



Herramientas de Atención Centrada en la Persona para los tiempos del COVID-19

La pandemia del COVID-19 ha puesto bajo intensa presión a la mayoría de organizaciones de salud. El mundo atestigua y agradece el compromiso, la entrega y pasión de médicos, enfermeras y de todo el personal de salud para atender a los enfermos y hacer hasta lo imposible para curarlos y salvarlos.

Pacientes, sus acompañantes o familiares, así como los trabajadores de los sistemas hospitalarios interactúan en un clima difícil y lleno de retos. Entenderse y colaborar dentro de los necesarios y estrictos protocolos de seguridad, son claves para salir adelante. La cultura de atención centrada en la persona, sus procesos y herramientas, sustentan y potencian el trabajo de las organizaciones.

La comunidad Planetree y sus cientos de centros hospitalarios afiliados en el mundo trabajan desde hace décadas enfocados en responder y atender las expectativas y experiencias de médicos, enfermeras y otros profesionales de la salud, en un ambiente de empatía y colaboración que acoja y atienda la necesidades de pacientes y sus acompañantes y familiares.

Para estos momentos de pandemia, Planetree presenta algunas herramientas prácticas para responder a la difícil situación del personal de salud, de pacientes y acompañantes y en general a la realidad que enfrentan clínicas y hospitales. Estas sugerencias no anulan ninguna restricción, regulación o norma local o regional relacionada con la pandemia de COVID-19.

Visitas

Las restricciones a las visitas son ahora necesarias, pero en contrapartida, deberá ponerse especial atención a un esquema de comunicación e información compasivo y empático y valorar periódicamente su utilidad para las realidades de otros pacientes. Explicar proactivamente a los involucrados el por qué estos límites, es imperioso. También es recomendable mantener una comunicación constante vía telefónica o por redes como WhatsApp, Skype, Zoom, etcétera, con los acompañantes y familiares sobre la situación del paciente y permitir, si es posible, que éste tenga posibilidad de comunicarse por las mismas vías con sus allegados.

El enfoque centrado en la persona considera imprescindible que la atención sea segura y de calidad. Teniendo esto en cuenta, son apropiadas las restricciones temporales en torno a las visitas para salvaguardar a los pacientes y acompañantes, así como a los trabajadores de hospitales y clínicas. También es adecuado incluir la detección de síntomas a los visitantes, las acciones de educación sobre higiene de manos y las explicaciones claras y en lenguaje no técnico sobre el proceso de la enfermedad.

En cuanto al personal, es necesario educarlo para que conozca a detalle la política de visitas y sepa responder a preguntas sobre el tema y a los cambios que puedan presentarse.

[Mejores prácticas para visitas en la etapa de pandemia.](#)

Cuidar al cuidador

Este es un momento de presión y estrés para todos. Las organizaciones que siguen los procesos y la filosofía de la atención centrada en la persona, asumen compromisos con los pacientes, las familias y la comunidad, pero también con los trabajadores de la salud, quienes entregan todo en el día a día, tanto física como emocionalmente. Es fundamental que las entidades de salud reconozcan y respondan a la experiencia que vive el personal y a las demandas multifacéticas que se les imponen en estos tiempos.

Conozca aquí algunas herramientas puntuales aplicadas en hospitales Planetree para cuidar al cuidador.

[Cultura de atención al personal.](#)

Elección de palabras adecuadas para enfrentar la pandemia

¡No es una guerra!

Cambios sutiles en el lenguaje pueden marcar la diferencia en actitudes, experiencias y expectativas.

A medida que las organizaciones de atención médica del mundo se concentran en prepararse frente a la pandemia de COVID-19, a su contención y a garantizar acceso a suministros críticos, manteniendo a las comunidades seguras, podría parecer trivial hablar sobre el lenguaje que se usa en los centros de atención. Y sin embargo, debe advertirse que el lenguaje importa.

Las palabras que elegimos envían poderosos mensajes a los destinatarios sobre el estado actual de los eventos. En muchos rincones del mundo, la urgencia en torno a COVID-19 ha dado lugar al uso generalizado de un "lenguaje de la guerra". Escuchamos hablar de "la guerra contra el Coronavirus" y de hospitales "sitiados". También se menciona que el personal está "en el frente" y "que va a la batalla" o que hay comunidades "acorraladas".

Para ser justos, en muchos sentidos comparar la situación de COVID-19 con una guerra parece exacto, especialmente si nos referimos a quienes están cuidando a los pacientes más enfermos y a los que se encargan de planificar y racionar los suministros. Ciertamente se puede argumentar, además, que el "grito de guerra", implícito en todo este lenguaje, es necesario, pues moviliza la acción colectiva.

Sin embargo, debemos advertir que nuestros pacientes, sus seres queridos y nuestra fuerza de trabajo están, comprensiblemente, acosados por la incertidumbre y la ansiedad de lo que sucede y lo que está por venir. Ellos nos miran y modelan su accionar y pensamiento sobre esta pandemia y el futuro, en gran parte, por escuchar el lenguaje que usamos de forma cotidiana e insistente.

El lenguaje de guerra puede transmitir frialdad, antipatía y un clima de poca comprensión. Cuanto más usemos palabras que evocan belicismo, reforzamos la idea de guerra con la que se percibe el presente y fomentamos, involuntariamente, una visión del mundo cada vez más negativa.

Para alentar a los equipos de salud a cambiar el "lenguaje bélico", presentamos un cuadro con sugerencias que reflejan, desde otra perspectiva, la realidad que vivimos, mientras continuamos ofreciendo atención con seguridad, empatía y comodidad.

[Repensar la selección de palabras durante la pandemia.](#)

Comunicarse con cuidado ¿Cómo encontrar las palabras justas?

Por nuestra naturaleza humana, cuando enfrentamos una crisis a menudo nos centramos en los hechos y en todo lo que está pasando a nuestro alrededor. En ese proceso, podemos dejar a los otros con una percepción de que hemos disminuido nuestro interés en su cuidado.

Esta herramienta examina ejemplos de comunicación afectuosa en una variedad de situaciones que se presentan en los momentos actuales Por ejemplo:

- Necesita imponer límites a los visitantes
- Está hablando con un paciente con posible COVID-19
- Un miembro del personal viene a usted con preocupaciones por su guardia
- Conversa con un proveedor que está aislando de los miembros de su familia.

Los ejemplos que se exponen no pretenden ser guiones, sólo ilustran la mejor forma de entregar mensajes de manera cuidadosa, mientras atiende otras tareas. Esperamos que estos ejemplos le ayuden a desarrollar mensajes que sean auténticamente suyos, que muestren su preocupación y compromiso por crear y mantener relaciones positivas incluso en tiempos difíciles.

[Mensajes cuidadosos durante la pandemia.](#)

Rondas ejecutivas con personal y pacientes

Los líderes y autoridades de las organizaciones de salud conocen y responden en terreno las necesidades del personal, de pacientes y familiares en estos momentos de pandemia. Esta es una herramienta diseñada para ayudarlo a implementar rondas de liderazgo estructuradas. La pestaña uno del libro de registro de rondas incluye preguntas para hacerle al personal, la dos enumera preguntas para hacerle a los pacientes y la tres consolida la información sobre los hallazgos.

[Rondas ejecutivas.](#)

Rastreador para las operaciones del día

Es importante dar una mirada rápida al empezar la jornada o al cambiar el turno en los diferentes departamentos involucrados en la atención a pacientes de todo tipo. Conozca y utilice una plantilla que le permiten observar, dejar constancias y tomar medidas frente a problemas identificados.

[Rastreador MESS.](#)

Acceso a información

Hay mucha información cierta y errónea circulando sobre la pandemia y gran parte de la población se siente abrumada, tensa y confundida por ello. Esto alimenta los sentimientos de ansiedad y estrés sobre lo que puede venir, las inquietudes sobre cómo responder y el miedo a lo incierto.

Es esencial aconsejar e instruir a todos los miembros del personal, pero también a pacientes y familiares, a que pongan atención solo a la información confiable, como la generada por el propio hospital o clínica, a la que exponen autoridades de salud oficiales o a la de la Organización Mundial de la Salud.

Cambio turno al pie de la cama y rondas multidisciplinarias

Mientras los profesionales de la salud tomen las precauciones necesarias para el control de la infección, no hay evidencia que sugiera que esta práctica centrada en la persona deba ser descontinuada durante la pandemia. Se trata de que las enfermeras y el personal médico cambien sus turnos frente al paciente, invitándole, cuando sea posible, a interactuar y preguntar, sobre su condición y pronóstico, a educarse sobre su enfermedad y tratamiento.

En cuanto a las rondas multidisciplinarias, se recomienda mantenerlas para potenciar la calidad y la seguridad. Es necesario plantear frases como "nos gustaría entrar para repasar los planes de hoy. ¿Le parece bien que todo el equipo venga a reunirse con usted?". Este tipo de invitación da al paciente la oportunidad de responder de acuerdo a sus expectativas y deseos.



¿Busca más apoyo para crear o fortalecer una cultura organizacional de atención centrada en la persona? Planetree está para ayudarlo. Consulte las herramientas prácticas y los recursos disponibles en resources.planetree.org

Planetree ofrece una variedad de oportunidades de apoyo y entrenamiento en terreno. Nuestros Asesores trabajarán con usted para desarrollar e implementar un plan personalizado. Para obtener más información, visite www.planetreeamericalatina.org