



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

# Construcción y fortalecimiento de una cultura centrada en la persona – ACP en las organizaciones de salud

Agosto 17 de 2021

*“A pesar de todos los desafíos y problemas, hay hospitales que están descubriendo la manera de crear una cultura centrada en el paciente. Las pequeñas cosas que pusieron en práctica son las que realmente influyen en la experiencia del paciente. Y aunque no tengan un gran impacto en el sistema macro, en ese hospital y para esos pacientes, están haciendo una diferencia. Cuando esas pequeñas cosas se juntan comienza a cambiar la cultura” (Susan Frampton, Planetree)*

La construcción y el fortalecimiento de la cultura en Atención Centrada en la Persona, se convierte en un reto constante para las organizaciones de salud. Una vez se difundan y den a conocer los conceptos básicos y se tengan en perspectiva los cambios que requiere la organización para encaminarse en la construcción o fortalecimiento de una cultura, empiezan a surgir ciertos comportamientos entre los colaboradores: resistencia al cambio, dificultades en entender y poner en práctica o inclusive quejas y hasta un mal ambiente justo en el comienzo de planeación, implementación de acciones y creación de programas que ayuden a fomentar la cultura de ACP. Esto puede ser secundario a una falta de liderazgo, a la interminable búsqueda de la perfección o al resultado en la implementación de grandes cambios.

Fomentar una cultura en ACP fuerte y sostenible requiere generar verdaderos cambios con respecto a la atención en salud y es la responsable de transformaciones genuinas en actitudes y prácticas donde el beneficiado es el paciente, su familia y el colaborador (Frampton S, 2017). La creación de esta cultura permitirá un mejor entendimiento de los procedimientos, los mejores resultados de salud, una mejor experiencia para el paciente y la alegría en el trabajo para los colaboradores.

## EJEMPLOS PRÁCTICOS DE CAMBIOS CULTURALES.

### 1. Mejoras en comunicación.

*“En esa unidad en particular no recuerdo haber sido llamado por mi nombre en los seis días que estuve allí. Me preguntaron qué nombre me gustaría que ellos usen y se lo dije, pero no lo usaron” (testimonio de paciente)*

La comunicación efectiva entre colaboradores y familiares y pacientes es un pilar fundamental de servicios de calidad y de atención clínica en atención centrada en la persona. La forma en cómo se hace la comunicación es igual de importante a lo que se comunica. Para los pacientes, una adecuada comunicación es vital para tener una mejor adaptación de su salud, una mejor



**PLANETREE ALC**



Organización para la Excelencia de la Salud

adherencia y una disminución en las complicaciones. Y es quizás, uno de los pilares que más valor le dan los pacientes y familias al momento de evaluar las organizaciones.

La forma óptima de comunicarse consiste en **transmitir un mensaje** y establecer una adecuada **conexión**, donde el colaborador se concentra en prepararse para una comunicación efectiva, pone toda la atención en el paciente y escucha lo que el realmente quiere decir. Se debe crear un ambiente adecuado, confirmar la comprensión de los datos y pedir información sobre el estilo de comunicación. (Frampton S, 2008)

Algunos ejemplos de comunicación instaurados en diferentes instituciones Planetree son los siguientes:

- a. Tableros de comunicación para pacientes y familias.
- b. Sistema de televisión para pacientes.
- c. Cuaderno de preguntas para médicos o enfermeras.
- d. Campaña “solo pregunta”.

## **2. PERSONALIZACIÓN DEL CUIDADO.**

*“No me sentía como un individuo, me sentía como un paciente” (testimonio de paciente)*

Es fundamental generar procesos durante la atención clínica donde se escuche al paciente y se tengan en cuenta sus necesidades y gustos esto es clave para que los usuarios se sientan más tranquilos y disminuyan emociones negativas (Frampton S, 2008).

Algunos ejemplos de personalización del cuidado son:

- a. Adecuación del vestuario de los pacientes según preferencia.
- b. Tiempos flexibles para procedimientos hospitalarios.
- c. Política de auto-medicación.
- d. Educación en uso de páginas de internet para búsqueda de situaciones de salud.

Otra manera de ayudar a la personalización de cuidado es ofrecer programas que creen experiencias o momentos memorables, como celebración de cumpleaños y fechas especiales o incluso un adecuado acompañamiento en el final de la vida. Es claro que se requiere un adecuado enfoque en el que se respeten los diferentes credos y las diferentes culturas.



**PLANETREE ALC**



Organización para la Excelencia de la Salud

### **3. CONTINUIDAD DEL CUIDADO**

Es necesario tener en cuenta los diferentes puntos de vista. Para los colaboradores de la organización puede ser normal permanecer todo el día en el hospital. Es un lugar conocido, en el que identifican los lugares agradables, los espacios para relajación, reflexión, descanso, consumir alimentos. Para los pacientes y la familia, por el contrario: para muchos puede significar su primera vez en la entidad de salud; se hace necesario, por tanto, que el paciente y su familia puedan transitar por los diferentes espacios, encontrar información y señalización adecuada e incluso si deben ver a más de un profesional de la salud, requieren un trámite administrativo o una atención por un tercero externo al hospital, el paciente no sienta interrupción en su manejo y tratamiento o identifique fallas en la comunicación (Frampton S, 2008).

Se hace fundamental crear programas que ayuden a los pacientes a entender y navegar por el cuidado de su salud. Es deseable que ellos nunca se sientan extraviados o confundidos tanto con la planta física de las instituciones como en lo relacionado con su propia salud.

Algunos ejemplos son:

- a. Reconciliación de medicamentos.
- b. Eliminación de jerga técnica en salud.
- c. Orientaciones pre-quirúrgicas.
- d. Cambio de turno al lado de la cama.
- e. Estrategias para involucrar a la familia.

### **4. PARTICIPACIÓN DE LA FAMILIA**

*“Volví a casa con un catéter y un montón de drenaje. Las enfermeras dedicaron horas en ayudarme a mi marido a aprender cómo cuidar de mí. Pude ir a casa porque ellas se tomaron el tiempo para enseñarle” (Testimonio de paciente)*

La familia es fundamental para cualquier persona y especialmente en lo relacionado con el cuidado de la salud, el papel de la familia y cuidador en la recuperación del paciente es de vital importancia. Por ello, es importante para fomentar la cultura en atención centrada en la persona, invitar a la familia e integrarla al cuidado y rehabilitación del paciente. Se deben propiciar espacios de escucha, porque nadie conoce a los pacientes como su familia y cuidador.

Algunas de las prácticas que pueden ayudar en alentar la participación de la familia son las siguientes:

- a. Presencia de un familiar en procedimientos.
- b. Programa del socio cuidador.
- c. Programas de apoyo a cuidadores.
- d. Alojamiento familiar.



PLANETREE ALC



## 5. CUIDANDO AL CUIDADOR

*“Como nuestro trabajo se pone más difícil, no queremos poner al paciente en la posición de tener que decir: bueno, entiendo que los cuidadores no tienen los recursos que necesitan y hay todas estas cosas que se les imponen, por eso tengo que bajar mis expectativas. Creo que realmente fallamos si el resultado de nuestros esfuerzos es que forzamos a los pacientes a reducir sus expectativas”. (Patrick Charmel, Griffin Hospital)*

Sobre este tema específico existe un documento anterior que se puede consultar, pero se hace necesario mencionarlo nuevamente ya que los colaboradores son el pilar fundamental de cualquier organización y el recurso más valioso.

Algunos ejemplos y prácticas de diferentes hospitales Planetree son los siguientes:

- a. Programas de recompensa y reconocimiento.
- b. Enfoque para promover el equilibrio laboral.
- c. Enfoque para promover el bienestar del empleado.
- d. Educación como inspiración y sensibilización constante.

Son muchas las formas de inspirar al cuidador. Siempre es necesario crear y diseñar nuevos programas, promover la salud mental y el bienestar de colaboradores y cuidadores y tener un enfoque adecuado y permanente para cuidar al cuidador.

Estos sencillos, continuos esfuerzos y pequeños cambios irán creando una cultura deseada, cambiando la experiencia de cuidador, paciente y familia e irán acercando a la organización a entregar un mejor cuidado centrado en la persona.

\*todos los ejemplos y prácticas se encuentran detallados en MyPlanetree.

## REFERENCIAS

1. Frampton Susan, Guastello Sara, Brady Carrie, Hale Marie, Guía de cuidado centrado en el paciente, 2008, OES, Planetree, Picker.
2. Planetree, 2017, 6 pasos para crear una cultura de la persona y la familia comprometida con su atención en salud..