

## Quíntuple meta desde la mirada de la Atención Centrada en la Persona

*“Este recuento de objetivos recuerda la importancia de revisar (...) los objetivos y el equilibrio que se debe buscar para entregar a pacientes y colaboradores siempre una mejor experiencia”.*

El Instituto para la Mejora en Atención en Salud, (Institute for Healthcare Improvement, IHI), invita desde su triple meta en el 2007, a mejorar el desempeño de los sistemas de salud. Convoca a las personas a trabajar en la búsqueda simultánea de una salud de toda la población, con una excelente experiencia para el paciente y un manejo eficiente de los recursos. (UNIR,2021). Años después, en el 2014, evoluciona e incluye la satisfacción y el cuidado del colaborador para finalmente invitar en su quíntuple meta a trabajar en la equidad.



## ENTENDIENDO LOS OBJETIVOS Y SU RELACIÓN CON ACP

Es habitual ver los conceptos de manera desintegrada e incluso ponerlos en cajones diferentes según las temáticas, pero es importante recordar que la persona por sí misma es la unión de todos estos conceptos y requiere de las organizaciones la mirada integral de estos. Hablar de atención centrada en la persona integra los objetivos que plantea el IHI a través de sus metas en salud, incluso y de igual forma la invitación que realiza el instituto

para el mejoramiento continuo de la calidad en salud se realiza desde una mirada de humanización y de la necesidad de centrar a la persona dentro del sistema (Delgado, 2012).

A continuación, se analizará cada uno de los objetivos que nos brindan las metas y se establecerá la relación que tiene cada uno de ellos con la atención centrada en la persona.

- **SALUD POBLACIONAL:** Se trata de la necesidad de llegar a las poblaciones entregando bienestar y prevención (Delgado, 2012). Un concepto que se podría ver lejano de la atención centrada en la persona, sobre todo si las organizaciones se quedan con la mirada de la medicina preventiva. Planetree en sus criterios 2.4 y 3.4 invita a trabajar en otros factores determinantes de la persona como son su ambiente y sus condiciones de vida. Es una invitación a ver al paciente como una persona y cumplir el objetivo del IHI de lograr entregar a las poblaciones bienestar, prevención en entornos más saludables. Por eso organizaciones afiliadas a Planetree deben buscar la manera de articular acciones y encontrar asociaciones que trabajen de manera activa en la mejora de la salud poblacional.
- **MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE:** Este es uno de los puntos más fuertes de Planetree, en los que se discute y se propone en los guidores y criterios, dentro de los principios y objetivos principales. El IHI lo entrega desde una mirada dada por algunos atributos de la calidad: la atención oportuna, equitativa, segura y eficaz. Nuevamente el objetivo desde las dos miradas es entregarle la mejor atención al paciente. Planetree profundizando mucho más en la experiencia e inclusive invitando a hacer una creación más activa con el paciente.
- **EFICIENCIA EN LOS COSTOS:** Podría pensarse que hablar de eficiencia de costos y de atención centrada en la persona no es posible, inclusive uno de los grandes mitos es creer que la atención centrada en la persona está relacionada con altos costos y mejor hotelería. No hay nada más alejado de la realidad. Optimizar el uso de recursos, evitar los desperdicios y controlar el buen uso de insumos y equipos, inmediatamente baja los costos e impacta en resultados de eficiencia operacional de las organizaciones. Un manejo eficiente de recursos redundante en un sistema de salud más fuerte y eficiente, con una mirada que conviene a sus colaboradores y pacientes al entregarles a estos últimos un sistema pertinente, eficiente y centrado en las necesidades de los pacientes.

- **BIENESTAR DEL COLABORADOR:** El IHI incluye este objetivo, originado por la insatisfacción del colaborador debido a su escasa participación en el sistema. Por supuesto esto deriva posteriormente en la disminución de la satisfacción del paciente, el aumento de los costos y en la afectación de los desenlaces clínicos. Todo lo anterior hace suponer que sin satisfacción y bienestar del colaborador es imposible pensar en el logro de los objetivos propuestos en la triple meta (cardiol, 2021). Nos muestra, además, la interconectividad de cada uno de estos objetivos y la necesidad de alcanzarlos y trabajar por ellos en conjunto (Delgado, 2012). De esta forma el IHI introduce la seguridad física y psicológica para el colaborador que como mínimo cada organización debe proveer a sus equipos. Planetree en sus criterios propone trabajar en el bienestar del colaborador con un componente muy importante: escuchar y recoger su voz y alentarlos a participar, involucrarse y crear en conjunto con la organización.
- **EQUIDAD:** En el 2021, el IHI manifiesta de manera contundente, que sin equidad no hay calidad; que un sistema de salud inequitativo imposibilita lograr cualquiera de las metas anteriores. El entendimiento de la importancia de los determinantes de la salud es clave en los desenlaces de salud, en el equilibrio emocional del colaborador e inclusive, en la experiencia del paciente. Por lo tanto, avanzar hacia las metas que sugiere este texto, se vuelve una ilusión (cardiol, 2021). La equidad debe tenerse en cuenta SIEMPRE y deben hacerse visible las desigualdades: Planetree plantea desde el inicio la necesidad de ver al paciente y al colaborador como una persona, eliminando sesgos sociales, de raza, económicos, religiosos. A pesar de esta invitación clara desde el inicio y de la importancia de que sea tenida en cuenta, la equidad no es una prioridad en nuestros sistemas. Por eso se hace necesario un trabajo más amplio y enfocado en este objetivo. La mirada de la ACP está relacionada con la importancia de brindar un trato digno a los pacientes y colaboradores y de reforzar procesos de inclusión a minorías históricamente marginadas y de entregar servicios de calidad accesibles y sin sesgos.

Este recuento de objetivos recuerda la importancia de revisar lo básico, la interseccionalidad de los objetivos y el equilibrio que se debe buscar para entregar a pacientes y colaboradores siempre una mejor experiencia y servicios de salud de calidad. Sin equidad, no hay calidad.

## REFERENCIAS.

1. UNIR la universidad de internet, 2021, ciencias de la salud, *El modelo de triple meta en salud, una vía para optimizar el desempeño de los sistemas de salud*, tomado de: <https://www.unir.net/salud/revista/modelo-triple-meta-salud/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20explica%20el%20IH%3A%20%E2%80%9CLa,costo%20per%20c%C3%A1pita%20m%C3%A1s%20justo%E2%80%9D.>
2. J Am Coll Cardiol. 2021 *El quintuple objetivo en la salud, la equidad: La evolución del objetivo quintuple*, gestión y economía de la salud Nov 30; 78(22): 2262–2264. Tomado de: <https://saludbydiaz.com/2022/04/23/el-quintuple-objetivo-en-la-salud-la-equidad>
3. Pedro, D. 2012. *En búsqueda de la triple meta: una invitación a la exploración conjunta*. Vía Salud, 16 (1), 4-11. Tomado de: [http://app.ihl.org/Marketing/program\\_documents/TRIPLEAIMPEDRODELGADO.pdf](http://app.ihl.org/Marketing/program_documents/TRIPLEAIMPEDRODELGADO.pdf)
4. Carlos Alberto Diaz, 2020, *la triple meta: el presente de los sistemas de salud*, gestión y economía de la salud, tomado de: <https://saludbydiaz.com/2020/01/07/la-triple-meta-el-presente-de-los-sistemas-de-salud/>