

# Un mensaje de nuestros presidentes y directores generales

La diferencia que puede marcar un año.

En los cinco años desde que nos convertimos en Trillium Health Partners (THP), hemos progresado en forma regular y constante en la creación de un nuevo enfoque de atención de la salud, formando una base sólida sobre la cual seguir construyendo. Sin embargo, en retrospectiva, sin duda consideraremos el año pasado como un punto de inflexión. El trabajo que hicimos este año fue sentar las bases para los próximos cinco años y más, mientras seguimos cumpliendo con la promesa que les hicimos: ofrecer atención de alta calidad, centrada en el paciente y respaldada por los mejores profesionales de atención de la salud.

Una vez más, la cantidad de pacientes que atravesaron nuestras puertas este año fue cuantiosa, como nunca antes, más de 1,6 millones. Para poder satisfacer la creciente demanda de servicios de atención de la salud dentro de nuestro espacio físico limitado, tuvimos que repensar la forma de brindar atención. Estamos implementando estrategias para garantizar a nuestros pacientes la prestación de la atención correcta, en el lugar y el momento correctos, ahora y en el futuro, ya sea dentro o fuera de nuestras instalaciones.

Dentro del hospital, estamos creando programas basados en las necesidades de nuestros pacientes, evitándoles traslados innecesarios al Departamento de Emergencias y rediseñando modelos de atención para ofrecer a los pacientes un acceso más oportuno. Las asociaciones con proveedores de atención de la salud de la comunidad nos están ayudando a reducir el tiempo de permanencia de los pacientes en el hospital, lo que les permite recuperarse en un ambiente más apropiado.

Sabemos que, durante los próximos 20 años, ningún hospital en Ontario necesitará más camas y servicios que THP. En consecuencia, hemos estado trabajando activamente con el gobierno para promover el avance y la implementación de nuestro plan maestro de mejoras de infraestructura. Nos emocionó nuestro nombramiento como uno de los proyectos futuros de inversión de capital en el presupuesto provincial de 2017. Los proyectos sumarán más de 500 camas nuevas y reemplazarán más de 500 camas actuales. El plan de remodelación incluirá una nueva torre de cuidados intensivos en Mississauga Hospital y un complejo de cuidados intermedios en Queensway Health Centre. Los proyectos propuestos también liberarán espacio en las instalaciones de Credit Valley Hospital.



*Wayne Bossert*  
Wayne Bossert,  
presidente,  
Trillium Health Partners

*Dr. Colin Saldanha*  
Dr. Colin Saldanha,  
presidente  
de la Fundación THP

*Michelle DiEmanuele*  
Michelle DiEmanuele,  
presidenta y directora general,  
Trillium Health Partners

*Steve Hoscheit*  
Steve Hoscheit,  
presidente y director general  
de la Fundación THP

En cuanto al futuro, también estamos centrados en algunas estrategias más a corto plazo para asegurar a nuestra comunidad la calidad y el acceso. Estamos avanzando nuestro plan de construir un recinto de atención para adultos mayores que incluirá un centro asistencial a largo plazo con 220 camas. Esto nos ayudará a gestionar la demanda de servicios de atención de la salud. Además, estamos sentando las bases para implementar un nuevo sistema de información de salud que facultará a los pacientes y mejorará su experiencia en THP, al brindarles acceso a sus registros médicos mediante un portal de pacientes.

Mientras continuamos nuestro recorrido hacia la creación de una nueva clase de atención de la salud, nuestra relación más importante será la que hemos forjado con nuestra comunidad. Nos sentimos muy orgullosos y privilegiados de ser parte de una comunidad tan fuerte, vigorosa, diversa y alentadora.

Esta sensación de orgullo y privilegio se infunde en nuestro trabajo diario. Somos mejores gracias a nuestra participación en nuestra comunidad y a la respuesta que recibimos de esta. La voz de nuestros pacientes, sus familias y nuestra comunidad es y será una presencia líder sólida. El año pasado, miles de personas participaron en nuestros eventos comunitarios y en el foro abierto telefónico, llevaron a cabo eventos de recaudación de fondos y generosamente donaron \$38,6 millones en apoyo a THP.

El año que viene, gestionaremos la colaboración con nuestros pacientes, sus familias, nuestro hospital y la comunidad para definir cómo serán los próximos cinco años y más allá en THP, a fin de seguir brindando una nueva clase de atención de la salud en pos de una comunidad más sana.

Su voz y participación serán nuestra guía para diseñar esto. Estamos agradecidos de que nuestra comunidad se inspire y participe en su propia atención de la salud y apoye las necesidades crecientes de nuestro hospital.

Los logros del año pasado y la base sólida que construimos en los últimos cinco años no hubieran sido posibles sin nuestros increíbles miembros de personal, profesionales, voluntarios, aprendices y contribuyentes, quienes viven nuestros valores de compasión, excelencia y coraje todos los días. Gracias por todo lo que hacen por nuestros pacientes y nuestra comunidad. Realmente, juntos somos mejores.

# Fundación Trillium Health Partners

Juntos somos mejores, con la ayuda de nuestra comunidad

Generar una nueva clase de atención de la salud requiere de toda una comunidad y seguimos agradecidos con nuestro invaluable círculo de contribuyentes, voluntarios y socios comunitarios, cuyas contribuciones nos han permitido realizar grandes avances en la consecución de esta visión.

El período 2016-2017 fue otro año trascendente para la Fundación THP. Gracias a ustedes, nuestra comunidad dedicada, recaudamos la inusitada suma de \$38,6 millones para nuestro hospital, monto que superó considerablemente el récord total del año pasado.

El impacto que ejercen se siente en nuestros tres centros hospitalarios. Gracias a su apoyo, pudimos ampliar la unidad de endoscopia en Mississauga Hospital, lo que garantiza que estemos mejor equipados para seguir satisfaciendo la demanda de los pacientes. Abrimos el nuevo Moir Family Centre for Complex Continuing Care en Queensway Health Centre, un espacio con estilo hogareño



y diseño centrado en pacientes con estados de salud complejos. También hicimos grandes progresos en el proyecto de remodelación de fase 3 de las instalaciones de Credit Valley Hospital, al renovar espacios vitales para los pacientes de nuestra comunidad en crecimiento.

Al celebrar los cinco años de Juntos somos mejores, estamos orgullosos de los hitos importantes que hemos logrado como hospital, hitos que, en gran parte, fueron posibles gracias al sólido respaldo de nuestra comunidad. Esperamos mantener este impulso con vistas a los próximos cinco años, inspirando un nuevo enfoque en la forma en que brindamos una atención excepcional.

Gracias a cada uno de ustedes por su liderazgo, amistad y valiosa inversión en el avance de nuestro hospital.



“Los dos motivos principales que nos atrajeron a Canadá son la atención de la salud y la educación. Nuestra meta como familia siempre ha sido hacer lo posible para fortalecer esos objetivos. Hemos vivido en Mississauga por muchos años y hemos contado con la ayuda de THP en innumerables oportunidades, por lo cual hemos podido observar directamente la dedicación y atención compasiva de nuestros expertos en salud. Anhelamos que la ayuda brindada por la confianza innovadora de nuestra familia ayude a THP a reducir los tiempos de espera para los pacientes de nuestra comunidad.”

- Norton y Sayar Kothari

# Cinco Años que juntos somos mejores

Nuestro informe anual para la comunidad de 2016/2017

Trillium Health Partners y Fundación Trillium Health Partners

# Nuestros resultados de 2016/17

Visitas de pacientes **1.666.857** | Procedimientos quirúrgicos **63.230**

**727.402** | **1.252** | **668.526** | **63.334**  
Visitas extrahospitalarias: atención ambulatoria | Camas presupuestadas | Servicios de diagnóstico | Internaciones

Nacimientos **8.634** | Visitas al Departamento de Emergencias y de atención de urgencia **270.929**

**83%** | **\$10 millones** | **\$38.600.000**  
Tasa de cumplimiento de la higiene de manos; aumento del 12% respecto del año anterior | Fondos extra del gobierno para satisfacer el aumento de la demanda y las presiones de crecimiento | Suma recaudada como apoyo de nuestra comunidad

## Nuestro plan estratégico

Nuestra misión  
Una nueva clase de atención de la salud en pos de una comunidad más sana

Nuestras creencias

- Creemos en una atención de la salud que le conviene
- Creemos en la participación activa de pacientes y familias
- Creemos en la calidad e innovación
- Creemos en el poder del trabajo en equipo

Nuestras metas  
Calidad • Acceso • Sostenibilidad

Nuestras prioridades  
Atención de calidad superior, experiencia excepcional • Atención correcta, en el lugar correcto, en el momento correcto • Investigación, innovación y educación

Nuestros valores  
Compasión • Excelencia • Coraje

# Ir más allá para brindar atención con compasión

Crear una nueva clase de atención de la salud requiere compasión y nuestra capacidad de conectarnos con otros verdaderamente. Es más que simplemente estar a disposición; se trata de abrir nuestros

corazones y mentes para brindar apoyo a los necesitados y entender cómo deben recibir ese apoyo. La compasión conlleva una mejor atención porque inspira una atención informada por nuestros pacientes y sus familias.

## Siempre aquí para ustedes

Todos los días, los equipos de Trillium Health Partners (THP) trabajan en forma conjunta para ofrecer a nuestros pacientes el acceso a la atención que necesitan. Pese a una demanda inaudita de servicios de atención de la salud en nuestra comunidad y el espacio físico limitado en el que brindamos tal atención, THP mantiene su determinación en cuanto a nuestro compromiso de ofrecer a los

pacientes atención de alta calidad. Esto requiere que repensemos la forma en que brindamos atención y trabajamos con los proveedores de atención de la salud de la comunidad a fin de garantizar que los pacientes reciban la atención correcta, en el lugar y el momento correctos. Trabajando juntos, contamos con una base en todas las instalaciones que nos permite acoger a tantos pacientes como sea posible. También estamos trabajando con nuestros socios comunitarios para



“La sala de emergencias es la puerta delantera del hospital y jamás se cierra. Nunca sabemos quién atravesará esa puerta. Es impredecible. La integración que creó THP realmente nos permitió mejorar la atención para la comunidad. Es mucho más fácil trasladar los pacientes de un servicio a otro. Las conexiones y los procesos son más fluidos y hubo un aumento en los servicios que ofrece la sala de emergencias”.

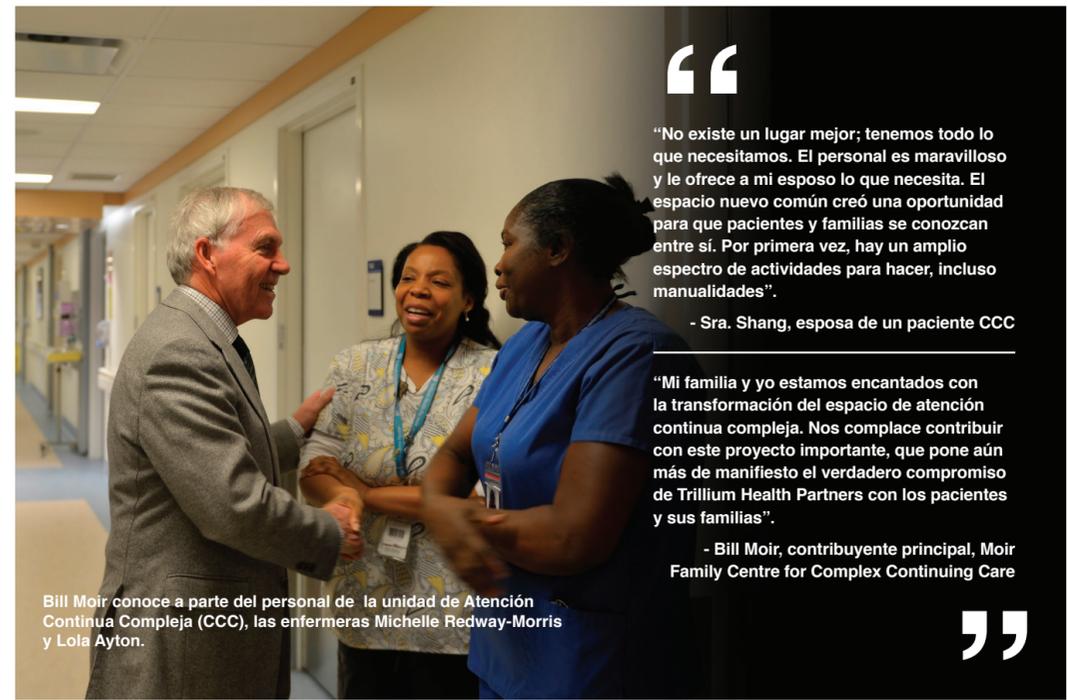
Dr. Eric Letovsky, Jefe de programas y director médico, Atención de urgencia y emergencias

# Lograr la excelencia a través de la búsqueda incesante de la mejor atención

Para lograr nuestra misión de crear una nueva clase de atención de la salud en pos de una comunidad más sana, Trillium Health Partners (THP) se dedica a identificar modelos de atención nuevos y mejores basados en el paciente. Esto implica desafiarnos a cambiar y mejorar la forma de prestación de la atención,

especialmente, en las áreas de gran demanda o donde el sistema actual no funciona para nuestros pacientes. Vivir nuestro valor de excelencia se trata de esforzarnos siempre por hacer lo mejor para nuestros pacientes y nuestra comunidad.

## Moir Family Centre for Complex Continuing Care: tratar al paciente en forma integral



Bill Moir conoce a parte del personal de la unidad de Atención Continua Compleja (CCC), las enfermeras Michelle Redway-Morris y Lola Ayton.

En 2016, THP reubicó nuestros pacientes de atención continua compleja (CCC) de Mississauga Hospital y Credit Valley Hospital en una unidad nueva de 39 camas en Queensway Health Centre. En parte posible gracias a la generosa donación de \$1 millón de Bill Moir y su familia, el nuevo centro Moir Family Centre for Complex Continuing Care fue diseñado por pacientes y familiares, voluntarios, médicos y miembros del personal para crear un centro de atención especializado que mejore la experiencia de los pacientes y sus familiares.

“No existe un lugar mejor; tenemos todo lo que necesitamos. El personal es maravilloso y le ofrece a mi esposo lo que necesita. El espacio nuevo común creó una oportunidad para que pacientes y familias se conozcan entre sí. Por primera vez, hay un amplio espectro de actividades para hacer, incluso manualidades”.

- Sra. Shang, esposa de un paciente CCC

“Mi familia y yo estamos encantados con la transformación del espacio de atención continua compleja. Nos complace contribuir con este proyecto importante, que pone aún más de manifiesto el verdadero compromiso de Trillium Health Partners con los pacientes y sus familias”.

- Bill Moir, contribuyente principal, Moir Family Centre for Complex Continuing Care

# Tener el coraje de crear una nueva clase de atención de la salud

Con frecuencia, es más fácil hacer lo que se hace siempre; pero el coraje insta a las personas a hacer lo que se necesita, lo que es correcto. Para generar una nueva clase de atención de la salud, es preciso poner

la sabiduría convencional en tela de juicio. Hace falta coraje para cambiar las prácticas tradicionales y confiar en modelos de atención nuevos, modelos centrados en los pacientes que permiten brindar la mejor atención posible.

## Dar voz a los pacientes

Los consejos asesores de pacientes y familiares (PFAC) de THP permiten que los pacientes expresen su opinión sobre la planificación de los programas y las decisiones del hospital que afectarán la atención futura al paciente y mejorarán su experiencia. Los consejos están integrados por pacientes actuales y pasados y familiares comprometidos a ayudar a THP a crear un sistema de atención más centrado en el paciente.



Bernard Nazareth, miembro de los PFAC de THP

“Cuando nos invitaron por primera vez no teníamos idea de qué esperar. Se puede conocer la parte interna del hospital y su funcionamiento. Nuestro hijo había estado en el hospital con frecuencia, por lo que habíamos estado con él mientras esperaba una cama o un estudio. Fue muy esclarecedor conocer todas las formas en que el personal dentro del hospital intenta administrar la capacidad. En el consejo, garantizamos que el hospital lleve a cabo lo suficiente para comunicarse con los pacientes. El personal del hospital se entera de cómo se siente todo desde el punto de vista del paciente. Es probable que nunca antes se haya hablado sobre la información que brindamos. Desde la perspectiva del paciente, las personas se pueden sentir ignoradas. Desde la perspectiva del hospital, el personal está ocupado tratando de descifrar cómo tratarlo. Los distintos departamentos del hospital asisten a nuestras reuniones y nos comentan sus planes y qué están haciendo. Nos preguntan qué pensamos. ¿Funcionaría esto para usted como paciente? ¿Entiende la información? Están dispuestos a escuchar lo que tenemos para decir”.

- Bernard Nazareth

# Configurar el futuro

