



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

Estrategias para fortalecer la voz del usuario en las organizaciones de salud.

Agosto 31 de 2020

Para muchas de las organizaciones que inician su camino en enfocar la cultura en ACP es común encontrar un reto: ¿Cómo integrar la voz del paciente en el día a día de la institución? y ¿Cómo animarlo para que sea un actor activo dentro de la organización?

Durante mucho tiempo la medicina y los servicios de salud tuvieron un enfoque paternalista, donde el paciente y su familia se comportaban como actores pasivos, que esperaban las indicaciones de los profesionales y las acataban sin ningún cuestionamiento. Esta práctica aún continúa presentándose ante la situación médica de muchos pacientes y frente las observaciones de algunos miembros del personal de salud.

No es sencillo escuchar la voz del paciente/familiar e intercambiar los roles de paciente-medico, sin embargo es necesario considerar al paciente no solo como el usuario del proceso médico, sino como el principal actor y decisor de manera informada sobre las alternativas de estudio y tratamiento que le afectarán directamente.

Es importante resaltar que esa llamada a la actividad del paciente, requiere de una preparación para que no se generen choques en la organización o se obtengan resultados no deseados. Para eso se debe enfocar el trabajo tanto en usuario - paciente como en el personal de la organización.

LA VOZ DEL PACIENTE/FAMILIAR

Para poder lograr una voz activa y participativa de los usuarios, se debe trabajar con la comunidad de pacientes pertenecientes a la organización. Es importante generar procesos de unión comunitaria, donde se integren y respeten los valores y costumbres de la población y se trabajen espacios para educar y formar usuarios activos y solidarios. Una de las maneras de lograr esto es a través de estrategias fuertes de atención primaria en salud, donde continuamente se trabaja en animar y fomentar la participación activa del usuario en su salud y la de la comunidad. (Minsalud Argentina)

Estas estrategias apuntan a mantener pacientes informados sobre su estado de salud, brindarles formación y herramientas para hacerlo corresponsable de su tratamiento y fortalecer de esta manera, el cuidado propio que resultará en una mayor responsabilidad con la salud de su comunidad y en un mayor compromiso con la organización que le presta los servicios de salud. Planetree promueve de manera permanente, que esa voz del usuario sea una voz clara y fuerte. En el manual de criterios, **guiador No.3** *“Implementar prácticas que promuevan la participación”*, invita a educar al paciente de manera constante y a hacerlos partícipes activos en su tratamiento.



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

Educar en salud y alfabetizar a los pacientes, es darles la oportunidad de tener una voz que los anime a ser cada vez más activos en las organizaciones, propositivos y curiosos, más responsables con su salud, la de sus amigos, vecinos, familiares y con la comunidad al desarrollar mejores hábitos. Son comunidades que se vuelven fuertes, proactivas, empoderadas y participativas ante las instituciones de salud. Los pacientes se vuelven más conscientes de su tratamiento, más activos y más participativos con su entorno.

Lo ideal al trabajar con modelos de educación y construcción participativa, es recordar que la mejor manera de alentar la voz del usuario es saberlo escuchar, así, el paciente se vuelve un traductor del aprendizaje, al unir el conocimiento teórico con la práctica de su vida diaria y alinea lo que la organización quiere en términos de planeación con lo que los usuarios esperan según sus características culturales propias. Se logra la construcción de metas en conjunto. (2012, Fernández VA et all)

Es importante construir algunos de estos espacios de educación y alfabetización con el usuario, incursionando en aspectos innovadores, en espacios no clínicos, basándose en la cultura de su comunidad y sus preferencias sociales, los pacientes y familiares aprecian un lenguaje sencillo, que no contenga metáforas o aspectos técnicos innecesarios. El paciente no espera una explicación detallada de toda la enfermedad, sino más bien recibir información basada en las inquietudes particulares que él tiene.

LA ESCUCHA ACTIVA DEL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN

Así como hay que trabajar con el usuario, es importante trabajar y fomentar la cultura del paciente activo dentro de la organización; en el caso de los profesionales de la salud, es vital que se sumen a trabajar con el paciente y su familia en la planeación y ejecución del tratamiento, que les dé el espacio para que sea corresponsable de su salud y al final se convierta en un paciente activo durante toda la atención en salud.

De igual manera el personal administrativo y los directivos deben alentar y estar preparados a trabajar con un paciente/ familiar activo y ser partícipes de una retroalimentación-acción, donde se genere un conocimiento nuevo a partir de la comunicación e intervención de todos los actores, que al final se verá reflejado en la organización.

Finalmente la mejor estrategia para integrar al paciente es potenciar su voz desde el conocimiento y encamilarlo hacia un proceso activo abriendo canales de comunicación reflexivos y actuando acorde a este nuevo conocimiento. El principal elemento en la construcción conjunta, es recordar en todo momento que el paciente/familiar es uno más del equipo hacia la mejora continua de la organización.



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

REFERENCIAS

1. Fernández VA, Abdala CTA, Alvara SEP, et al. Estrategias de autocuidado en pacientes con diabetes mellitus tipo 2. Rev Esp Med Quir. 2012;17(2):94-99.

2. Patricia Jara Males, 2019, ¿Qué estrategias usarías para promover la salud en tu comunidad? Blog de gente saludable, tomado de: <https://blogs.iadb.org/salud/es/salud-comunitaria/>

3. Ministerio de salud, Presidencia de la Nación, Republica de Argentina, Modulo 7 Salud y Participación comunitaria.

4. Becerra, C; Hernandez, C; Herrera, W; Jaimes, P; Muñoz M; Ospina, Y; Parra ,L; Patiño, P; Rodriguez A; Vargas, G. Familia y comunidad, base esencial del proceso pedagógico de un ambiente hospitalario.