

Volume 15, 17 Nov 2015

Publisher: Uopen Journals

URL: <http://www.ijic.org>

Cite this as: Int J Integr Care 2015; WCIC Conf Suppl; [URN:NBN:NL:UI:10-1-117335](https://nbn-resolving.org/urn:nbn:nl:ui:10-1-117335)

Copyright: 

---

## Conference Abstract

### **Making a Difference: Patient Centred, Integrated Care in a General Practice Setting / Marcando la diferencia: Centrado en el paciente, Atención Integral en el marco de la Medicina General**

*Kylie Ormrod, General Practice, New Zealand*

Correspondence to: *Kylie Ormrod, ProCare, New Zealand, E-mail: [kylie.ormrod@procare.co.nz](mailto:kylie.ormrod@procare.co.nz)*

---

## Abstract

**Introducton:** New Zealand's population is growing, ageing and living longer with ensuing increases in chronic disease. At the same time, the healthcare system is under increasing financial and workforce pressure due to the pattern of demand. Sustainable intervention and new models of care are needed to meet and manage this demand and improve efficiency and effectiveness. This project is a government funded, year-long demonstration of a new model of integrated and patient-centred care that is delivered in primary care settings which supports and empowers patients with chronic disease to successfully manage their conditions.

**Project description:** An integrated model based on care planning where health goals are set in partnership with patient and clinician is being demonstrated in two general practices with different geographical locations, patient populations and business models. A shared information technology platform and access to multidisciplinary input is designed to enable coordinated management while flexible funding allows individualised interventions and more effective and patient-centred care. Emphasis has been placed on the change management processes and business modelling required to sustainably implement the model with transferrable lessons captured to inform the roll out of future initiatives.

**Key findings:** The shift from a traditional business model to an integrated and patient-centred care model requires considerable change support. It has been more successful with active and visible 'executive' sponsorship from within the practice, along with a dedicated change management coach. The model works best when implemented as a whole practice approach. It requires clear and effective internal communication and on-going training for all roles.

Quality care planning that incorporates psycho-social needs alongside the traditional medical focus and coordination of appropriate services is contributing to valuable patient outcomes. These include better engagement and patient experience, medication adherence, preliminary reductions HbA1c levels and continuity of care, among other benefits.

**Highlights:** Improved patient outcomes and stories are evident, for example; HbA1c reductions through ascertaining barriers to healthy eating (e.g. lack of an oven at home), or phobia of needles causing the patient to not want to take insulin.

The pace of change that can be achieved when you have an executive sponsor who can commit resources and get the practice team involved, on-board and engaged has been a highlight.

**Conclusion:** The approach is demonstrating improved patient outcomes. Implementation of a model of this scope requires investment in change management as well as consideration of the financial and time impacts on privately owned general practices; and has been specifically implemented in order to achieve sustainability and transferability.

## Conference abstract Spanish

**Introducción:** La población de Nueva Zelanda está creciendo, envejecimiento y viviendo más tiempo con consiguientes aumentos de las enfermedades crónicas. Al mismo tiempo, el sistema de salud se encuentra bajo una creciente presión financiera y de sus fuerzas de trabajo debido a la estructura de la demanda. Intervención sostenible y nuevos modelos de atención serán necesarios para atender y gestionar esta demanda y mejorar la eficiencia y la eficacia. Este proyecto es financiado por el gobierno, por el periodo de un año la demostración de un nuevo modelo de atención integral centrada en el paciente que será puesta en acción en la asistencia primaria que apoya y capacita a los pacientes con enfermedades crónicas para gestionar sus condiciones con éxito.

**Descripción del proyecto:** Un modelo integrado basado en la planificación del cuidado de la salud, donde los objetivos se establecen en colaboración con el paciente y el médico está siendo demostrado en dos prácticas generales con diferentes ubicaciones geográficas, poblaciones de pacientes y modelos de negocio. Una plataforma de tecnología de la información compartida y el acceso a la entrada multidisciplinar está diseñado para permitir la gestión coordinada mientras que la financiación flexible permite intervenciones individualizadas y una atención más eficaz y centrada en el paciente. Se ha hecho hincapié en los procesos de gestión del cambio y el modelado de negocios necesarios para aplicar de forma sostenible del modelo con lecciones transferibles capturadas para informar el despliegue de iniciativas futuras.

**Principales conclusiones:** El cambio de un modelo de negocio tradicional a un modelo de atención integrada y centrada en el paciente requiere un apoyo considerable de cambio. Ha tenido más éxito con el patrocinio 'ejecutivo' activo y visible desde el interior de la práctica, junto con un entrenador de gestión del cambio dedicado. El modelo funciona mejor cuando se implementa como un enfoque de la práctica total. Exige la comunicación interna clara y eficaz, y la formación con curso para todos los roles.

La planificación de la atención de calidad que incorpore las necesidades psico-sociales, junto con la atención médica tradicional y la coordinación de los servicios adecuados contribuye a valiosos resultados con los pacientes. Estos incluyen una mejor participación y experiencia de los pacientes, acoplamiento a la medicación, reducciones en los niveles de HbA1c preliminares y atención continua, entre otros beneficios.

**Aspectos destacados:** La mejora en los resultados del paciente y las historias son evidentes, por ejemplo; Reducciones de HbA1c a través de las barreras a la determinación de la alimentación saludable (por ejemplo, la falta de un horno en el hogar), o fobia a las agujas causan al paciente que no quieren tomar insulina.

El ritmo de cambio que se puede lograr cuando se tiene un patrocinador ejecutivo que pueda comprometer recursos y mantener el equipo involucrado en la práctica, a bordo y comprometidos han sido lo más destacados.

**Conclusión:** El enfoque está demostrando la mejora de los resultados del paciente. La implementación de un modelo de esta envergadura requiere la inversión en la gestión del cambio, así como la consideración de los impactos financieros y de tiempo en las prácticas generales de propiedad privada; se ha aplicado específicamente con el fin de lograr la sostenibilidad y la transferibilidad.

## Keywords

**patient outcomes; general practice; integrated care; care planning; patient centred / resultados de los pacientes; práctica general; atención integrada; planificación de la atención; centrado en el paciente**

## **PowerPoint presentation**

<http://integratedcarefoundation.org/resource/wcic3-presentations>