

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:10-1-117289](https://nbn-resolving.org/urn:nbn:nl:ui:10-1-117289)

Copyright: 

Poster Abstract

Empower Integrated health care delivery: Rapid Review of Change Management Across Healthcare Organizations / Empoderando la prestación de atención de salud integrada: una Revisión Rápida del Cambio de Gestión a través de las Organizaciones de Salud

Cyrus Yezdi Engineer, Towson University, Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health, United States of America

Monica Aswani, The University of Alabama at Birmingham, United States of America

David Peters, Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health, United States of America

Ann-Michele Gundla, Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health, United States of America

Sara Bennett, Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health, United States of America

Correspondence to: **Cyrus Yezdi Engineer**, Towson University, United States of America, E-mail: cengineer@towson.edu

Abstract

Introduction: (Background and Problem Statement) Provision of high quality health care services is a global challenge. The dominance of a curative, hospital based, fragmented and disease-centric delivery model often impedes access to comprehensive and quality care. WHO aims to support countries in their shift from a curative, disease-centric, and practitioner-driven model to a people-centered and integrated services approach (PCIS). (World Health Organization [WHO], 2014). Integrating care to encompass the continuum of health promotion, disease prevention, diagnosis, treatment, and palliative care services requires that health systems change to implement quality improvement programs by using frameworks that support capacity-building. Large-scale transformational change is needed in health care to achieve PCIS. Evidence is needed to understand change that is systemic and spans across organizational boundaries considering the complexities in health care.

The aim of this narrative review is to synthesize evidence on change management strategies across organizations that are conducive to, people-centered and integrated services (PCIS).

Methods: A focused literature review using a 2 stage iterative approach was done to identify evidence-informed approaches conducive to PCIS. The two research questions were:

- 1) When introducing changes across health care organizations what are the best strategies for managing change and overcoming institutional resistance to change?
- 2) What factors (internal and external) have been known to impede or facilitate organizational change across health care organizations?

The first stage included identifying index, search terms, and key databases (Medline (Medical literature) and ABI Inform (Business literature)) to gather evidence followed by application of filters for reviews to narrow down the search. The second stage involved reviewing abstracts and applying inclusion and exclusion criteria to finalize the studies.

Results: Only a total of 10 articles were identified that met the inclusion criteria providing limited evidence on managing change across organizations. These were also limited in their scope in terms of the extent to which they provided evidence of across organizational change.

Discussion: RQ1: Most of the studies included, at best, sought to develop a framework that supports change management across organizations. Almost half of the articles examine quality improvement strategies, and collaborations among primary care, social services, and public health.

RQ2: The three most common contextual factors, mentioned by nine of the ten articles were: leadership and vision, project support, and organizational culture and knowledge sharing. Factors relevant to PCIS such as a consumer-focus and alignment of change with existing structures were infrequent.

Conclusion: Findings from our review suggested that few identified traditional change models or theories. Traditional change strategies of known change models were often embedded and implicit within the overall change strategy. The focus of most studies was ‘clinical change’ through collaboratives for quality and patient safety.

Suggestions for future research: More research is needed to test the effectiveness of traditional change models that grew from business literature and improvement frameworks that have been commonly adopted in health care. Provision of patient centered integrated care will require change that is bottom up, transformative and occurs simultaneously at different levels. The field of implementation science could perhaps benefit from adding change management on their research agenda.

Conference abstract Spanish

Introducción: (Antecedentes y Planteamiento del problema) La prestación de servicios de atención médica de alta calidad es un reto global. El predominio de una base hospitalaria curativa, basado, en un modelo de entrega fragmentado y centrado en la enfermedad a menudo impide el acceso a la atención integral y de calidad. La OMS tiene como objetivo apoyar a los países en su transición de un modelo curativo, centrado en la enfermedad, y practicante impulsado a un enfoque centrado y servicios integrados (SIAP). (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2014). La integración de la atención para abarcar la continua promoción de salud, prevención de enfermedades, diagnóstico, tratamiento y servicios de cuidados paliativos requiere que los sistemas de salud cambien para implementar programas de mejoramiento de la calidad mediante el uso de marcos que apoyen la creación de capacidad. Se necesita un cambio transformador a gran escala en el cuidado de la salud para lograr PCIS. Se necesitan pruebas para entender el cambio que es sistémicamente y se extiende a través de fronteras organizacionales considerando la complejidad de la atención sanitaria.

El objetivo de esta revisión narrativa es sintetizar la evidencia sobre las estrategias de gestión del cambio en las organizaciones que conducen a centrar en las personas los servicios integrados (PCIS).

Métodos: Una enfocada revisión de la literatura utilizando un enfoque interactivo de 2 etapas se realizó para identificar enfoques fundamentados en pruebas conducentes a PCIS. Las dos preguntas de la investigación fueron:

- 1) Al introducir cambios a través de las organizaciones de atención de la salud cuáles son las mejores estrategias para la gestión del cambio y la superación de la resistencia institucional al cambio?
- 2) ¿Qué factores (internos y externos) se han conocido para impedir o facilitar el cambio organizacional a través de organizaciones de atención de la salud?

La primera etapa incluyó un índice de identificación, los términos de búsqueda y las bases de datos clave (Medline (Literatura médica) y ABI Inform (literatura de negocios)) para reunir pruebas

seguido de la aplicación de filtros para revisiones y restringir las búsquedas. La segunda etapa consistió en la revisión de los resúmenes y la aplicación de criterios de inclusión y exclusión para finalizar los estudios.

Resultados: Sólo se identificaron un total de 10 artículos que cumplieran los criterios de inclusión que proporcionan evidencia limitada sobre la gestión del cambio en las organizaciones. Estos también fueron limitados en su alcance en términos del grado en que se aportaron pruebas de otro lado el cambio organizacional.

Discusión: RQ1: La mayoría de los estudios incluidos, como mucho, buscaba desarrollar un marco que soporta la gestión del cambio en las organizaciones. Casi la mitad de los artículos a examinar las estrategias de mejora de la calidad, y la colaboración entre la atención primaria, los servicios sociales y de salud pública.

RQ2: Los tres factores contextuales más comunes, mencionados por nueve de los diez artículos fueron: liderazgo y visión, apoyo a los proyectos, y la cultura organizacional y el intercambio de conocimientos. Factores relevantes para PCIS como un consumidor de enfoque y la alineación de cambio con las estructuras existentes no eran frecuentes.

Conclusión: Los resultados de nuestra revisión sugieren que pocos identificaron modelos o teorías de cambio tradicionales. Estrategias de cambio tradicionales de los modelos de cambio conocidas a menudo se integran implícitamente dentro de la estrategia de cambio global. El foco de la mayoría de los estudios fue 'el cambio clínico' a través de colaboraciones para mejora de la calidad y seguridad del paciente.

Sugerencias para futuras investigaciones: se necesita más investigación para probar la eficacia de los modelos de cambio tradicionales que crecieron de los marcos de la literatura empresarial y de mejora que se han adoptado comúnmente en la atención de salud. Proveer una atención integrada centrada en el paciente requerirá cambios que son de abajo hacia arriba, de transformación y que ocurran simultáneamente en diferentes niveles. El campo de la ciencia de la implementación quizá podría beneficiarse de la adición de la gestión del cambio en su agenda de investigación.

Keywords

change; management; organizations; integrated; healthcare delivery / cambio; gestión; organizaciones; integrada; prestación de asistencia sanitaria

PowerPoint presentation

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