



La Atención Centrada en el Paciente: la cara humana de la atención

Hernando Baquero Villamil, MD



PATROCINAN:





Organización para la Excelencia de la Salud

¿Quiénes somos?

La Organización para la Excelencia de la Salud – OES, antes Centro de Gestión Hospitalaria – CGH, es una organización mixta, sin ánimo de lucro, fundada en **1991** con el propósito de fomentar la transformación de la gestión y la calidad de la atención en salud.



La OES

Es el resultado de la iniciativa de múltiples instituciones de salud, incluidas organizaciones prestadoras de servicios de salud, una aseguradora, universidades, fundaciones, industrias del sector, gremios y el gobierno, para el trabajo conjunto por el bien común del mejoramiento de la calidad de la atención en salud.



Trayectoria



Organización para la Excelencia de la Salud

9.163
Estudiantes virtuales

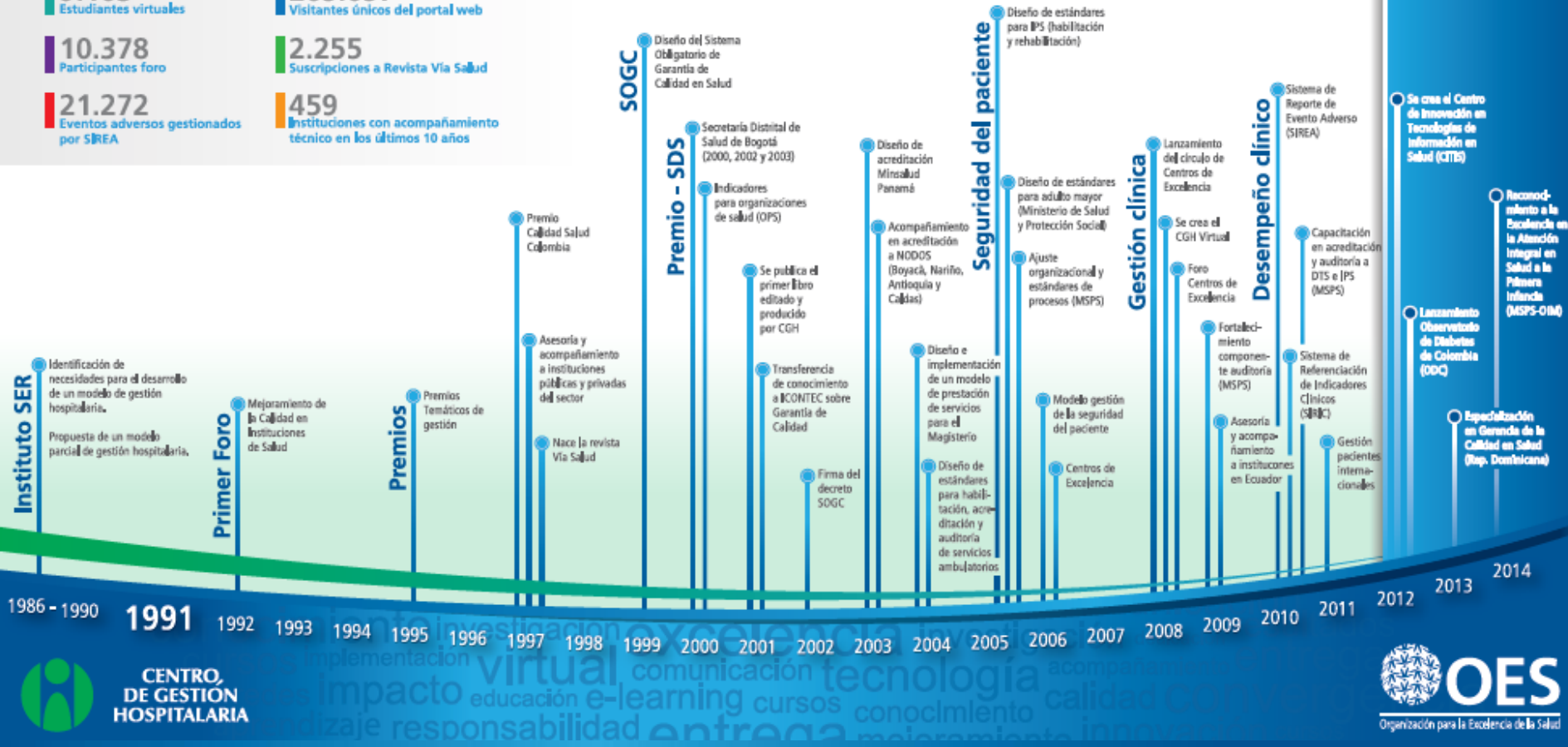
10.378
Participantes foro

21.272
Eventos adversos gestionados por SIREA

265.657
Visitantes únicos del portal web

2.255
Suscripciones a Revista Vía Salud

459
Instituciones con acompañamiento técnico en los últimos 10 años



Líneas temáticas



Atención Humanizada
Centrada en la Persona -
AHCP



Gestión Clínica



Gestión Hospitalaria



Centros de Excelencia



Seguridad del Paciente



Sistema Obligatorio de
Garantía de Calidad



¿Cuál es la visión de la vida y la muerte cuando estamos enfermos?



VI SIMPOSIO
NACIONAL
DE SEGURIDAD
DEL PACIENTE

Aprender a Ver



Tener la capacidad de comprender el mundo desde la mirada del paciente

Tener la capacidad de comprender las necesidades y preferencias del Paciente

Tener la capacidad de escribir una historia en conjunto en donde el Protagonista es el Paciente



VI SIMPOSIO
NACIONAL
DE SEGURIDAD
DEL PACIENTE

El Valor de la COMPASIÓN



“El Amor y la Compasión son necesidades y no Lujos” Dalai Lama

“Sean compasivos como el Padre de Ustedes es compasivo” Jesucristo

“La Compasión solo es posible cuando la Comprensión está presente” Thich Naht Hanh, Premio Nobel de Paz



VI SIMPOSIO
NACIONAL
DE SEGURIDAD
DEL PACIENTE

El Valor de la COMPASIÓN

La palabra **COMPASIÓN** se deriva de las palabras latinas pati y cum, que, juntas significan “**padecer con**”.



- Nos demanda ir allá de nuestros cómodos lugares donde vivimos hacia donde se sufre, entrar en los lugares de dolor, en los “agujeros negros de inhumanidad”, participar del quebranto, del miedo, de la confusión, y de la angustia...
- Nos desafía a gritar con los que se encuentran en la miseria, a afligirnos con los que se encuentran solos, a llorar con los que se deshacen en lagrimas...
- Nos exige ser débiles con el débil, vulnerables con el vulnerable e impotentes con el impotente

**Significa sumergirse totalmente en lo que supone el hecho de ser humano...,
junto a cualquier ser humano...**

Tomado del libro “COMPASIÓN. Reflexión sobre la vida cristiana” Autores: D.P. McNeil, D. A. Morrison y H. M. Nouwen
Editorial: SAL TÉRREA 1985



VI SIMPOSIO
NACIONAL
DE SEGURIDAD
DEL PACIENTE

El Valor de la COMPASIÓN

¿Por qué no enseñamos a Ser Compasivos a los Colaboradores?

¿Por qué no enseñamos a Transformar el Sufrimiento y el Dolor en Compasión?

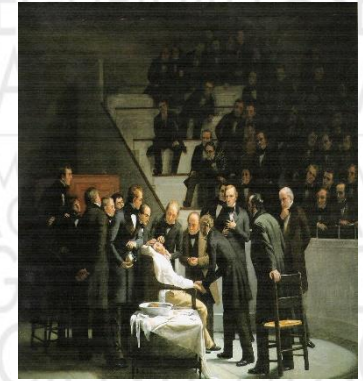
- El sentimiento que surge al presenciar el Sufrimiento de otra Persona y de Uno Mismo y que conlleva el deseo de Ayudar.
 - Goetz, et Al.
- “La profunda conciencia del sufrimiento de uno mismo y del de otros seres, junto con el deseo de ayudar a evitarlo”.
- la compasión es UNA MOTIVACIÓN (no una emoción) que orienta la conducta humana
 - Paul Gilbert,

Tomado del libro “ COMPASIÓN. Reflexión sobre la vida cristiana” Autores: D.P. McNeil, D. A. Morrison y H. M. Nouwen
Editorial: SAL TÉRREA 1985





Componentes del modelo de compasión según Kristin Neff (Neff y Vonk 2009)



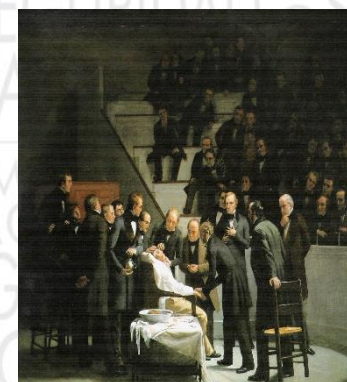
- Mindfulness (atención plena): Consiste en hacerse consciente del sufrimiento propio y de los otros, sin juicios ni críticas. No negamos el sufrimiento o huimos de él, ni nos quedamos atrapados por él (lo que Neff llama sobreidentificación), como hacen la mayoría de las personas.

Esta fase es clave, porque no podemos sentir compasión sino hay alguien que sufra.

Neff KD & Vonk R. Self-compassion versus global self-esteem: Two different ways of relating to oneself. Journal of Personality 2009; 77, 23-50



Componentes del modelo de compasión según Kristin Neff (Neff y Vonk 2009)

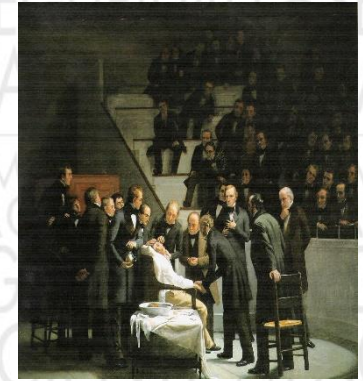


- Humanidad compartida: Es saber que el sufrimiento que experimentamos nosotros lo están experimentando miles de personas en este momento, y lo han experimentado en el pasado y lo experimentarán en el futuro otras muchas personas, porque el sufrimiento es consustancial con la naturaleza humana, como afirman todas las religiones (ecuanimidad frente al sufrimiento). Lo contrario sería el aislamiento, ensimismarse en lo que nos ocurre creyendo erróneamente que nuestra situación es única.

Neff KD & Vonk R. Self-compassion versus global self-esteem: Two different ways of relating to oneself. Journal of Personality 2009; 77, 23-50



Componentes del modelo de compasión según Kristin Neff (Neff y Vonk 2009)



- **Auto-compasión:** Implica afecto, amabilidad y comprensión hacia uno mismo cuando se experimenta sufrimiento, en lugar de autocriticarse, culparse o negar el propio dolor. Consiste en tratarnos a nosotros mismos tal y como trataríamos a un niño indefenso o a un amigo muy querido. Lo contrario sería la autocrítica destructiva y culpabilizante.

Neff KD & Vonk R. Self-compassion versus global self-esteem: Two different ways of relating to oneself. Journal of Personality 2009; 77, 23-50



EL PARADIGMA DE LA SEGURIDAD

VI SIMPOSIO
NACIONAL
DEL PACIENTE
SEGURO

Cirugía Segura



Aviación





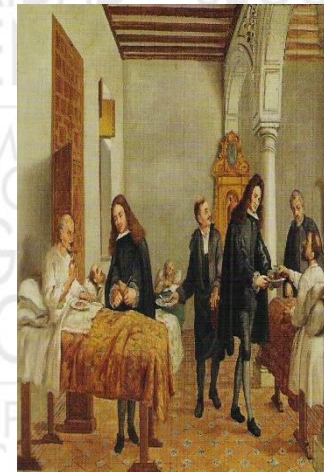
VI SIMPOSIO
NACIONAL
DE SEGURIDAD
DEL PACIENTE

EL PARADIGMA DE LA ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

Dolor/Soledad



Emociones/sentimientos





VI SIMPOSIO
NACIONAL
DEL PACIENTE
DE SEGURIDAD

Así es la Vida!!



Con ayuda: ¡Yo puedo!



CLÍNICA NUESTRA
SEÑORA DE LOS REMEDIOS



HOLANDINA
Pharmaceutical



PATROCINAN:



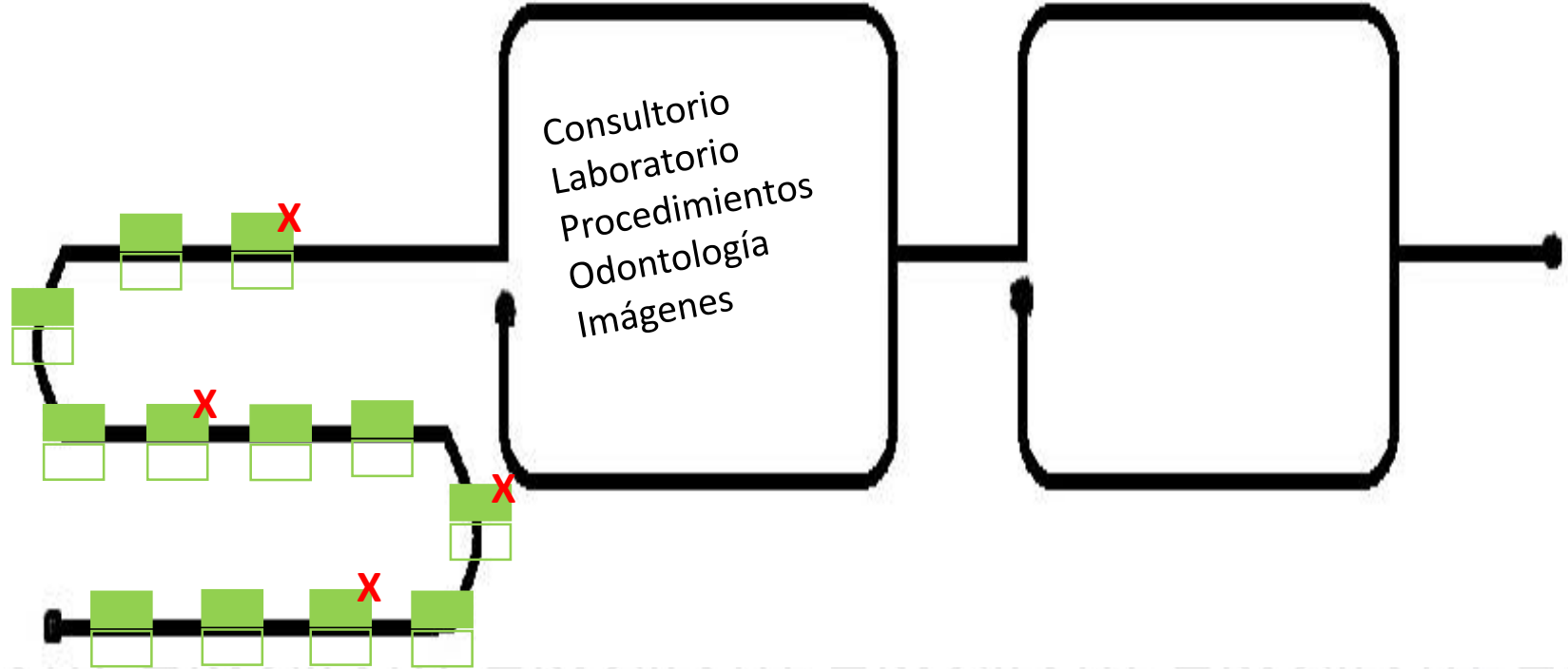
Gynopharm
The primary support
for the woman's health specialist



B. BRAUN
SHARING EXPERTISE









VI SIMPOSIO
NACIONAL
DEL PACIENTE
DE SEGURIDAD

¿Cuál es la triple Meta?

Experiencia del Paciente

Resultado clínico



Costo óptimo

La aplicación del enfoque debe ser sistemático
y sistémico



VI SIMPOSIO
NACIONAL
DEL PACIENTE
DE SEGURIDAD

Un enfoque para intervenir..

La Experiencia del usuario



- Basada en el trato digno, el respeto, la compasión
- Alcance: todo el ciclo de atención
- Énfasis en grupos vulnerables/ riesgo



- Estándares centrados en el paciente
- Historia clínica del paciente y flujo de información
- Seguridad de la atención



- Humanización de la Atención
- Seguridad de la atención
- Riesgo en la Atención



**VI SIMPOSIO
NACIONAL
DE SEGURIDAD
DEL PACIENTE**

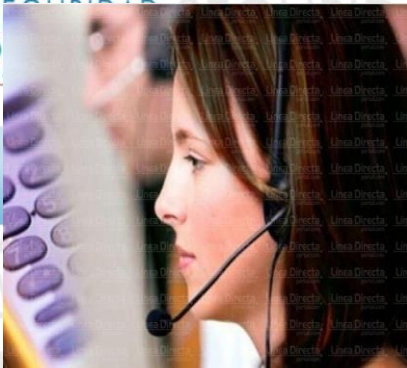
Dimensiones de la Atención Centrada en el Paciente

www.planetree.org	www.pickerinstitute.org
Comunicación efectiva con pacientes y familias	Respeto por las necesidades, preferencias y valores del Paciente
Personalización del cuidado	Información, educación, comunicación
Continuidad del cuidado	Coordinación e integración de la información sobre el cuidado
Acceso del paciente a información y cuidado	Acceso del paciente a información y cuidado
Participación de la familia	Inclusión de la familia en el cuidado
Espiritualidad	Soporte emocional y alivio para el miedo y la ansiedad
Medicina integradora	Acceso al cuidado
Enfoque el cuidador	Transición y continuidad
Medio ambiente de la atención	Confort físico



CADENA DE VALOR

VI SIMPOSIO NACIONAL
DEL DE S
P



PMP KPN/VDY
ALTO
MEDIO
BAJO
CLIENTE PACIENTE



NECESIDADES
DEL PACIENTE



REDISEÑO DEL
MODELO DE
ATENCIÓN



EXPERIENCIA
VIVENCIAL DE
SERVICIO



VI SIMPOSIO
NACIONAL
DEL PACIENTE
DE SEGURIDAD

Ciclo Virtuoso



Con ayuda: ¡Yo puedo!





SEGURIDAD AL 100%

VI SIMPOSIO
NACIONAL
DEL PACIENTE
DE SEGURIDAD

Cirugía Segura



Aviación



CREATIVIDAD AL 200% ?



Foro Internacional 2018

Cartagena – Hotel Hilton

Octubre 3, 4 y 5



Los esperamos!

hernandobaquero618@gmail.com



3115236227

Foro Internacional OES

Una trayectoria de 26 años

Desde hace 26 años se realiza anualmente el Foro internacional, el cual se ha consolidado como un espacio de sensibilización, aprendizaje y exposición de las novedades de la atención y la calidad en salud. Este es el espacio neutral de encuentro de los principales actores del sector salud colombiano, donde se crean grandes alianzas y se exploran relaciones comerciales.



199



Seminario - taller

Paso a paso para la adopción de guías de práctica clínica en instituciones de servicios de salud.

Bogotá - 6 de octubre de 2017



Mayores informes
PBX: 57 1 6161794
Cel: (57) 320 2 33 1185
Cel: (57) 320 4 92 5349
mercadeo@oes.org.co

Seminario - taller

Seguridad 2.0 Identifique el foco de seguridad del paciente: ¿Cómo hacerlo?

Bogotá

17 de noviembre de 2017



Mayores informes
PBX: 57 1 6161794
Cel: (57) 320 2 33 1185
Cel: (57) 320 4 92 5349
mercadeo@oes.org.co

Seminario - taller

¿Cómo implementar el Modelo de producción
Toyota - Lean Healthcare en una organización de salud?



Medellín
2 de noviembre
Universidad CES

Mayores informes
PBX: 57 1 6161794
Cel: (57) 320 2 33 1185
Cel: (57) 320 4 92 5349
mercadeo@oes.org.co

Mayores informes

PBX: 57 1 6161794

Cel: (57) 320 2 33 1185

Cel: (57) 320 4 92 5349

mercadeo@oes.org.co

Carrera 11 A No. 94-76 Of: 201

Bogotá

hernandobaquero618@gmail.com



3115236227