

¿Qué es la atención centrada en el paciente?

¿Qué encontrarás en este artículo?

Información sobre la importancia de que las unidades médicas se enfoquen en la atención centrada en el paciente y sus necesidades de salud

¿A quién va dirigido?

Nexa Organización, Nexa Profesional, Nexa Nightingale.

Fecha de publicación:

21 de septiembre 2022.

En la atención centrada en el paciente, las necesidades de salud específicas de un individuo y los resultados de salud deseados son la fuerza impulsora detrás de todas las decisiones de atención médica y las medidas de calidad.

Los pacientes son socios de sus proveedores de atención médica, y estos tratan a los pacientes no solo desde una perspectiva clínica, sino también desde una perspectiva emocional, mental, espiritual, social y financiera.

Elementos de la atención centrada en el paciente

La atención centrada en el paciente y la familia fomenta la colaboración activa y la toma de decisiones compartida entre pacientes, familiares y proveedores para diseñar y administrar un plan de atención personalizado e integral.

La mayoría de las definiciones de atención centrada en el paciente tienen varios elementos en común que afectan la forma en cómo se diseñan y gestionan los sistemas e instalaciones

de salud, además de la forma en que se brinda la atención:

- La misión, la visión, los valores, el liderazgo y los impulsores de mejora de la calidad del sistema de atención médica están alineados con los objetivos centrados en el paciente.
- La atención es colaborativa, coordinada y accesible. La atención se proporciona en el momento y en el lugar adecuado.
- La atención se centra en la comodidad física y el bienestar emocional.
- Se respetan las preferencias, los valores, las tradiciones culturales y las condiciones socioeconómicas del paciente y la familia.
- Los pacientes y sus familias son una parte fundamental del equipo de atención y desempeñan un papel fundamental en las decisiones del tratamiento y su seguimiento.
- Se fomenta y facilita la presencia de familiares en el entorno de cuidado.
- La información se comparte completa y oportunamente para que los pacientes y sus familiares puedan tomar decisiones informadas.

Beneficios de la atención centrada en el paciente

El objetivo principal es mejorar los resultados de salud individuales, no solo de salud de la población.

No solo se benefician los pacientes, sino también los proveedores y los sistemas de atención médica, a través de:

- La mejora en las puntuaciones de satisfacción entre los pacientes y sus familias.
- La mejora en la reputación de los proveedores entre los consumidores de atención médica.
- Mejora en la moral y productividad entre los médicos y el personal auxiliar.
- Mejora en la asignación de recursos.
- Reducción de gastos y aumento de los márgenes financieros a lo largo de la continuidad de la atención.

Ejemplos de atención centrada en el paciente

La atención centrada en el paciente se realiza de varias maneras, desde atención familiar y profesionales de la salud especializados hasta médicos de atención aguda, de emergencia y a largo plazo. Aquí están algunos ejemplos.

1) **Atención centrada en el paciente en el consultorio médico.** En la atención centrada en el paciente, la atención se centra más en el problema del paciente que en su diagnóstico.

Los pacientes tienen relaciones personales y de confianza con sus médicos en modelos de atención centrados en el paciente.

La empatía, la comunicación bidireccional y el contacto visual son cruciales, al igual que la

capacidad del médico para ver más allá de los síntomas o el dolor inmediatos del paciente.

Esta visión más amplia de las necesidades del paciente en su totalidad requiere que los proveedores ofrezcan servicios o referencias a servicios tales como programas de apoyo entre pares, asesores financieros, proveedores de salud mental y emocional, transporte y asistencia para la vida diaria y, en algunas comunidades, educación lingüística y alfabetización.

Si bien la interacción humana tiene un papel principal en la atención centrada en el paciente, las prácticas médicas también pueden emplear una variedad de herramientas basadas en tecnología para ayudar a los pacientes a hacerse cargo de su atención médica fuera del consultorio médico.

Las herramientas van desde portales en línea 24/7 que permiten a los pacientes programar citas, obtener información sobre su condición e instrucciones de cuidado, revisar resultados de laboratorio y notas del médico, y pague las facturas a su conveniencia, hasta la tecnología portátil y las aplicaciones que permiten a los pacientes realizar un seguimiento de sus “**números importantes**”, como el peso, la presión arterial, los niveles de glucosa y el colesterol.

2) **Atención centrada en el paciente en el hospital.** Los horarios de visita estrictos y las restricciones de visitantes son cosa del

pasado en un modelo de atención centrado en el paciente.

Los pacientes tienen la autoridad para identificar quién puede visitar y cuándo. Se invita a los miembros de la **familia (como los define el paciente y no se limitan a los parientes consanguíneos)** a visitar durante las rondas y los cambios de turno para que puedan ser parte del equipo de atención, participando en las discusiones y decisiones de atención.

Cuando no están en la habitación con el paciente, se les mantiene informados sobre el progreso de su ser querido a través de actualizaciones directas y oportunas.

La infraestructura de un hospital de atención centrada en el paciente fomenta la colaboración familiar a través de un entorno hogareño que no solo satisface las necesidades del paciente, sino también las necesidades de los miembros de la familia.

Por ejemplo, las salas de maternidad se están rediseñando con salas de posparto aptas para familias que pueden acomodar a la madre, el nuevo bebé y los miembros de la familia, a quienes se les anima a pasar hasta 24 horas al día juntos en la sala para fomentar el vínculo familiar.

3) **Medicina personalizada.** El concepto de atención centrada en el paciente se extiende a los tratamientos y terapias que brindan los médicos. No solo se personalizan los planes

de atención, sino que los medicamentos a menudo también se personalizan.

La genética, el metabolismo, los biomarcadores, el sistema inmunitario y otras “firmas” individuales de un paciente ahora se pueden aprovechar en muchos estados de enfermedad, especialmente el cáncer, para crear medicamentos y terapias personalizados, así como diagnósticos complementarios que ayudan a los médicos a predecir mejor el mejor medicamento para cada paciente.

Cambio cultural hacia la atención centrada en el paciente

Al igual que con otras formas de atención médica basada en el valor, la atención centrada en el paciente requiere un cambio en la forma en que se diseñan, administran y reembolsan las prácticas de los proveedores y los sistemas de salud.

De acuerdo con los principios centrados en el paciente, este cambio no ocurre en el vacío, sino que está impulsado por jerarquías tradicionales en las que los proveedores o los médicos son la única autoridad.

Todos, desde el valet de estacionamiento y el personal de servicios ambientales hasta los miembros de la suite C, están involucrados en el proceso, lo que afecta la contratación, la capacitación, el estilo de liderazgo y la cultura organizacional.

La atención centrada en el paciente también representa un cambio en los roles tradicionales

de los pacientes y sus familias de un “tomador de pedidos” pasivo a uno de “miembro del equipo” activo.

Uno de los principales defensores de la atención centrada en el paciente en el país, el Dr. James Rickert, ha declarado que uno de los principios básicos de la atención centrada en el paciente es que **“los pacientes saben mejor qué tan bien sus proveedores de salud satisfacen sus necesidades”**.

Con ese fin, muchos proveedores están **implementando encuestas de satisfacción del paciente**, consejos de los asesores de pacientes y familiares, así como de los grupos de enfoque para usar la información y mejorar continuamente la forma en que se diseñan, administran y mantienen las prácticas de los proveedores y los establecimientos de atención médica desde una perspectiva tanto física como operativa para que se centren más en la persona individual que en una lista de verificación de servicios.

A medida que aumenta la popularidad de la atención médica centrada en el paciente y la familia, se espera que los pacientes se comprometan más y estén más satisfechos con la prestación de su atención.

Saludbydiaz. (2022). *¿Qué es la atención centrada en el paciente?* saludbydiaz.