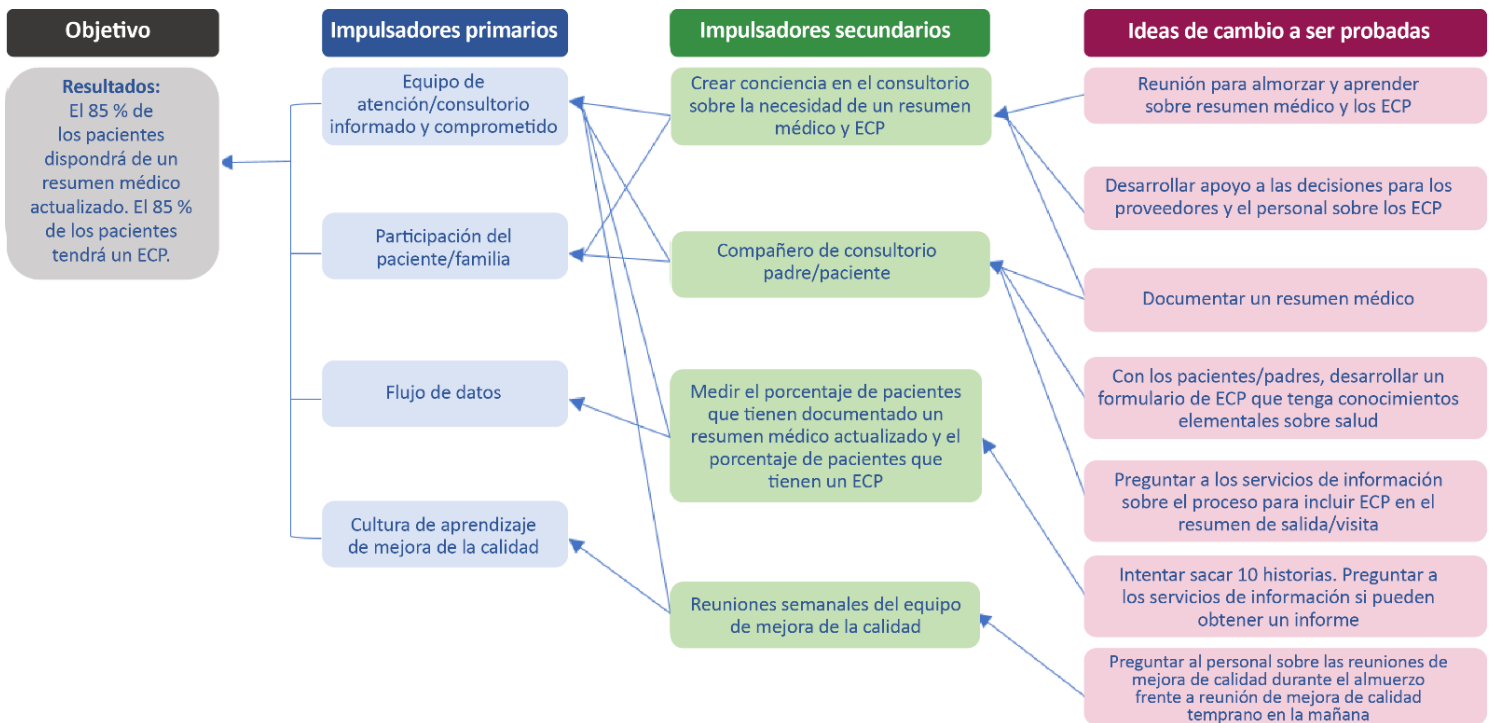
La declaración del objetivo es una declaración escrita que describe el esfuerzo de mejora e incluye la justificación para realizar el trabajo, la población objetivo, el período de tiempo del trabajo y los objetivos numéricos medibles. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Modelo para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).

Ejemplo de Declaración de objetivo

Hacer la transición a un consultorio para adultos es difícil para los pacientes y sus familias. Asegurar la recepción de materiales de transferencia es clave para integrar a los jóvenes adultos en nuestro consultorio. Para el [insertar fecha], crearemos un procesode integración enfocado en el paciente y el 90 % de los paquetes de transferencia de los pacientes se recibirán antes de la primera visita.

Herramienta 2: Diagrama de impulsor clave

Los diagramas de impulsores clave (KDD) requieren que los equipos identifiquen sus teorías o “impulsores clave” que conducen a resultados. Ayudan a los equipos a ver las relaciones y organizar el trabajo, especialmente en sistemas complejos. Se utilizan con frecuencia para el análisis, la organización y la comunicación para dirigir el trabajo de mejora. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Herramientas para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).



Adaptado de ST3P UP, una colaboración patrocinada por Patient Centered Outcomes Research Institute® (PCORI), adjudicación MCSC-1608-35861, titulado *A Comparative Effectiveness of Peer Mentoring Versus Structured Education Based Transition Programming For The Management Of Care Transitions In Emerging Adults With Sickle Cell Disease*.



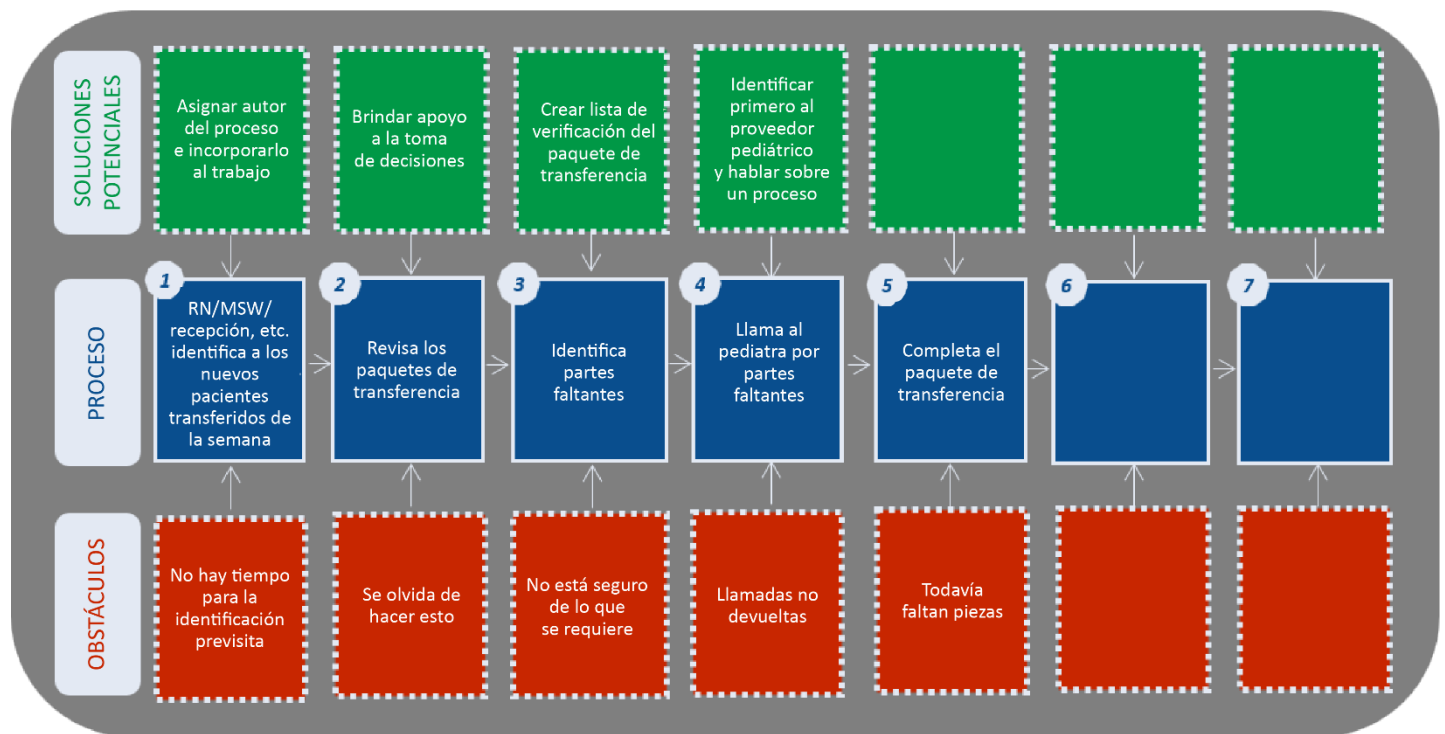
Herramienta 3: Mapa de flujo de procesos

Un mapa de flujo es una representación visual de los pasos separados en un proceso colocados en orden secuencial. Es extremadamente útil para documentar diferentes puntos de vista del mismo proceso. Puede mostrar la secuencia de acciones, materiales/insumos que entran y salen del proceso, puntos de decisión y personas involucradas. Los mapas de flujo se pueden utilizar para documentar los pasos en el proceso de cómo son las cosas o cómo podrían ser las cosas. La exhibición del mapa de flujo brinda al personal la oportunidad de aclarar los pasos del proceso y puede descubrir entendimientos conflictivos. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Herramientas para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).



Herramienta 4: Análisis simplificado de modos de falla y efectos (sFMEA)

El análisis simplificado de modos de falla y efectos (sFMEA) es un método proactivo para evaluar un proceso para identificar dónde y cómo podría fallar y evaluar el impacto relativo de diferentes fallas, con el fin de identificar las partes del proceso que más se necesitan cambiar y ayudar a generar ideas para prevenir esas posibles fallas. Este es un buen complemento para el mapa de flujo: un mapa de flujo le permite ver el proceso tal como es y el sFMEA lo ayuda a observar más de cerca para identificar fallas. El siguiente ejemplo tiene algunas soluciones completas para ilustrar cómo los equipos pueden comenzar a completar un sFMEA. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Herramientas para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).



Adaptado de la hoja de trabajo de análisis simplificado de modos de falla y efectos (sFMEA) con derechos de autor del Cincinnati Children's Hospital Medical Center. Esta versión del sFMEA ha sido modificada y reimpressa con permiso.



Herramienta 5: Ciclos PDSA

Los ciclos PDSA son una prueba estructurada de un cambio de proceso. Estos deben hacerse rápidamente; por ejemplo, un paciente, una tarde, con un médico. Para acelerar el aprendizaje y la mejora, las pequeñas pruebas con reflexión permiten adaptar, adoptar o abandonar fácilmente las ideas de cambio en entornos de atención médica con bastante tránsito. Aprender a realizar pruebas de ciclo rápido es clave para mantener el impulso; no es necesario programar una reunión completa por separado, solo una reunión rápida permite a los equipos planificar el próximo ciclo. Para obtener una explicación más detallada y un formulario en blanco, consulte *Modelo para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#). Este esfuerzo incluye:

- **Plan (Planificar)** la prueba: quién, qué, dónde, cuándo
- **Do (Probar)** el cambio y observar lo que sucede
- **Study (Estudiar)** la reflexión sobre lo que se aprendió de la prueba
- **Act (Actuar)** para decidir los próximos pasos basándose en la reflexión

Ejemplos de Ideas para poner a prueba

- Llamadas de recordatorio
- Lista de verificación del paquete de transferencia



Adaptado de AHEC QI 101, un curso de mejora de la calidad patrocinado por Charlotte Area Health Education Center.



Medición de la mejora de la calidad

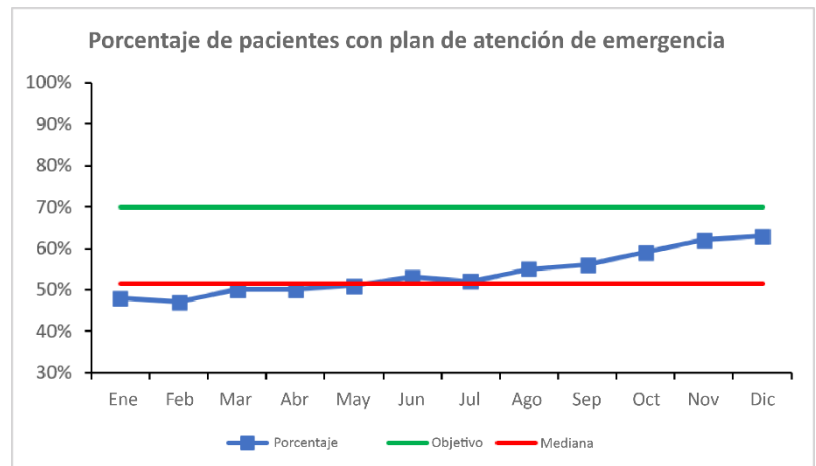
Este paso a veces será informal, mientras que otras situaciones requerirán un proceso más formal. El seguimiento de su progreso puede ser tan simple como usar una hoja de verificación durante un período corto de tiempo o un uso más formal de un gráfico de ejecución que muestra la mejora con el tiempo. Específicamente, los equipos pueden utilizar la evaluación actual del proceso de actividades de TAM o la herramienta de medición del proceso de TAM en el paquete de los Seis Elementos Esenciales para realizar un seguimiento del progreso de Elementos Esenciales o del proceso general de TAM. Para obtener más información y ejemplos, consulte Medición para la mejora en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).

Ejemplo de hoja de verificación de recopilación de datos

- Hacer un seguimiento del número de paquetes completos recibidos durante 2 semanas.
- Hacer un seguimiento de cuántas llamadas de recordatorio se realizaron correctamente durante 2 semanas.
- Hacer un seguimiento del tiempo dedicado a las llamadas durante 2 semanas.

	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie
N.º de paquetes completados					
N.º de llamadas de recordatorio exitosas					

La visualización de datos es importante para que los equipos evalúen el impacto de los cambios que están realizando. En la mejora de la calidad, los gráficos de ejecución se utilizan con mayor frecuencia. Los gráficos de ejecución son una visualización dinámica de datos a lo largo del tiempo. No requieren cálculos estadísticos y deben entenderse fácilmente. Utilice un título claro. Los puntos de datos se trazan alrededor de una línea mediana. Cuando sea posible, agregar anotaciones al gráfico para explicar cuándo se introdujeron ciertos cambios puede hacer que este sea más informativo y sólido.



Sostenibilidad y expansión

Para conocer las estrategias sobre cómo sostener y expandir su trabajo, consulte los pasos 6 y 7 en [Cómo implementar los Seis Elementos Esenciales para la Transición de la Atención Médica](#).



III. Modelo de herramientas de integración en el consultorio para adultos

Modelo de herramientas de integración en el consultorio para adultos de los Seis Elementos Esenciales para la TAM™

- Modelo de plan de atención médica de "Integración de los jóvenes adultos en la atención médica para adultos" de Got Transition (*haga clic [aquí](#)*)
- Modelo de resumen médico y plan de atención médica de emergencia de "Integración de los jóvenes adultos en la atención médica para adultos" de Got Transition (*haga clic [aquí](#)*)



IV. Recursos adicionales

- Cumplir 18 años: Qué significa para su salud (*haga clic [aquí](#)*)
- Agregue su información de salud en su teléfono inteligente (*haga clic [aquí](#)*)
- Diferencias del sistema entre la atención médica pediátrica y para adultos (*haga clic [aquí](#)*)
- ¿Planea pasar de la atención pediátrica a la atención para adultos? Así es como pueden diferir (*haga clic [aquí](#)*)
- Integración de los jóvenes adultos con trastorno del espectro autista en su consultorio: consejos para los médicos de atención médica para adultos (*haga clic [aquí](#)*)
- Integración de los jóvenes adultos con discapacidades intelectuales y del desarrollo en su consultorio: consejos para los médicos de atención médica para adultos (*haga clic [aquí](#)*)





Integración de los jóvenes adultos en la atención médica para adultos

Elemento Esencial 5: Visitas iniciales



I. Propósito, objetivos y consideraciones

Propósito

Las visitas iniciales son el quinto elemento de los Seis Elementos Esenciales para la Transición de la Atención Médica™ (TAM). Después de la revisión del paquete de transferencia, la cita inicial debe abordar cualquier inquietud que pueda tener el joven adulto al transferirse a un nuevo médico para adulto y las distinciones entre atención pediátrica y atención para adultos.

Específicamente, es importante hablar sobre la confidencialidad, el acceso a la información y la toma de decisiones compartida y aprender cómo comunicarse mejor con el joven adulto entre las visitas. Durante las próximas visitas, el médico debe trabajar con el joven adulto para evaluar y fortalecer las habilidades de cuidado personal. *Ver modelo de listas de visitas iniciales y evaluaciones de cuidado personal en la Sección III.*

Objetivos

Prepararse para la consulta inicial revisando el paquete de transferencia con los miembros apropiados del equipo.

Abordar cualquier inquietud que tenga el joven adulto sobre la transferencia a la atención médica para adultos y tener en cuenta las preferencias culturales.

Explicar el enfoque de atención médica para adultos (toma de decisiones compartidas, confidencialidad y consentimiento, acceso a la información), la adherencia a la atención, los métodos preferidos de comunicación y la necesidad de brindar conocimientos elementales sobre salud.

Realizar una evaluación sobre las habilidades del cuidado personal si no se completó recientemente y conversar sobre las necesidades de cuidado personal y sobre cómo utilizar los servicios de atención médica.

Ofrecer educación y recursos sobre las habilidades necesarias identificadas a través de la evaluación de las habilidades de cuidado personal.

Revisar las prioridades de salud de los jóvenes adultos como parte de su plan de atención médica.

Actualizar y compartir con los jóvenes adultos su resumen médico y su plan de atención médica de emergencia.

Consideraciones

CONTENIDO

¿Qué información ofrece su consultorio a los jóvenes adultos sobre un enfoque de atención para adultos?

A continuación, se presentan algunas preguntas e ideas en las que pensar.

- *¿Qué se debe incluir en una hoja de información o conversación para recordar a los jóvenes adultos sobre los cambios en la atención médica a los 18 años y qué significa un enfoque de atención para adultos para su participación en su salud y atención médica (por ejemplo, revisar los cambios en la privacidad y el consentimiento)?*



- *¿Qué ofrece su consultorio para ayudar a los jóvenes adultos y a los padres/cuidadores a considerar si existe la necesidad de una toma de decisiones con apoyo y cómo comenzar el proceso legal, si es necesario? Para obtener más información sobre recursos, consulte [National Resource Center for Supported Decision-Making](#) y [The Arc](#).*
- *¿Su consultorio tiene información para los padres/cuidadores que les recuerde que en un enfoque de atención para adultos ya no tienen acceso legal a los registros médicos electrónicos de sus jóvenes adultos en el portal del consultorio, a menos que exista documentación legal que permita el acceso?*

¿Qué información se podría considerar al evaluar las habilidades de cuidado personal?

A continuación, se presentan algunas preguntas e ideas en las que pensar.

- *Considere la población de pacientes en su consultorio/sistema. ¿Qué habilidades y conocimientos de TAM sobre los servicios de atención médica necesitan aprender?*
- *Revise las evaluaciones de habilidades de cuidado personal existentes. Decida si puede utilizar una evaluación de habilidades de cuidado personal existente, si necesita personalizar una o si será necesario desarrollar una nueva evaluación de habilidades de cuidado personal.*
- *La evaluación de habilidades de cuidado personal de Got Transition contiene dos preguntas de entrevista motivacionales. Considere agregarlas a su evaluación de habilidades de cuidado personal seleccionada:*
 - *¿Qué tan importante es para usted gestionar su propia atención médica?*
 - *¿Qué tan seguro se siente acerca de su capacidad para gestionar su propia atención médica?*
- *Haga que el joven adulto continúe completando la evaluación de habilidades de cuidado personal varias veces durante los primeros años que esté en su consultorio como parte de la atención preventiva o crónica de rutina.*
- *Utilice la evaluación de habilidades de cuidado personal como herramienta de conversación y para planificar la formación para el desarrollo de habilidades de TAM.*
- *Es importante señalar que las evaluaciones de las habilidades de cuidado personal no predicen el éxito de TAM.*

PROCESO

¿Cuál es el proceso para obtener y revisar el paquete de transferencia del médico pediatra derivador?

¿Cuál es el proceso para dar la bienvenida a un nuevo joven adulto a su consultorio/sistema?

A continuación, se presentan algunas preguntas e ideas en las que pensar.

- *¿Quién explicará en qué se diferencia el enfoque de la atención para adultos al de la atención pediátrica, destacando los cambios en el consentimiento y la confidencialidad?*
- *¿Su consultorio hará que los jóvenes adultos mayores de 18 años firmen un formulario HIPAA (escrito a un nivel de lectura apropiado) si desean permitir que otros estén presentes en su visita o ver sus registros médicos?*
- *¿Cómo decidirán los médicos en el consultorio para adultos y se pondrán de acuerdo sobre los temas clave que deben conversar con todos los jóvenes adultos durante sus primeras 1 a 3 visitas? (consulte Modelo de contenido para visitas iniciales de Got Transition, en la Sección III).*



Por ejemplo:

- *¿Quién repasará la información del consultorio y conversará con el joven adulto sobre la mejor manera en que el consultorio puede recordarles su próxima cita y la importancia de mantenerse conectado con el consultorio y la atención médica?*
- *¿Quién conversará sobre cómo el joven adulto puede comunicarse con su médico/consultorio sobre cuestiones de salud urgentes, renovaciones de medicamentos y hacer y cancelar citas?*
- *Cree un documento escrito para describir el enfoque clínico para implementar el proceso descrito anteriormente.*
- *Capacite a todos los miembros del equipo/personal sobre el proceso.*

¿Cuál es el proceso para implementar evaluaciones de habilidades de cuidado personal?

A continuación, se presentan algunas preguntas e ideas en las que pensar.

- *Si se ha personalizado una evaluación de habilidades de cuidado personal disponible o si su consultorio/sistema ha desarrollado uno propio, verifique que el nivel de lectura sea apropiado y haga una prueba con 3 a 4 jóvenes adultos en su consultorio (quienes recibirán la evaluación de habilidades) de diferentes edades y niveles educativos para ver si tienen alguna dificultad para comprender las preguntas o palabras específicas. Si es así, realice los cambios necesarios en la evaluación de habilidades de cuidado personal y vuelva a realizar la prueba.*
- *Una vez que las evaluaciones de habilidades de cuidado personal estén listas para su uso, identifique y pruebe el proceso del consultorio para realizarlas. A continuación, se presentan algunas preguntas e ideas en las que pensar.*
 - *Identifique a los jóvenes adultos elegibles que necesiten una evaluación de habilidades de cuidado personal y decida:*
 - *¿Con qué frecuencia se ofrecerá? ¿Todos los años? ¿Un año sí y un año no?*
 - *¿Se la enviará al joven adulto antes de la visita por correo postal, correo electrónico o el portal EMR, y se llevará el formulario completo a la visita en la clínica?*
 - *¿Se completará en la clínica al momento de la visita? ¿Se completará en papel? En caso afirmativo, determine quién incorporará la evaluación de habilidades de cuidado personal completada en el registro médico.*
 - *¿Quién administrará la evaluación de habilidades de cuidado personal en la clínica? ¿Se completará en la sala de espera o mientras espera al médico en la sala de la clínica?*
 - *¿Quién completa la evaluación de habilidades de cuidado personal cuando existe un acuerdo legal para la toma de decisiones?*
 - *¿Se completará a través de una tableta durante la visita y, de ser así, los resultados se incorporarán al EMR? ¿Quién ayudará al joven adulto a priorizar la formación necesaria para el desarrollo de habilidades?*
 - *¿Quién incorporará las habilidades necesarias en un plan de atención de TAM (ver más abajo)?*
 - *¿Quién ofrecerá la formación necesaria identificada?*
 - *¿Qué materiales o recursos en línea están disponibles en el consultorio para la formación en torno a las habilidades necesarias para el joven adulto?*
 - *Determine cómo se incorporará la formación en las citas de seguimiento y se documentará en el registro médico.*
- *Cree un documento escrito para describir el proceso del consultorio que seguirá cada paciente elegible para completar la evaluación de habilidades de cuidado personal.*
- *Capacite a todos los miembros del equipo/personal sobre el proceso.*



¿Cuál es el proceso para actualizar e implementar un plan de atención médica?

A continuación, se presentan algunas preguntas e ideas en las que pensar.

- *¿Tiene el consultorio un proceso para crear y actualizar un plan de atención médica con objetivos de TAM y pasos de acción priorizados?*
- *Como parte del plan de atención médica, ¿cómo se determinarán y vincularán las prioridades de salud del joven adulto con las necesidades de habilidades de cuidado personal identificadas en la evaluación de cuidado personal?*
- *¿Quién generará los objetivos del plan de atención médica de TAM con el joven adulto, utilizando las habilidades necesarias identificadas en la evaluación de habilidades de cuidado personal?*
- *Cree un documento escrito para describir el enfoque clínico para implementar el proceso descrito anteriormente.*
- *Capacite a todos los miembros del equipo/personal sobre el proceso.*

¿Cuál es el proceso para actualizar un resumen médico y un plan de atención médica de emergencia?

A continuación, se presentan algunas preguntas e ideas en las que pensar.

- *¿Quién es responsable de actualizar el resumen médico y el plan de atención médica de emergencia?*
- *¿Cómo compartirá el consultorio el resumen médico actualizado y el plan de atención médica de emergencia con el joven adulto (es decir, conversar sobre este en la visita o enviárselo al joven adulto antes de una visita anual para que lo revise durante la visita)?*
- *Cree un documento escrito para describir el enfoque clínico para implementar el proceso descrito anteriormente.*
- *Capacite a todos los miembros del equipo/personal sobre el proceso.*



II. Consideraciones, herramientas y medición para la mejora de la calidad

Consideraciones para la mejora de la calidad

¿En qué se debe pensar a la hora de formar un equipo?

(consulte *Equipos exitosos* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#))

- Incluir un representante de todas las áreas de su consultorio
- Incluir a un joven adulto siempre que sea posible
- Dependiendo de lo que se pretenda mejorar, considerar cualquier miembro *ad hoc* que pueda necesitar (por ejemplo, servicios de información, laboratorio, farmacia, distribución de suministros, etc.)
- Programar reuniones o charlas

¿Qué es el Modelo para la mejora?

El Modelo para la mejora (consulte *Modelo para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#)) es un enfoque para la mejora de procesos, desarrollado por Associates in Process Improvement, que ayuda a los equipos a acelerar la adopción de cambios probados y efectivos. La figura aquí ilustra las tres preguntas que componen el Modelo para la mejora. Este es un modelo simple pero sólido que se usa ampliamente para la mejora en muchas industrias, incluida la atención médica.



Adaptado de Langley GL, et al. *The Improvement Guide: A Practical Approach to Enhancing Organizational Performance*, 2nd ed. San Francisco: Jossey-Bass Publishers. 2009.

A medida que continúe trabajando en este documento y en los Seis Elementos Esenciales, encontrará que las herramientas de la mejora de la calidad y otros elementos a continuación se han personalizado para cada Elemento para cada tipo de consultorio. Sin embargo, encontrará que las consideraciones básicas del equipo descritas anteriormente siguen siendo las mismas para la mayoría de su trabajo, si no es que todo, de mejora de la calidad.

Herramientas para la mejora de la calidad

Las herramientas de mejora de la calidad más importantes para guiar el trabajo de mejora de un equipo incluyen las **herramientas 1 a 5** que se enumeran a continuación. El uso de estas herramientas en el siguiente orden aumentará sus posibilidades de éxito, pero los equipos pueden realizar modificaciones según sea necesario. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Herramientas para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).

- **Herramienta 1: Una declaración de objetivo** es un elemento fundamental de este modelo y responde a la pregunta de qué está tratando de lograr.
- **Herramienta 2: Los diagramas de impulsores clave** permiten a los equipos visualizar la relación entre el objetivo del proyecto y los factores contribuyentes, ayudándoles a determinar las acciones clave necesarias para alcanzar este objetivo.



- **Herramienta 3: Los mapas de flujo de procesos** pueden ayudarlo a visualizar los pasos en su proceso de cambio.
- **Herramienta 4:** El formulario de **análisis simplificado de modos de falla y efectos** ayuda a los equipos a reconocer qué problemas pueden surgir en cada paso del proceso y pensar en posibles soluciones.
- **Herramienta 5: Los ciclos Planificar-Hacer-Estudiar-Actuar (PDSA)** permiten a los equipos probar y aprender de los cambios de sus procesos. El uso de las herramientas 1 a 4 antes de iniciar un ciclo PDSA ayuda a los equipos a evaluar las causas fundamentales antes de buscar soluciones.

Herramienta 1: Declaración de objetivo

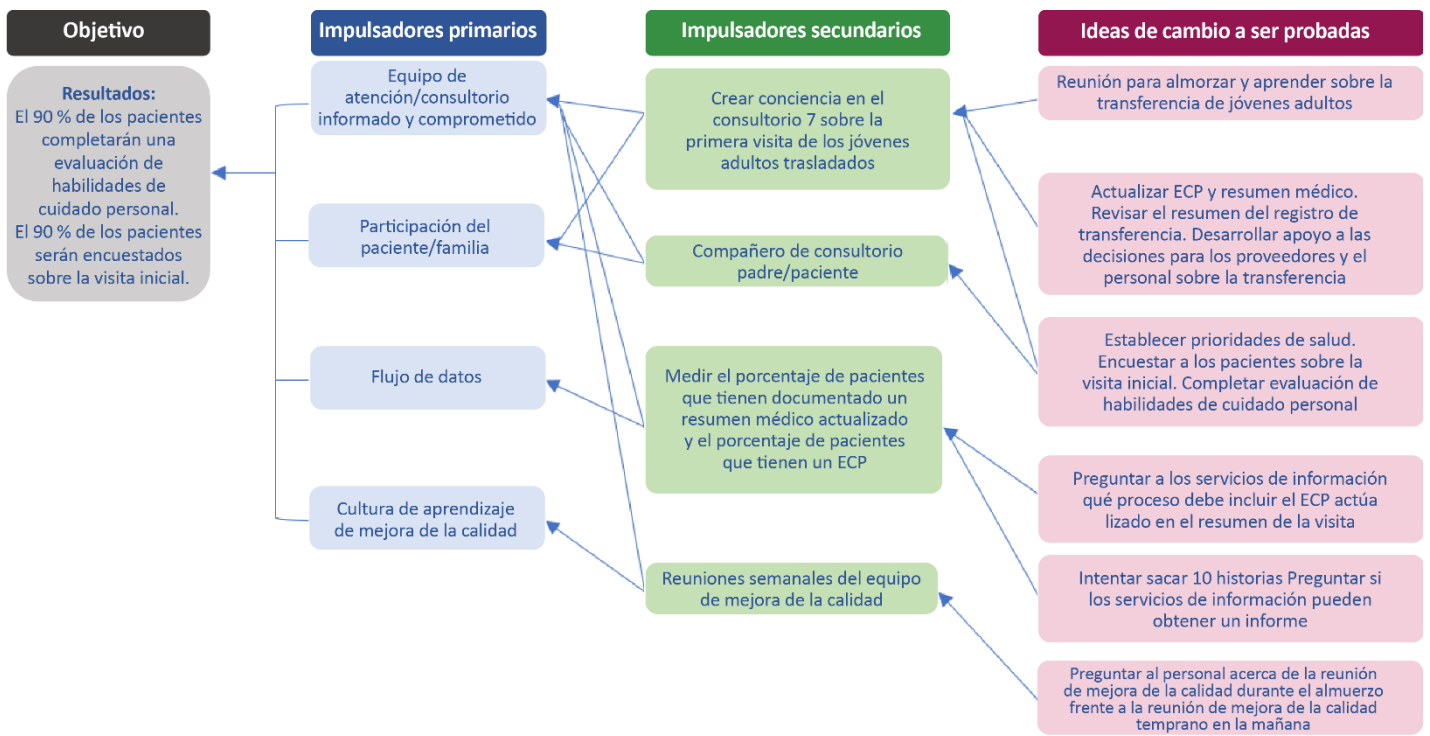
La declaración del objetivo es una declaración escrita que describe el esfuerzo de mejora e incluye la justificación para realizar el trabajo, la población objetivo, el período de tiempo del trabajo y los objetivos numéricos medibles. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Modelo para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).

Ejemplo de Declaración de objetivo

Transferirse de un consultorio pediátrico a un consultorio para adultos es estresante para los pacientes y sus familias. Nuestro objetivo es facilitar esa transferencia al tener una visita inicial exitosa. Para el [insertar fecha], el 90 % de los pacientes calificarán su visita inicial como satisfactoria y el 90 % de los nuevos pacientes habrán completado una evaluación de habilidades de cuidado personal.

Herramienta 2: Diagrama de impulsor clave

Los diagramas de impulsores clave (KDD) requieren que los equipos identifiquen sus teorías o "impulsores clave" que conducen a resultados. Ayudan a los equipos a ver las relaciones y organizar el trabajo, especialmente en sistemas complejos. Se utilizan con frecuencia para el análisis, la organización y la comunicación para dirigir el trabajo de mejora. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Herramientas para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).



Adaptado de ST3P UP, una colaboración patrocinada por Patient Centered Outcomes Research Institute® (PCORI), adjudicación MCSC-1608-35861, titulado *A Comparative Effectiveness of Peer Mentoring Versus Structured Education Based Transition Programming For The Management Of Care Transitions In Emerging Adults With Sickle Cell Disease*.



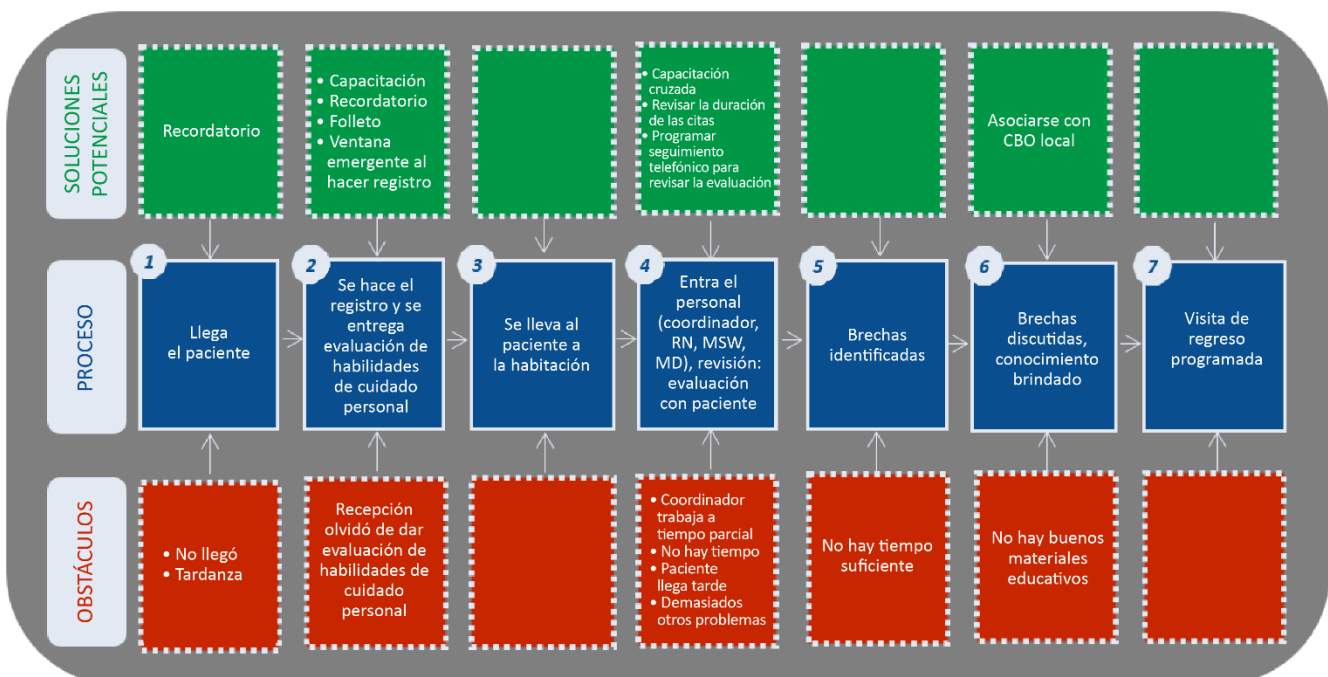
Herramienta 3: Mapa de flujo de procesos

Un mapa de flujo es una representación visual de los pasos separados en un proceso colocados en orden secuencial. Es extremadamente útil para documentar diferentes puntos de vista del mismo proceso. Puede mostrar la secuencia de acciones, materiales/insumos que entran y salen del proceso, puntos de decisión y personas involucradas. Los mapas de flujo se pueden utilizar para documentar los pasos en el proceso de cómo son las cosas o cómo podrían ser las cosas. La exhibición del mapa de flujo brinda al personal la oportunidad de aclarar los pasos del proceso y puede descubrir entendimientos conflictivos. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Herramientas para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).



Herramienta 4: Análisis simplificado de modos de falla y efectos (sFMEA)

El análisis simplificado de modos de falla y efectos (sFMEA) es un método proactivo para evaluar un proceso para identificar dónde y cómo podría fallar y evaluar el impacto relativo de diferentes fallas, con el fin de identificar las partes del proceso que más se necesitan cambiar y ayudar a generar ideas para prevenir esas posibles fallas. Este es un buen complemento para el mapa de flujo: un mapa de flujo le permite ver el proceso tal como es y el sFMEA lo ayuda a observar más de cerca para identificar fallas. El siguiente ejemplo tiene algunas soluciones completas para ilustrar cómo los equipos pueden comenzar a completar un sFMEA. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Herramientas para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).



Adaptado de la hoja de trabajo de análisis simplificado de modos de falla y efectos (sFMEA) con derechos de autor del Cincinnati Children's Hospital Medical Center. Esta versión del sFMEA ha sido modificada y reimpressa con permiso.



Herramienta 5: Ciclos PDSA

Los ciclos PDSA son una prueba estructurada de un cambio de proceso. Estos deben hacerse rápidamente; por ejemplo, un paciente, una tarde, con un médico. Para acelerar el aprendizaje y la mejora, las pequeñas pruebas con reflexión permiten adaptar, adoptar o abandonar fácilmente las ideas de cambio en entornos de atención médica con bastante tránsito. Aprender a realizar pruebas de ciclo rápido es clave para mantener el impulso; no es necesario programar una reunión completa por separado, solo una reunión rápida permite a los equipos planificar el próximo ciclo. Para obtener una explicación más detallada y un formulario en blanco, consulte *Modelo para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#). Este esfuerzo incluye:

- **Plan (Planificar)** la prueba: quién, qué, dónde, cuándo
- **Do (Probar)** el cambio y observar lo que sucede
- **Study (Estudiar)** la reflexión sobre lo que se aprendió de la prueba
- **Act (Actuar)** para decidir los próximos pasos basándose en la reflexión

Ejemplos de Ideas para poner a prueba

- Pedir a 2 pacientes que lo ayuden con el proceso
- Mapa de flujo del proceso ideal
- Crear una lista de médicos adultos interesados en participar



Adaptado de AHEC QI 101, un curso de mejora de la calidad patrocinado por Charlotte Area Health Education Center.



Medición de la mejora de la calidad

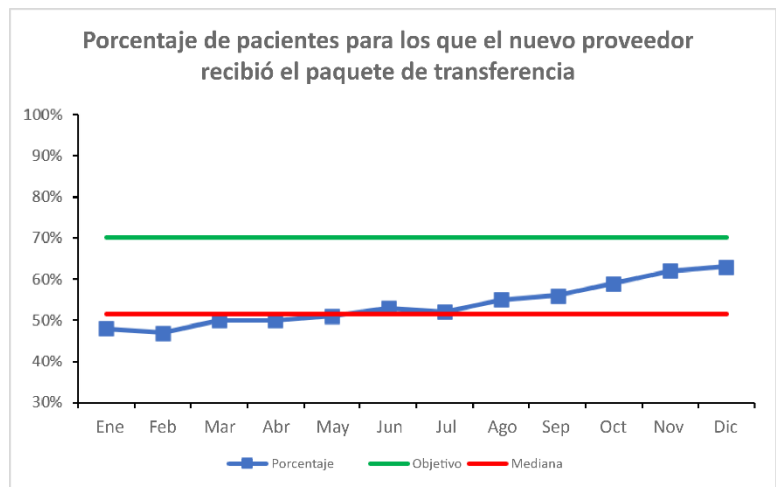
Este paso a veces será informal, mientras que otras situaciones requerirán un proceso más formal. El seguimiento de su progreso puede ser tan simple como usar una hoja de verificación durante un período corto de tiempo o un uso más formal de un gráfico de ejecución que muestra la mejora con el tiempo. Específicamente, los equipos pueden utilizar la evaluación actual del proceso de actividades de TAM o la herramienta de medición del proceso de TAM en el paquete de los Seis Elementos Esenciales para realizar un seguimiento del progreso de Elementos Esenciales o del proceso general de TAM. Para obtener más información y ejemplos, consulte Medición para la mejora en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).

Ejemplo de hoja de verificación de recopilación de datos

- Evaluar la necesidad de aclarar la evaluación de habilidades de cuidado personal.
- Realizar un seguimiento durante 1 semana de la cantidad de pacientes que tienen preguntas sobre la evaluación.
- Realizar un seguimiento de la evaluación con mayor número de preguntas.
- Realizar un seguimiento de los pacientes que reciben la evaluación de habilidades de cuidado personal.

	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie
N.º de pacs. c/preguntas					
N.º de pacs. c/evaluación de habilidades del cuidado personal					

La visualización de datos es importante para que los equipos evalúen el impacto de los cambios que están realizando. En la mejora de la calidad, los gráficos de ejecución se utilizan con mayor frecuencia. Los gráficos de ejecución son una visualización dinámica de datos a lo largo del tiempo. No requieren cálculos estadísticos y deben entenderse fácilmente. Utilice un título claro. Los puntos de datos se trazan alrededor de una línea mediana. Cuando sea posible, agregar anotaciones al gráfico para explicar cuándo se introdujeron ciertos cambios puede hacer que este sea más informativo y sólido.



Sostenibilidad y expansión

Para conocer las estrategias sobre cómo sostener y expandir su trabajo, consulte los pasos 6 y 7 en [Cómo implementar los Seis Elementos Esenciales para la Transición de la Atención Médica](#).



III. Modelo de herramientas para visitas iniciales

Modelo de herramientas de los seis elementos centrales para la TAM™

- Modelo de evaluación de habilidades de cuidado personal de "Integración de los jóvenes adultos en la atención médica para adultos" de Got Transition (*haga clic [aquí](#)*)
- Modelo de contenido para las visitas iniciales de "Integración de los jóvenes adultos en la atención médica para adultos" de Got Transition (*haga clic [aquí](#)*)

Modelo de herramientas de visitas iniciales para jóvenes adultos con condiciones específicas

- Modelo de contenido de visitas iniciales para jóvenes adultos con anemia de células falciformes de PRISMA Health (*haga clic [aquí](#)*)
- Modelo de contenido de visitas iniciales para jóvenes adultos con anemia de células falciformes de la Universidad de Miami (*haga clic [aquí](#)*)



IV. Recursos adicionales

- Cumplir 18 años: Qué significa para su salud (*haga clic [aquí](#)*)
- Diferencias del sistema entre la atención médica pediátrica y para adultos (*haga clic [aquí](#)*)
- Agregue su información de salud en su teléfono inteligente (*haga clic [aquí](#)*)





Integración de los jóvenes adultos en la atención médica para adultos

Elemento Esencial 6: Atención continua



I. Propósito, objetivos y consideraciones

Propósito

La atención continua es el sexto elemento de los Seis Elementos Esenciales para la Transición de la Atención Médica™ (TAM). Esto incluye confirmar la finalización de la transferencia, coordinar las derivaciones a especialistas para adultos, evaluar la experiencia del consumidor con la transición y brindar una gestión de atención continua. Es importante confirmar con el consultorio pediátrico que el médico para adultos ha asumido la responsabilidad de la atención médica del joven adulto, dadas las altas tasas de pérdidas de seguimiento. Dado que muchos jóvenes adultos se transfieren primero a un médico de atención primaria para adultos, puede ser necesario ayudarlos a seleccionar nuevos médicos especialistas para adultos. Además, evaluar el éxito del proceso de TAM y la experiencia del joven adulto con la atención médica, con un mecanismo para obtener e incorporar opiniones, mejorará el enfoque del consultorio para integrar a los jóvenes adultos en el consultorio. *Ver modelo de encuestas de opinión en la Sección III.*

Objetivos

Comunicarse con el consultorio pediátrico para confirmar la finalización de la transferencia al consultorio para adultos y consultar con los médicos pediatras, según sea necesario.

Ayudar a los jóvenes adultos a conectarse con especialistas para adultos, según sea necesario, y proporcionar conexiones con recursos en materia de seguros, información de administración del cuidado personal y servicios de apoyo comunitario.

Obtener el consentimiento del joven adulto para la divulgación de información médica.

Continuar con la gestión de la atención médica continua adaptada a cada joven adulto y sus preferencias culturales.

Solicitar opiniones anónimas de los jóvenes adultos sobre su experiencia con el proceso de transición.

Construir alianzas continuas y colaborativas con otros médicos para adultos de atención primaria y especializada.

Consideraciones

CONTENIDO

¿Qué información podría ser útil recopilar para evaluar las opiniones de la transición?

A continuación, se presentan algunas preguntas e ideas en las que pensar.

- *¿El consultorio quiere obtener opiniones de los jóvenes adultos sobre su experiencia con el proceso de bienvenida del consultorio?*
- *Considere el proceso de bienvenida en su consultorio/sistema. ¿Sobre cuáles componentes clave de su proceso de bienvenida de TAM desea recibir opiniones de los jóvenes adultos?*
- *¿El consultorio desea utilizar o personalizar la Encuesta de opinión sobre la TAM para jóvenes adultos de Got Transition, que se basa en componentes de los Seis Elementos Esenciales, o utilizar otras encuestas de consumidores existentes y agregar preguntas de opinión sobre la TAM?*
- *¿El consultorio quiere obtener opiniones de los médicos sobre el proceso de TAM en el consultorio/sistema?*



- Considere el proceso de TAM en su consultorio/sistema. ¿Sobre cuáles componentes clave de su proceso de TAM desea recibir opiniones de los médicos?
- Decida si desea utilizar o personalizar la Encuesta de opinión de médicos de Got Transition. Alternativamente, puede utilizar otras encuestas de opinión de médicos existentes y agregar preguntas de opinión sobre la TAM.

PROCESO

¿Qué proceso tiene implementado para notificar al consultorio (pediátrico) derivador que el joven adulto ha sido atendido por un médico para adultos?

A continuación, se presentan algunas preguntas e ideas en las que pensar.

- ¿El consultorio establecerá un proceso de rutina con el consultorio (pediátrico) derivador para notificarle cuando el nuevo joven adulto llegue a su primera visita?
- ¿Quién en el consultorio para adultos se encargará de notificar al consultorio derivador que el joven adulto ha sido atendido por el consultorio para adultos?
- ¿Qué plan tiene el consultorio para trabajar tanto con el consultorio derivador como con el joven adulto si este no asiste a su nueva cita con el médico para adultos?
- Cree un documento escrito para describir el enfoque clínico para implementar el proceso descrito anteriormente.
- Capacite a todos los miembros del equipo/personal sobre el proceso.

¿Cuál es el proceso para solicitar una consulta al médico derivador, si es necesario?

A continuación se muestra una pregunta para pensar.

- ¿Tiene el consultorio un plan para la mejor manera de comunicarse con el consultorio pediátrico derivador para solicitar una consulta si se necesita consejo rápidamente sobre el nuevo joven adulto, especialmente en los primeros meses después de la transferencia (por ejemplo, si el médico para adultos no está familiarizado con la enfermedad de inicio en la infancia del joven adulto)?
- Cree un documento escrito para describir el enfoque clínico para implementar el proceso descrito anteriormente.
- Capacite a todos los miembros del equipo/personal sobre el proceso.

¿Cuál es el proceso para obtener opiniones de los consumidores y los médicos sobre el proceso de transición?

A continuación, se presentan algunas preguntas e ideas en las que pensar.

- Si una encuesta de opinión sobre la TAM de consumidores disponible se ha personalizado (por ejemplo, la Encuesta de opinión sobre la TAM para jóvenes adultos de Got Transition) o si su consultorio/sistema ha desarrollado la suya propia, ¿el nivel de lectura es apropiado? ¿Se ha probado con 3 a 4 jóvenes adultos mayores en su consultorio (quienes recibirán la encuesta de opinión) que tienen diferentes niveles de educación para ver si tienen alguna dificultad para entender las preguntas o palabras específicas? Si es así, realice los cambios necesarios en la encuesta de opinión y vuelva a realizar la prueba.
- Una vez que la encuesta de opinión sobre la TAM esté lista para su uso, identifique y pruebe el proceso sobre cómo se completará, idealmente de 3 a 6 meses después de que el joven adulto se haya unido al consultorio:
 - Identifique a los jóvenes adultos elegibles para completar la encuesta de opinión sobre la TAM y decida:



- *¿Cuándo se ofrecerá? ¿Después de una visita a la clínica? ¿Se enviará de forma virtual poco después de la visita inicial?*
- *¿Cómo se mantendrán confidenciales los resultados de las opiniones?*
- *¿Se completará en papel? En caso afirmativo, determine con qué frecuencia y quién recopilará la información y cotejará los resultados.*
- *¿Cómo se incorporarán los resultados en un proceso de mejora para el proceso de bienvenida de TAM del consultorio para adultos, si es necesario?*
- *¿Se completará la encuesta de opinión sobre la TAM a través de una encuesta en línea (por ejemplo, SurveyMonkey)? ¿Quién revisará los resultados? ¿Cuándo se revisarán los resultados y se presentarán al equipo del consultorio para adultos para su revisión y acción si es necesario?*
- *Una vez que su encuesta de opinión sobre la TAM del médico esté lista para su uso, es hora de identificar y probar el proceso para completarla y cómo se compartirán los resultados para que se puedan realizar cambios si es necesario. A continuación, se presentan algunas preguntas e ideas en las que pensar.*
 - *¿Quién completará la encuesta: los médicos, incluido el personal de la oficina de la clínica?*
 - *¿Cómo se mantendrán confidenciales los resultados?*
 - *Haga pruebas de las preguntas con algunos miembros del personal para asegurarse de que sean claras.*
 - *¿Quién recogerá la encuesta?*
 - *¿Quién recopilará los resultados?*
 - *¿Cómo se incorporarán los resultados en un proceso de mejora para el proceso sobre la TAM del consultorio pediátrico, si es necesario?*
- *Cree un documento escrito para describir el proceso del consultorio/sistema para obtener opiniones sobre el proceso de la TAM. Tenga este documento disponible para el personal de la clínica en caso de que haya cambios de personal.*
- *Ofrezca capacitación a todos los miembros del equipo/personal sobre el proceso de opinión sobre la TAM del consultorio.*

¿Cuál es el proceso que utiliza su consultorio para adaptar la gestión de la atención continua a cada joven adulto, teniendo en cuenta sus preferencias culturales?

¿Cuál es el proceso que utiliza su consultorio para desarrollar relaciones de colaboración con otros médicos de atención primaria y de atención de subespecialidades para que haya disponibilidad de esos servicios clínicos para los nuevos jóvenes adultos en su consultorio?



II. Consideraciones, herramientas y medición para la mejora de la calidad

Consideraciones para la mejora de la calidad

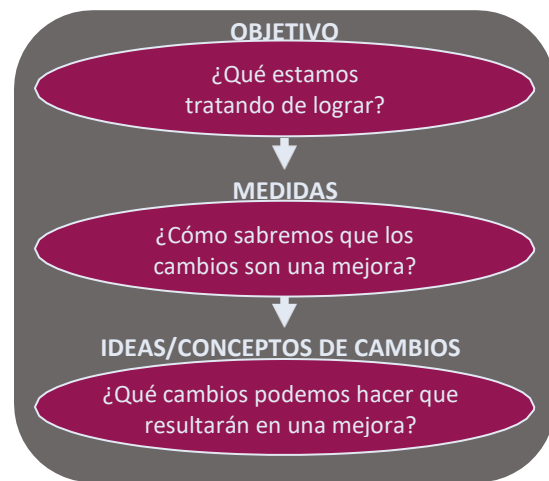
¿En qué se debe pensar a la hora de formar un equipo?

(consulte *Equipos exitosos* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#))

- Incluir un representante de todas las áreas de su consultorio
- Incluir a un joven adulto siempre que sea posible
- Dependiendo de lo que se pretenda mejorar, considerar cualquier miembro *ad hoc* que pueda necesitar (por ejemplo, servicios de información, laboratorio, farmacia, distribución de suministros, etc.)
- Programar reuniones o charlas

¿Qué es el Modelo para la mejora?

El Modelo para la mejora (consulte *Modelo para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#)) es un enfoque para la mejora de procesos, desarrollado por Associates in Process Improvement, que ayuda a los equipos a acelerar la adopción de cambios probados y efectivos. La figura aquí ilustra las tres preguntas que componen el Modelo para la mejora. Este es un modelo simple pero sólido que se usa ampliamente para la mejora en muchas industrias, incluida la atención médica.



Adaptado de Langley GL, et al. The Improvement Guide: A Practical Approach to Enhancing Organizational Performance, 2nd ed. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 2009.

A medida que continúe trabajando en este documento y en los Seis Elementos Esenciales, encontrará que las herramientas de la mejora de la calidad y otros elementos a continuación se han personalizado para cada Elemento para cada tipo de consultorio. Sin embargo, encontrará que las consideraciones básicas del equipo descritas anteriormente siguen siendo las mismas para la mayoría de su trabajo, si no es que todo, de mejora de la calidad.

Herramientas para la mejora de la calidad

Las herramientas de mejora de la calidad más importantes para guiar el trabajo de mejora de un equipo incluyen las **herramientas 1 a 5** que se enumeran a continuación. El uso de estas herramientas en el siguiente orden aumentará sus posibilidades de éxito, pero los equipos pueden realizar modificaciones según sea necesario. Para obtener más información y ejemplos, consulte Herramientas para la mejora en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).

- **Herramienta 1: Una declaración de objetivo** es un elemento fundamental de este modelo y responde a la pregunta de qué está tratando de lograr.



- **Herramienta 2: Los diagramas de impulsores clave** permiten a los equipos visualizar la relación entre el objetivo del proyecto y los factores contribuyentes, ayudándoles a determinar las acciones clave necesarias para alcanzar este objetivo.
- **Herramienta 3: Los mapas de flujo de procesos** pueden ayudarlo a visualizar los pasos en su proceso de cambio.
- **Herramienta 4:** El formulario de **análisis simplificado de modos de falla y efectos** ayuda a los equipos a reconocer qué problemas pueden surgir en cada paso del proceso y pensar en posibles soluciones.
- **Herramienta 5: Los ciclos Planificar-Hacer-Estudiar-Actuar (PDSA)** permiten a los equipos probar y aprender de los cambios de sus procesos. El uso de las herramientas 1 a 4 antes de iniciar un ciclo PDSA ayuda a los equipos a evaluar las causas fundamentales antes de buscar soluciones.

Herramienta 1: Declaración de objetivo

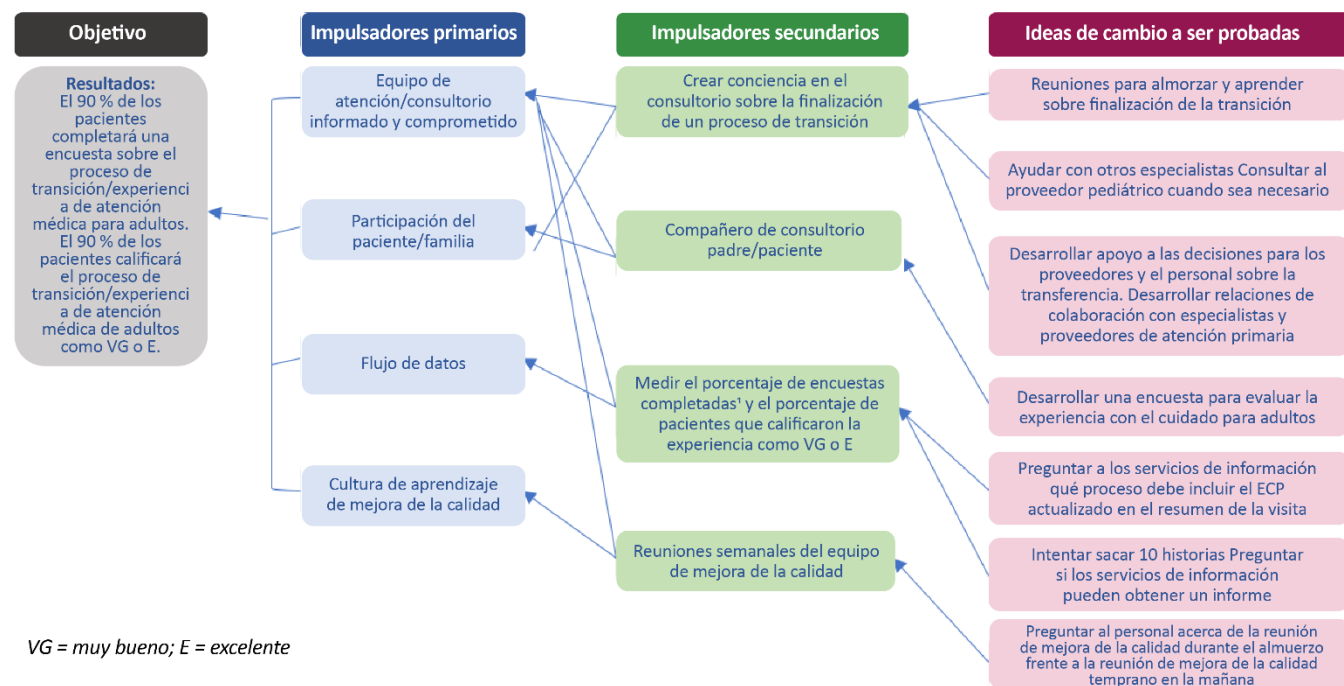
La declaración del objetivo es una declaración escrita que describe el esfuerzo de mejora e incluye la justificación para realizar el trabajo, la población objetivo, el período de tiempo del trabajo y los objetivos numéricos medibles. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Modelo para la mejora en el Manual básico de la mejora de la calidad*.

Ejemplo de Declaración de objetivo

Tener una experiencia de transición/transferencia exitosa es fundamental para una excelente atención al paciente. Para el [insertar fecha], el 80 % de los pacientes calificarán su transición/transferencia como excelente.

Herramienta 2: Diagrama de impulsor clave

Los diagramas de impulsores clave (KDD) requieren que los equipos identifiquen sus teorías o "impulsores clave" que conducen a resultados. Ayudan a los equipos a ver las relaciones y organizar el trabajo, especialmente en sistemas complejos. Se utilizan con frecuencia para el análisis, la organización y la comunicación para dirigir el trabajo de mejora. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Herramientas para la mejora en el Manual básico de la mejora de la calidad*.



Adaptado de ST3P UP, una colaboración patrocinada por Patient Centered Outcomes Research Institute® (PCORI), adjudicación MCSC-1608-35861, titulado *A Comparative Effectiveness of Peer Mentoring Versus Structured Education Based Transition Programming For The Management Of Care Transitions In Emerging Adults With Sickle Cell Disease*.



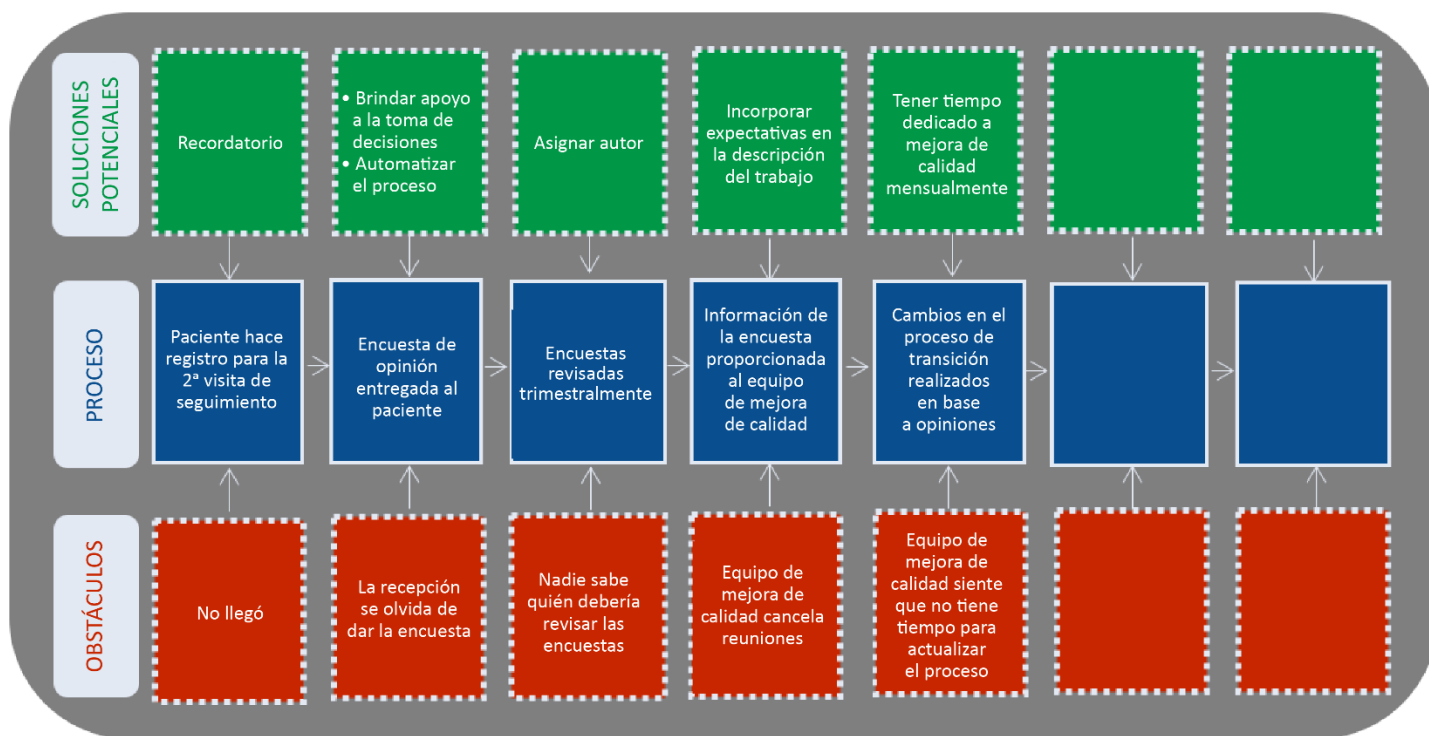
Herramienta 3: Mapa de flujo de procesos

Un mapa de flujo es una representación visual de los pasos separados en un proceso colocados en orden secuencial. Es extremadamente útil para documentar diferentes puntos de vista del mismo proceso. Puede mostrar la secuencia de acciones, materiales/insumos que entran y salen del proceso, puntos de decisión y personas involucradas. Los mapas de flujo se pueden utilizar para documentar los pasos en el proceso de cómo son las cosas o cómo podrían ser las cosas. La exhibición del mapa de flujo brinda al personal la oportunidad de aclarar los pasos del proceso y puede descubrir entendimientos conflictivos. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Herramientas para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).



Herramienta 4: Análisis simplificado de modos de falla y efectos (sFMEA)

El análisis simplificado de modos de falla y efectos (sFMEA) es un método proactivo para evaluar un proceso para identificar dónde y cómo podría fallar y evaluar el impacto relativo de diferentes fallas, con el fin de identificar las partes del proceso que más se necesitan cambiar y ayudar a generar ideas para prevenir esas posibles fallas. Este es un buen complemento para el mapa de flujo: un mapa de flujo le permite ver el proceso tal como es y el sFMEA lo ayuda a observar más de cerca para identificar fallas. El siguiente ejemplo tiene algunas soluciones completas para ilustrar cómo los equipos pueden comenzar a completar un sFMEA. Para obtener más información y ejemplos, consulte *Herramientas para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).



Adaptado de la hoja de trabajo de análisis simplificado de modos de falla y efectos (sFMEA) con derechos de autor del Cincinnati Children's Hospital Medical Center. Esta versión del sFMEA ha sido modificada y reimpressa con permiso.



Herramienta 5: Ciclos PDSA

Los ciclos PDSA son una prueba estructurada de un cambio de proceso. Estos deben hacerse rápidamente; por ejemplo, un paciente, una tarde, con un médico. Para acelerar el aprendizaje y la mejora, las pequeñas pruebas con reflexión permiten adaptar, adoptar o abandonar fácilmente las ideas de cambio en entornos de atención médica con bastante tránsito. Aprender a realizar pruebas de ciclo rápido es clave para mantener el impulso; no es necesario programar una reunión completa por separado, solo una reunión rápida permite a los equipos planificar el próximo ciclo. Para obtener una explicación más detallada y un formulario en blanco, consulte *Modelo para la mejora* en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#). Este esfuerzo incluye:

- **Plan (Planificar)** la prueba: quién, qué, dónde, cuándo
- **Do (Probar)** el cambio y observar lo que sucede
- **Study (Estudiar)** la reflexión sobre lo que se aprendió de la prueba
- **Act (Actuar)** para decidir los próximos pasos basándose en la reflexión

Ejemplos de Ideas para poner a prueba

- Usar la encuesta del kit de herramientas de Got Transition
- Usar la toma de decisiones compartida durante la visita
- Crear un proceso para comunicarse con el proveedor pediátrico



Adaptado de AHEC QI 101, un curso de mejora de la calidad patrocinado por Charlotte Area Health Education Center.



Medición de la mejora de la calidad

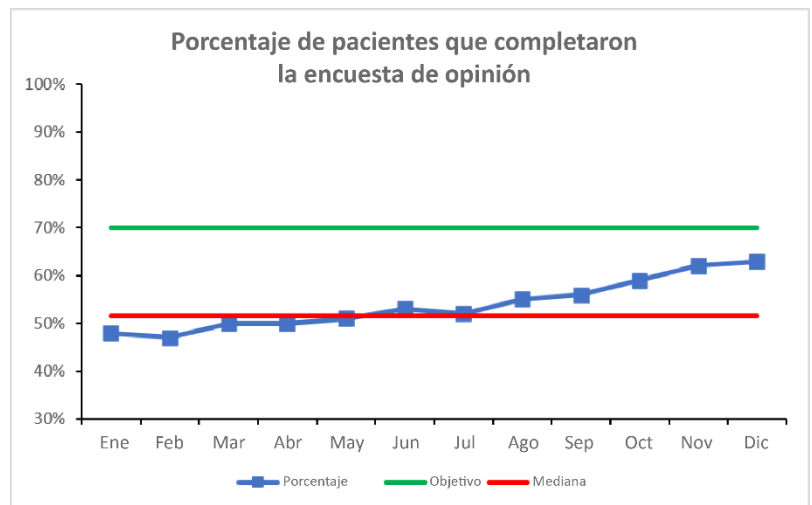
Este paso a veces será informal, mientras que otras situaciones requerirán un proceso más formal. El seguimiento de su progreso puede ser tan simple como usar una hoja de verificación durante un período corto de tiempo o un uso más formal de un gráfico de ejecución que muestra la mejora con el tiempo. Específicamente, los equipos pueden utilizar la evaluación actual del proceso de actividades de TAM o la herramienta de medición del proceso de TAM en el paquete de los Seis Elementos Esenciales para realizar un seguimiento del progreso de Elementos Esenciales o del proceso general de TAM. Para obtener más información y ejemplos, consulte Medición para la mejora en el [Manual básico de la mejora de la calidad](#).

Ejemplo de hoja de verificación de recopilación de datos

- Unas semanas después de entregar la encuesta, haga un seguimiento de cuántos pacientes la recibieron.
- Durante una semana, haga un seguimiento de cuántas encuestas se encontraron en la basura o se dejaron en la habitación.
- Haga un seguimiento de cuántos pacientes tienen preguntas sobre la encuesta.
- Comparta comentarios con el equipo para ayudar a perfeccionar la encuesta y el proceso.
- Haga un seguimiento del porcentaje de pacientes que califican su transición/transferencia como excelente.

	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie
N.º pacientes recibieron encuestas					
N.º pacientes abandonaron encuestas					
N.º pacientes con preguntas					

La visualización de datos es importante para que los equipos evalúen el impacto de los cambios que están realizando. En la mejora de la calidad, los gráficos de ejecución se utilizan con mayor frecuencia. Los gráficos de ejecución son una visualización dinámica de datos a lo largo del tiempo. No requieren cálculos estadísticos y deben entenderse fácilmente. Utilice un título claro. Los puntos de datos se trazan alrededor de una línea mediana. Cuando sea posible, agregar anotaciones al gráfico para explicar cuándo se introdujeron ciertos cambios puede hacer que este sea más informativo y sólido.



Sostenibilidad y expansión

Para conocer las estrategias sobre cómo sostener y expandir su trabajo, consulte los pasos 6 y 7 en [Cómo implementar los Seis Elementos Esenciales para la Transición de la Atención Médica](#).



III. Modelos de encuestas de opinión sobre la transición de la atención médica

Modelo de encuestas de opinión sobre la transición para la atención médica de los Seis Elementos Esenciales para la TAM™

- Modelo de encuesta de opinión para jóvenes adultos de "Integración de los jóvenes adultos en la atención médica para adultos" de Got Transition (*haga clic [aquí](#)*)
- Modelo de encuesta de opinión para médicos de "Integración de los jóvenes adultos en la atención médica para adultos" de Got Transition (*haga clic [aquí](#)*)



IV. Recursos adicionales

- Cronograma de la transición para la atención médica para los jóvenes y jóvenes adultos (*haga clic [aquí](#)*)
- Cronograma de la transición para la atención médica para los padres/cuidadores (*haga clic [aquí](#)*)
- Agregue su información de salud en su teléfono inteligente (*haga clic [aquí](#)*)





Cita sugerida: White P, Schmidt A, Ilango S, Shorr J, Beck D, McManus M. *Los Seis Elementos Esenciales para la Transición de la Atención Médica™ 3.0: Guía de implementación* Washington, DC: Got Transition, The National Alliance to Advance Adolescent Health, julio de 2020.

La sección Mejora de la calidad fue creada bajo los auspicios del Levine Children's Center for Advancing Pediatric Excellence de Atrium Health por Laura Noonan, MD y Sarah Mabus, MLA.

Got Transition® cuenta con el respaldo de la Administración de Recursos y Servicios de Salud (HRSA) del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) de los EE. UU. con el número de subvención U1TMC31756. Los contenidos corresponden al autor o a los autores y no representan necesariamente los puntos de vista oficiales ni el respaldo de la HRSA, el HHS o el gobierno de los EE. UU.

Para obtener más información sobre nuestro trabajo y las publicaciones disponibles, comuníquese con nuestra oficina en info@GotTransition.org.

Copyright © 2020 por Got Transition®. El uso no comercial está permitido, pero se requiere la atribución a Got Transition para cualquier uso, copia o adaptación.

THE NATIONAL ALLIANCE TO ADVANCE ADOLESCENT HEALTH
1615 M Street NW, Suite 290, Washington DC 20036 | 202.223.1500
www.GotTransition.org

