

# Involucrar al Paciente a Nivel de la Instalación

---

Annabelle Perez, RN, BSN

Yessi Cubillo, BA





# ¿Qué es Involucrar al Paciente?

- Involucrar al paciente constituye una conexión entre paciente, cuidador del paciente, y proveedor de asistencia médica.
- Se forma una relación comprensiva basada en confianza y se fomenta un respeto mutuo.

# Involucrar al Paciente

- Pacientes y su familia serán empoderados y se mantienen activos en las decisiones de cuidado médico.
- Cuando los pacientes reconocen la necesidad de estar a cargo de su salud, la involucración del paciente se desarrolla.
- Barbara Ficarra, RN 8/2012

# Involucrar al Paciente

- Pacientes y consumidores tienen la opción de ser partícipes activos en su cuidado de salud.
- Aquellos pacientes y consumidores que deciden participar activamente y ser responsables por su salud, trabajan junto a sus abastecedores de cuidado médico para alcanzar con éxito sus metas de salud y necesidades.

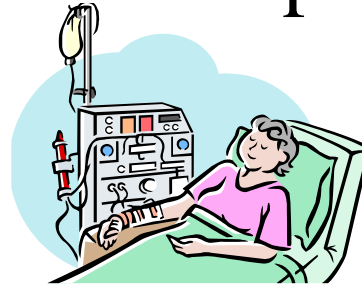
- Barbara Ficarra, RN 8/2012

# Involúcrese con Empatía, Colaboración y Comunicación

- **Empatía - em·pa·tía**

- Definición:

comprensión de los sentimientos de otros: la habilidad de identificarse y entender los sentimientos y dificultades de otra persona.



# Empatía

- Con empatía podemos conectar, involucrar y empoderar a nuestros pacientes.
- Empatía nos permite entender lo que los pacientes están experimentando.
- Al reconocer su estado emocional y escuchar atentamente, podemos involucrar a nuestros pacientes y a darles el poder para ser proactivos y a cargos de su cuidado de salud.
- Barbara Ficarra, RN 8/2012

# Colaborar

- Desarrollar una relación entre el paciente y el proveedor es de suma importancia.
- Compartir información con los pacientes para que tengan conocimiento y se involucren en la toma de decisiones.
- Hacer que el paciente tome parte del equipo de cuidado de diálisis.



# Comunicarse y Escuchar

- Escuchar es una destreza muy importante, y es crítico el poder comprender las necesidades de los pacientes.
- Comunicación con los pacientes en un lenguaje sencillo es esencial.
- Escuchar hace que los pacientes se sientan apreciados. Al ser valorados, ellos se sienten como parte del equipo de cuidado de diálisis y se involucraran aun más.



# Comunicarse y Escuchar

- Los pacientes son el centro y el miembro más valorado del equipo.
- Debemos de envolver a los pacientes en su cuidado y entender que son una parte integral del equipo de cuidado médico.
- Necesitamos de alentarlos en abogar por sus propios cuidados médicos.

# Comunicarse y Escuchar

- Los pacientes pueden sentirse incómodos al hacer preguntas. El personal de diálisis necesita hacerles entender que en inquirir no hay ninguna pregunta incorrecta.
- Los proveedores deben de tranquilizar a los pacientes y exhortarles a que aprendan sobre su plan de salud.
- Un paciente educado es un paciente empoderado e involucrado.

# ¿Cómo Involucrar a los Pacientes?

- Centros de diálisis deben establecer la función del paciente en el equipo de cuidado médico.
- Los pacientes necesitan ser empoderados por la noción de tener control sobre su propia salud.
- Los pacientes deben ser instruidos acerca de cómo pueden beneficiarse de la relación con el personal de diálisis, y participar en su propio cuidado.

# Estrategias de Involucración

- Evaluar en sus instalaciones el nivel actual de involucración por parte de los pacientes.
- Educar a los pacientes sobre las oportunidades de ser participes en las decisiones de su propio cuidado de salud en la instalación.
- Definir los parámetros para la participación de los pacientes en actividades y metas establecidas en la instalación.



# Reciente Encuesta de Involucrar al Paciente en el Proceso de POC

- 82 enfermeras evaluadas en una reunión de ANNA
- 70 respondieron que "Sí" invitaron pacientes a las reuniones de Plan de Cuido (POC)
- 12 respondieron que "No" invitaron pacientes a las reuniones de POC
- 52 de los que invitan pacientes no monitoreaban el número de pacientes que atendían
- 22 si monitorearon y 8 no estaban seguros del proceso

# ¿Qué nos indica esto?

- Las instalaciones están haciendo un buen trabajo en invitar a los pacientes, pero no un buen trabajo en monitorear la asistencia (85% vs. 27%).
- El personal debe de hacer el proceso POC centralizado al paciente. 100% de los pacientes o sus familias (cuando los pacientes no están mentalmente capacitados) deben ser invitados.
- Las reuniones de POC necesitan ser una parte más importante en la involucración de los pacientes al nivel de la instalación.

# Estrategias de Involucración

- Provea a pacientes con las oportunidades de tomar parte en su propia planificación del cuidado.
- Tenga reuniones de Plan de Cuido (POC) en tiempos que los pacientes tengan la mayor probabilidad de asistir; es decir antes o después de su tratamiento.
- Tenga reuniones que permitan a los pacientes encontrarse juntos con el equipo interdisciplinario (IDT) para hablar de su Plan de Cuido (POC).



# Estrategias de Involucración

- Involucrar a los pacientes en grupos como el “Cónsejo de Pacientes” o “Comité Asesor de Pacientes” en la instalación.
- Escúchar lo que los pacientes tienen que decir sobre cuestiones que afectan sus vidas mientras están en la instalación.
- Implementar cambios para cumplir con las necesidades de los pacientes.

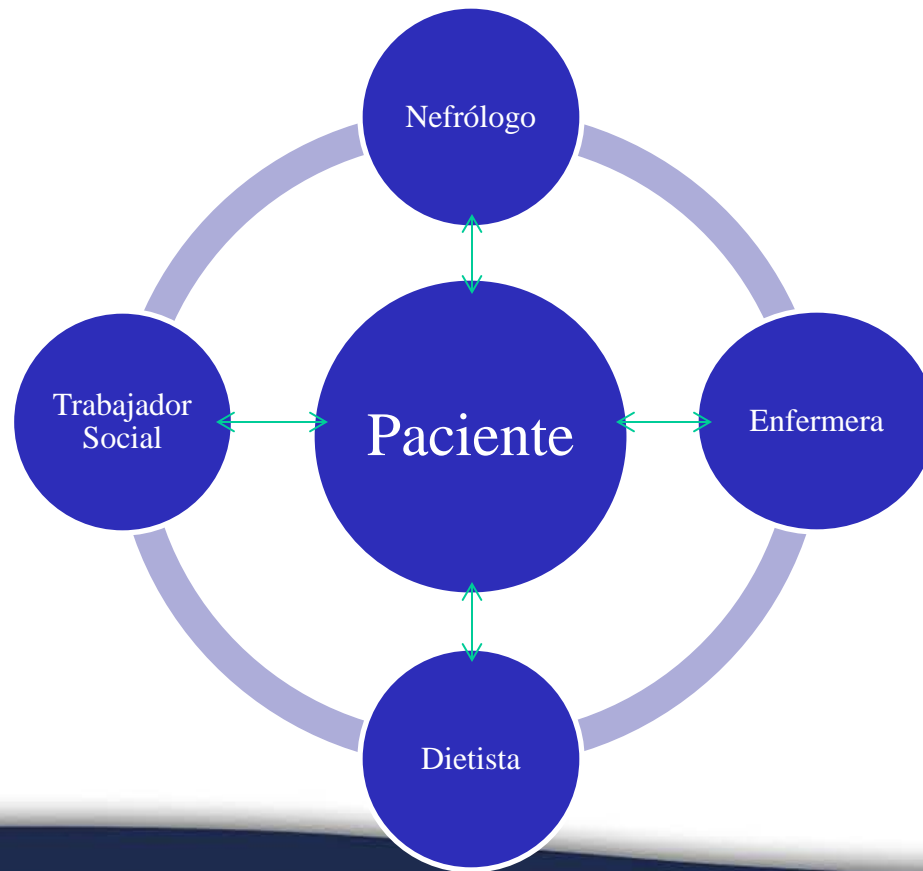
# Estrategias de Involucración

- Crear un Representante de Pacientes quien asistirá a unos minutos de las reuniones mensuales de Mejora en la Calidad (QI).
- Durante la reunión de QI permitir que el Representante de Pacientes comunique cuestiones relacionadas al impacto de la satisfacción de pacientes en la instalación.
- Tomar esta información y crear un cambio positivo. No subestimar la contribución del paciente, pero más bien utilizarlo para crear un ambiente cooperativo.

# Estrategias de Involucración

- Invitar al Representante de Pacientes asistir unos minutos en la reunión del Órgano de Gobierno para abordar preocupaciones relacionadas con el paciente.
- Instituya a un paciente quien será responsable de trabajar con el personal, para educar a otros pacientes sobre preparación para emergencias.
- Crearle al paciente un boletín de noticias para mantenerlos informados de cambios o actividades en la unidad.

# Centralización del Paciente Promueve la Involucración del Paciente



Gracias y por favor contacte a:

Annabelle Perez

[APerez@nw3.esrd.net](mailto:APerez@nw3.esrd.net)

Si tiene alguna pregunta.



Quality  
Insights  
Renal Network 3