



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

La Atención Centrada en la Persona es un compromiso de todos

Diciembre 13 de 2021

Muchas organizaciones en el mundo han entendido lo que es generar valor en una entidad de salud. Por eso, están cada vez más interesadas en integrar a pacientes, familias y colaboradores en su modelo de atención el cuidado humanizado. Las instituciones de salud, han evolucionado en este concepto con un alto compromiso gerencial e institucional, involucrando de manera transversal a los colaboradores, lo que es esencial para que el modelo realmente cumpla con esta filosofía. Es por lo tanto necesario que **TODOS** los integrantes de la organización estén cerca, sean partícipes y se comprometan con el modelo de ACP.

Para mantener y sostener una cultura, es necesario que todos los miembros, colaboradores internos y externos, directivos y voluntarios conozcan los principios de atención centrada en la persona, diseñen los procesos teniendo en cuenta esta filosofía, se sensibilicen con los principios de la ACP y los pongan en práctica de manera activa, permanente y genuina al relacionarse con los pacientes, las familias y cuidadores.

Para las organizaciones que están trabajando y se encuentran comprometidas con el modelo, es claro la necesidad del compromiso con la cultura por parte de los colaboradores, pero la dificultad radica en llevar este concepto de manera transversal al 100% de colaboradores y esperar que sea tan bien entendido que todos, independiente del turno, profesión, hora de atención lo cumplan. Muchas veces la sensibilización, entrenamiento y despliegue se concentra solo en ciertos empleados según el tipo de vinculación, y se olvida que es necesario trabajar de manera permanente con todos los actores del sistema de salud, con aquellos que se involucran directa o indirectamente con el cuidado de los pacientes e interactúan diariamente con ellos. Se trata de un trabajo de todos. Solo así sería posible hablar de una cultura en atención centrada en la persona.

En resumen, cuando una organización decide trabajar con la filosofía de ACP, debe implementar diferentes estrategias que busquen fortalecer la cultura que gira alrededor de las personas. Esto significa que se debe involucrar, empoderar, educar e inspirar a todos los actores del sistema que participan de manera diaria en la entrega de la atención en salud.

ACTORES DEL SISTEMA DE SALUD.

1. Liderazgo: “Hacer lo que se dice”

“Se trata absolutamente del liderazgo. No de cuánto sabes, sino de cuánto te importa. La atención se presta en diferentes unidades y todo el tiempo, pero se inicia en la parte superior. El líder tiene que



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

estar ahí afuera...con su corazón. Y tienes que sentirlo...Y es mejor que tengas el coraje de dar un paso adelante y hacer cambios y demostrar a tu personal consistentemente que eres sincero acerca de esto”
(Kenneth Mizrach, Sistema de Salud del VA New Jersey)

El liderazgo es vital para orientar el modelo. Las directivas determinan, orientan y comunican la visión de cualquier organización y dan forma y fuerza a las iniciativas de compromiso cultural (Frampton, 2008). (Para conocer herramientas para mejorar el liderazgo ver el documento “*Características de un líder*”)

2. Colaboradores: Subir a bordo a la “persona correcta”

“Trabajé en otros lugares con reglas, reglas y reglas, mientras que aquí nos animan a tomar tiempo para ayudar a la gente. Incluso nos dijeron que nos demos un respiro luego de ayudar a otra persona”

El compromiso de los colaboradores es uno de los pilares fundamentales en la construcción y mantenimiento de la cultura en atención centrada en la persona; por eso el trabajo que se realice con ellos es vital y fundamenta el modelo de atención centrado en la persona. (Para conocer herramientas para mejorar el liderazgo ver documento “*La voz del colaborador*” o “*Alegría en el trabajo*”)

3. Aseguradoras:

Aunque el sistema de salud es complicado y tiene muchas falencias que terminan repercutiendo en la atención brindada al paciente, las organizaciones centradas en la persona deben estar informadas acerca de los trámites que los pacientes y las familias deben realizar con el asegurador y los canales de escucha para usuarios, donde se puedan resolver inquietudes o tramitar quejas. Lo ideal es mantener una relación estrecha y una comunicación de doble vía con las aseguradoras, buscando afinidades y objetivos comunes. De esta forma el paciente podrá fluir de manera más amable en el sistema de salud y el colaborador se sentirá menos frustrado al conocer la información completa que evite la falta de continuidad en la atención del paciente. (Orjuela de Deeb, 2018)

4. Universidades:

El profesional en formación es muy importante en las organizaciones de salud. Con ellos se nutre el proceso de investigación y el crecimiento de las instituciones, e impactan los procesos de cultura (Orjuela de Deeb, 2018), es necesario trabajar con estudiantes para que se fusionen a la cultura de ACP establecida en las organizaciones, mostrarles la cultura a través del ejemplo en los profesionales a cargo y de paso generar en ellos y cultivar los principios del modelo de atención centrada en la persona.

5. Servicios terciarios:

En el momento de contratación y negociación con terceros responsables de entregar servicios a los pacientes, se debe asegurar que los servicios tercerizados tengan la misma cultura organizacional y que dentro de sus objetivos estratégicos exista el paciente como el centro de la atención. Uno de los



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

grandes retos que se presentan en este modelo de entrega de servicios, es el de garantizar la continuidad del cuidado del paciente y la integralidad en el modelo de la atención centrada en la persona. Es posible trabajar y asegurar que servicios externos continúen con el modelo implementado en la entidad y garantizar una atención humanizada.

6. Voluntarios:

Los voluntarios en una organización de salud, también son miembros necesarios en los equipos de cuidado en salud, por lo que el cuidado al paciente y su familia es importante y de gran valor. Los voluntarios deben apoyar la individualización, personalización y humanización del cuidado a las familias y los pacientes (Frampton, 2008). Es importante también, que los voluntarios sean incluidos y participen de manera activa en los procesos de sensibilización y capacitación. De igual manera deben ser incluidos en los procesos de reconocimiento y de recompensa. También es importante reconocer todos los aportes e ideas y recoger su voz lo cual es muy valioso y de gran aprendizaje. Dentro de los planes y estrategias del modelo de atención centrado en la persona, se debe hacer especial énfasis en la comunicación y la información para este importante grupo e involucrarlos como parte del equipo de trabajo institucional.

7. Pacientes y familias:

La co-creación con pacientes y familias es de una gran importancia y hace parte de la creación de la cultura en ACP. Integrarlo en la toma de decisiones, tenerlos como aliados y tratarlos con dignidad y respeto es parte fundamental del modelo. (Para más información ver: *“Integración de paciente en los tratamientos”* o *“Satisfacción del paciente”*)

Para basar y mantener una cultura de atención centrada en la persona es fundamental el compromiso del grupo directivo, de colaboradores administrativos y asistenciales independiente de su tipo de vinculación, es decir de todos los que de cualquier manera están alrededor del paciente, pero para mover ese compromiso se hace necesario sensibilizar educar y crear compromisos en la atención centrada en el paciente y en el colaborador.

REFERENCIAS

1. Norma Orjuela de Debb, 2018, Humanización de la atención en salud. Factor trascendental en experiencia del paciente. Organización para la Excelencia de la Salud.
2. Susan Frampton, Sara Guastello, Carrie Brady, Marie Hale, Sheryl Horowitz, Susan Bennett Smith, Susan Stone, 2008. Guía de cuidado centrado en el paciente. Edición en español 2017. Organización para la Excelencia de la Salud, Planetree América Latina.