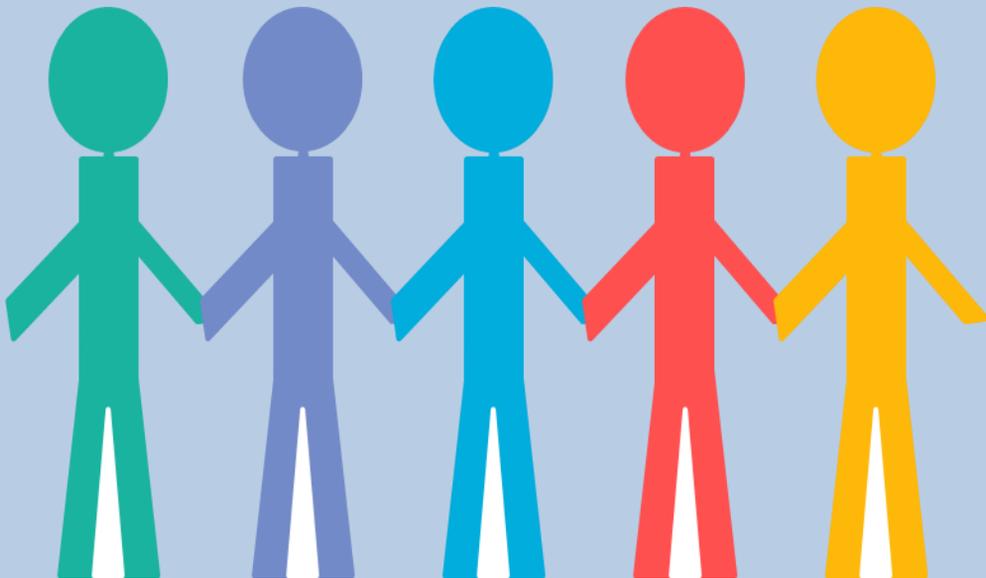


# 6 PASOS PARA CREAR UNA CULTURA DE LA PERSONA Y LA FAMILIA COMPROMETIDA CON SU ATENCIÓN EN SALUD

Abril 2017



PCPCC RED DE SOPORTE Y ALINEACIÓN

# Acerca de este kit de herramientas:

Cuando los pacientes y las familias colaboran en la planificación y la toma de decisiones sobre su atención, los resultados de salud son mejores, la experiencia y la satisfacción del paciente mejoran y a menudo, los costos son más bajos <sup>1</sup>

Las prácticas de atención en salud pueden adoptar una variedad de estrategias para mejorar la participación de la persona y la familia. Los cambios pueden abarcar desde mejorar el flujo de trabajo de la oficina hasta mejorar la forma en que los miembros del equipo de atención interactúan con el paciente y la familia, hasta desarrollar estrategias de toma de decisiones compartidas que garanticen que el tratamiento sea comprendido y sea significativo para el paciente a nivel individual.

Este conjunto de herramientas está diseñado para las prácticas de atención en salud que participan en la Iniciativa de Transformación de la Práctica Clínica, pero será de valor para cualquier práctica que busque estrategias para mejorar el compromiso de la persona y la familia. Proporciona orientación sobre la creación de una cultura de práctica que enfatiza e incorpora la perspectiva del paciente y la familia en todos los aspectos de la atención, para mejorar la calidad de la atención.

Esta publicación fue desarrollada como una colaboración entre Planetree International y la Red de Alineación y Apoyo Colaborativo de Atención Primaria Centrada en el Paciente, con la ayuda del Instituto de Atención Centrada en el Paciente y la Familia (IPFCC). Fue financiado a través de la [Iniciativa de transformación de la Práctica](#) (TCPI), de los Centros para Medicare y Medicaid (CMS), un programa nacional para transformar la atención médica para mejorar la calidad y los resultados. TCPI ha identificado los "impulsores" clave de la transformación, junto con seis métricas de Participación de la Persona y la Familia (PPF) para guiar las actividades de transformación.



Patient-Centered  
**Primary Care**  
COLLABORATIVE



Visite el sitio web [Patient-Centered Primary Care Collaborative](#)

Para obtener más información sobre TCPI y las seis métricas de participación familiar y personal (PFE)

<sup>1</sup> Frampton S B, Guastello S, Hoy L, Naylor M, Sheridan S, and Johnston-Fleece M. (2017). Harnessing Evidence and Experience to Change Culture: A Guiding Framework for Patient and Family Engaged Care. Discussion Paper, National Academy of Medicine, Washington, DC. <https://nam.edu/wp-content/uploads/2017/01/Harnessing-Evidence-and-Experience-to-Change-Culture-A-Guiding-Framework-for-Patient-and-Family-Engaged-Care.pdf>.

# 6

## 6 pasos para crear una cultura de participación personal y familiar:

*La cultura de una práctica abarca sus actitudes, comportamientos, prácticas y normas. Los seis pasos a continuación están diseñados para guiar una transformación genuina de la cultura para promover el compromiso de las personas y las familias.*

### Involucrar a los líderes:



El liderazgo marca el tono de cualquier cultura organizacional. A través de palabras y acciones, corresponde a los líderes cultivar una cultura de trabajo de apoyo y de confianza, facilitar un ambiente de aprendizaje continuo y asegurar que la participación de la persona y la familia se integre en la estructura y estrategia organizacional.

### Dotar, habilitar y apoyar a los pacientes a participar:

Los objetivos, preferencias y normas culturales de los pacientes no se pueden integrar en la atención sin su participación en la planeación del tratamiento y la autogestión. Adopte estrategias como la enseñanza, el manejo de medicamentos y la toma de decisiones compartida para ayudar a los pacientes a convertirse en miembros activos del equipo de atención.



### Empoderar y energizar al personal:



La alegría en las prácticas se crea en parte al sentir un propósito que trasciende tareas específicas. Para crear este propósito compartido, reserve tiempo para que el personal comparta historias sobre el impacto positivo que han tenido en la vida de los pacientes. Introduzca sistemas que inviten a todo el personal a participar para mejorar la atención y hacer de la práctica un mejor lugar para trabajar

### Fomentar la participación de la familia en la atención:

La familia puede ser una fuente vital de continuidad y coordinación entre episodios y entornos de atención. Invite a los pacientes a identificar un socio – cuidador (Care Partner). Luego, obtenga las observaciones y preguntas de Care Partners durante las visitas. Brinde herramientas a los Care Partners para monitorear la salud de sus seres queridos y administrar su atención.



### Reclutar pacientes y familias como socios:



Cree sistemas y procesos para aprovechar los conocimientos de los pacientes y las familias sobre sus experiencias, las brechas en la atención y las oportunidades de mejora continua. Los ejemplos incluyen grupos focales, participación en equipos de mejora de la práctica y consejos asesores de pacientes y familiares.

### Enfatice la PPF en todo lo que haga:

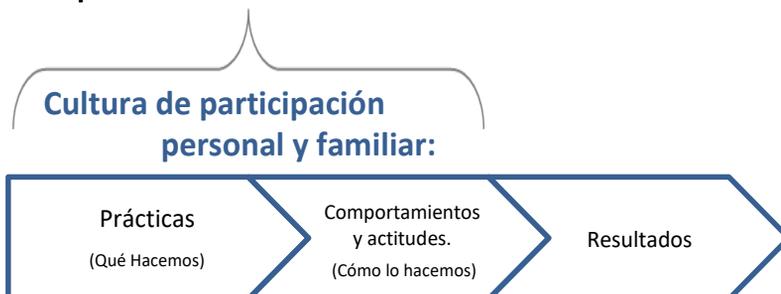
El compromiso personal y familiar no es una cosa más que hacer. Es el lazo que une todo lo que haces. Con los pacientes y los miembros de la familia como asesores, considere formas de modificar el entorno físico para promover el compromiso. Busque socios comunitarios que le permitan involucrar mejor a los pacientes y a sus familiares- cuidadores donde viven, trabajan, aprenden, aman y juegan



# ¿Por qué el cambio de cultura?

## La cultura impulsa los resultados:

En su definición de compromiso personal y familiar, CMS promueve el compromiso colaborativo para impulsar una transformación genuina en actitudes, comportamientos y prácticas. Este es un cambio de cultura. En términos simples, la cultura de una práctica es la suma de lo que haces y los comportamientos y actitudes que guían las actividades, la planificación y la toma de decisiones. La cultura determina cómo los pacientes, los miembros de la familia y el personal tienen la experiencia en los centros médicos. **Y la investigación emergente demuestra que las prácticas con una cultura centrada en el paciente logran mejores resultados de salud para los pacientes.**<sup>2</sup>



## La cultura crea cohesión:

¡Hay muchas cosas que hacer en las prácticas clínicas de hoy! En las prácticas que trabajan hacia la transformación como parte de la Iniciativa Transformadora de la Práctica Clínica (TCPI), puede ser fácil perder de vista la visión más amplia: cómo el trabajo beneficia en última instancia a los pacientes, los miembros de la familia y los profesionales de la salud. La creación de una cultura de participación personal y familiar no disminuye los requisitos de lo que se necesita lograr. Sin embargo, crea conexiones intencionadas entre las tareas, los objetivos y la visión más amplia de la mejora de la calidad y los resultados. Esta conexión entre tareas y propósito es una piedra angular para cultivar la alegría en el trabajo. Centra a todo el equipo de atención en los aspectos del trabajo en salud que les aportan más significado.

*“Los pacientes y las familias son socios en la definición, el diseño, la participación y la evaluación de las prácticas y los sistemas de atención que les sirven para garantizar que sean respetuosos y respondan a las preferencias, necesidades y valores individuales. Este compromiso colaborativo permite que los valores del individuo guíen todas las decisiones clínicas e impulsa una transformación genuina en las actitudes, los comportamientos y la práctica”*

– CMS Definición de participación de la Persona Y familia

## TCPI PPF Métricas

Seis métricas de PPF se han adoptado para rastrear en las prácticas de participación de TCPI. Estas son:

- 1) Voz de apoyo para el paciente y la familia
- 2) Toma de decisiones compartida
- 3) Activación del paciente
- 4) Uso activo de e-Tool
- 5) Encuesta de alfabetización en salud
- 6) Gestión de medicamentos

Para más detalles Visite [PCPCC's TCPI website.](#)

<sup>2</sup>Shortell SM, Poon BY, Ramsay PP, Rodriguez HP, Ivey SL, Huber T, Rich J, Summerfelt T. A Multilevel Analysis of Patient Engagement and Patient-Reported Outcomes in Primary Care Practices of Accountable Care Organizations. J Gen Intern Med. 2017 Feb 3.

# Plan de inicio rápido en 30 días

*¿No estás seguro por dónde empezar? Este plan de inicio en 30 días propone acciones concretas que puede tomar en cada uno de los seis pasos de cambio cultural durante un mes. Estas primeras actividades establecen la visión del cambio cultural, lo enfatizan como un esfuerzo basado en la asociación y generan entusiasmo por los cambios que se avecinan.*



## Involucrar a los líderes:

- Complete la [Autoevaluación de Liderazgo](#) para identificar oportunidades para liderar el cambio.
- Durante su próxima reunión de personal, guíe a todo el equipo a través de estos 6 pasos del cambio cultural. Invítelos a opinar sobre cómo se pueden aplicar los pasos en su oficina.



## Reclutar pacientes y sus familias como socios:

Capacite a un miembro del equipo para que lleve a cabo entrevistas breves con el paciente y la familia durante los tiempos de espera. Pregunte a los pacientes y familiares qué los ha mantenido fieles al hospital. Invítelos a completar esta oración: “Me gustaría que esta oficina...” Use estas ideas para guiar las mejoras.



## Empoderar y energizar al personal:

- Inicie su próxima reunión de personal con la historia de un paciente.
- Invite a todo el personal a completar una tarjeta de compromiso personal en la que identifiquen una forma específica con la participación personal y familiar, en la que contribuirán a la cultura organizacional.



## Fomentar la participación de la familia en la atención:

- Desarrolle un proceso para identificar y documentar a los socios cuidadores en el registro de un paciente.
- Audite sus salas de examen para asegurarse de que haya suficiente espacio y asientos para acomodar a la familia. ¡Pida a los pacientes comentarios también!



## Dotar, habilitar y apoyar a los pacientes a participar:

Invite a los pacientes a asociarse con usted para identificar herramientas prácticas y hacer que sus visitas sean aún más enriquecedoras. Comparta una selección de herramientas para que las revisen, prueben y brinden comentarios. Los ejemplos incluyen: la herramienta Desearía haber preguntado eso, Pregúntame 3 y la [Hoja de Notas para el paciente](#).



## Enfatizar PPF en todo lo que haga:

Considere cómo la configuración de la oficina y las salas de examen es acogedora y propicia para establecer relaciones. Cada espacio debe facilitar la conexión personal, el compromiso y el contacto visual. Examine la oficina principal en general; evalúe la ubicación de la pantalla en las salas de examen y el teclado de la computadora, la disponibilidad, comodidad y altura de las sillas, etc.

*Después de poner en marcha el esfuerzo de cambio de cultura, ¿qué sigue? Estos cambios clave identificados aquí, establecen una hoja de ruta a más largo plazo para avanzar hacia una transformación genuina.*

Estos cuadros indican dónde un cambio está directamente alineado con una de las seis métricas de TCPI PPF. Para más detalles visite. [PCPCC's TCPI website.](#)

## **Involucrar a los líderes.**

- Esfuércese por comprender qué aspectos del trabajo del equipo son más gratificantes para cada persona y las fuentes de frustración (y por qué). Inicie discusiones intencionadas con cada miembro del equipo (individualmente y como grupo) para obtener esta comprensión y solicitar ideas de mejora.
- Al hacer y comunicar cambios en la forma en que se brinda la atención y / o en las operaciones de práctica, sea explícito acerca de cómo los cambios se alinean con los valores de la participación de la persona y la familia.
- Busque compañeros que estén igualmente comprometidos con el trabajo del cambio cultural, que sean replicadores y una fuente de apoyo e ideas. Comparta con franqueza sus éxitos y desafíos mutuos.

## **Reclutar pacientes y sus familias como socios:**

- Implemente encuestas sobre la experiencia del paciente para comenzar a capturar sistemáticamente los datos de los pacientes sobre su experiencia con su práctica, establecer tendencias y desarrollar un proceso de uso de los datos para mejorar.
- Adopte un proceso de encuesta "justo a tiempo" de pacientes y familias durante las visitas al hospital con preguntas relacionadas con oportunidades de mejora específicas.
- (PPF Métrica 1) Reclute un grupo de pacientes y miembros de la familia que representen a la comunidad para que brinden información y comentarios sobre las prácticas actuales, las nuevas iniciativas y las oportunidades de mejora. Podrían reunirse de forma regular como parte de un consejo, participar en sesiones informales de retroalimentación para capturar ideas de mejora, participar en equipos de mejora de tiempo limitado y centrados en proyectos y / o proporcionar datos en tiempo real sobre temas como el tiempo de ciclo y prácticas de servicio al cliente.
- Planifique y facilite una caminata con los pacientes y sus familias para comprender la práctica desde sus perspectivas. Involucre al personal en discusiones con los socios cuidadores sobre ideas para el cambio.

## **Empoderar y energizar al personal**

- Desarrolle un sistema o proceso de mejora (por ejemplo, un equipo de mejora de la práctica) que le brinde al personal la oportunidad de participar en las decisiones que afecten su área de trabajo funcional o rol y apoye al equipo para realizar cambios en tiempo real.
- Sea explícito sobre las expectativas y responsabilidades compartidas por todos los miembros del equipo para promover la participación de la persona y la familia. Esto se puede lograr incorporando expectativas relacionadas con interacciones respetuosas y compasivas, servicio al cliente y atención personalizada como competencias básicas para todo el personal en las descripciones de puestos y evaluaciones de desempeño.
- Desarrolle un plan de "cuidado para el cuidador" para recargar y apoyar al personal. Involucre al personal en el desarrollo de este plan para asegurarse de que incluya elementos que consideren importantes y significativos.
- Haga que el compromiso con el paciente y su familia sea algo personal para todos los colaboradores. Tómense un tiempo de forma regular como equipo para refrescarse y recordarse mutuamente cómo estas actividades de cambio se conectan con lo que hace que su trabajo sea significativo y útil. Use [pequeños ejercicios diseñados](#) para completar durante las reuniones, sesiones con el equipo de práctica o durante el almuerzo.

# Cambios Claves

6

Pasos para crear una cultura de participación personal y familiar.

Estos cuadros indican dónde un cambio está directamente alineado con una de las seis métricas de TCPI PPF. Para más detalles visite [PCPCC's TCPI website](#).

## Fomentar la participación de la familia en la atención

- Desarrolle una estrategia de comunicación para fomentar explícitamente la presencia de la familia durante las visitas (según la preferencia del paciente). Esto podría incluir letreros en el área de espera que destaquen el valor de un par de ojos y oídos adicionales durante las visitas, y / o mensajes durante las visitas previas a la cita, recordatorios para que la familia (es decir, aquellos considerados familiares por el paciente) puedan unirse al paciente en todos los aspectos de la visita.
- Utilice una herramienta de evaluación de cuidadores para comprender mejor la capacidad de los cuidadores familiares para participar en el cuidado de sus seres queridos.
- Implemente un programa de socios cuidadores para formalizar el proceso de identificación y participación para las personas que apoyan a los pacientes en la gestión de su atención, incluida la gestión de medicamentos.

PFE  
Metric 6

## Dotar, habilitar y apoyar a los pacientes a participar:

- Adopte la técnica de TEACH BACK para validar la comprensión de las personas de la información importante que se les transmite durante su visita, pidiéndoles que repitan, en sus propias palabras, lo que escucharon
- Asóciese con los pacientes para asegurarse de que el portal para pacientes sea fácil de usar y que les brinde acceso a información que los respalde en la autogestión, la coordinación de la atención y la toma de decisiones.
- Adoptar una herramienta de encuesta sobre alfabetización de salud para evaluar la capacidad de los pacientes en comprender la información básica de salud. Se pueden encontrar ejemplos de herramientas en [herramientas de alfabetización en salud](#).
- Audite los materiales educativos para pacientes para asegurarse de que se alineen con el nivel de conocimientos sobre salud de sus pacientes y su comunidad. Involucre a los socios cuidadores en la evaluación y revisión de los materiales para su legibilidad.
- Brinde capacitación al personal en técnicas de participación personal y familiar, incluida la toma de decisiones compartida, la competencia cultural y las interacciones compasivas.
- Desarrolle un proceso confiable para integrar la discusión y la documentación de los valores, metas y preferencias de los pacientes en las discusiones de planificación del tratamiento.
- Comience a crear una biblioteca de recursos educativos basados en evidencia y ayudas para la toma de decisiones con el fin de apoyar la toma de decisiones compartida.
- Monitoree el conocimiento, la habilidad y la confianza generales de los pacientes para el autocuidado. Individualice las intervenciones y expectativas de atención que se alineen con su nivel de activación promoviendo pequeños pasos factibles para lograr el éxito y generar confianza a lo largo del tiempo.

PFE  
Metric 4

PFE  
Metric 5

PFE  
Metric 2

PFE  
Metric 2

PFE  
Metric 2

PFE  
Metric 3

## **Enfatice la PPF en todo lo que hace:**

- Sea intencional con el lenguaje. Hable de asociación. Reconozca la experiencia de los pacientes sobre sí mismos. Haga referencia al importante papel de los Socios cuidadores. Adopte un lenguaje que refuerce las expectativas sobre cómo interactuarán y participarán el equipo de atención, los pacientes y las familias.
- Introduzca reuniones diarias con el personal y los médicos para apoyar la atención coordinada e individualizada.
- Convierta su sala de espera en un centro de participación con herramientas diseñadas específicamente para pacientes y familias, como Pregúntame 3, [Eligiendo sabiamente](#), Pasaporte de preferencias del paciente y otros.

**Busque socios comunitarios que le permitan involucrar mejor a los pacientes y los cuidadores familiares donde viven, trabajan, aprenden, aman y juegan.**

# Herramientas que puedes utilizar

Estas herramientas fueron seleccionadas para apoyar su esfuerzo de cambio cultural en el cuidado involucrando a la persona y la familia. Consulte nuestra página de recursos para obtener una colección más completa de herramientas para respaldar el cambio cultural. Para su referencia, los controladores del paquete de cambios de TPCI asociados con cada paso se identifican en las casillas de la derecha

## CONDUCTOR TPCI

 <p><b>Involucrar a los líderes</b>  <a href="#">Preguntas de autorreflexión de liderazgo</a></p>	<p>2.1 Liderazgo un compromiso</p>
 <p><b>Reclutar pacientes y familias como socios:</b>  <a href="#">Promoción de la práctica de la atención centrada en el paciente y la familia en la atención primaria y otros entornos ambulatorios</a></p>	<p>1.1.2. Escuche la voz del paciente y la familia            3.1.2. Utilice al paciente como retroalimentación del cliente.</p>
 <p><b>Empoderar y energizar al personal</b>            Utilice al paciente como retroalimentación del cliente</p>	<p>2.2.3. Empoderar al personal            3.2. Vitalidad de la fuerza laboral y alegría en el trabajo</p>
 <p><b>Fomentar la participación familiar</b>            Herramientas de evaluación del cuidador</p>	<p>1.1.3. Colaborar con pacientes y familias</p>
 <p><b>Dotar, habilitar y apoyar a los pacientes a participar</b>  <a href="#">Participación del paciente y la familia de la AHRQ en la atención primaria. Pregúntame 3: Buenas preguntas para tu buena salud</a></p>	<p>1.1.1. Respetar valores y preferencias            1.1.3. Colaborar con pacientes y familias            1.1.4. Sea consciente del idioma y la cultura.</p>
 <p><b>Enfatice la PPF en todo lo que hace:</b>            Herramienta de auditoría ambiental de la atención centrada en el paciente. Cómo realizar un recorrido</p>	<p>1.2.1. Mejore equipos            1.7.3. Cree espacios centrados en el paciente            1.4. Práctica como socio de la comunidad</p>

# Recursos para el cambio

*Para comodidad de los lectores, a continuación, se muestra una lista de direcciones web para cada una de las herramientas a las que se hace referencia en este kit de herramientas. Haga clic directamente en el recurso si se encuentra en línea.*

Promoción de la práctica de la atención centrada en el paciente y la familia en la atención primaria y otros entornos ambulatorios	<a href="https://www.pcpcc.org/sites/default/files/Getting%20Started%20Guide%20for%20Ambulatory%20Care%20Patient-Family%20Partnerships.pdf">https://www.pcpcc.org/sites/default/files/Getting%20Started%20Guide%20for%20Ambulatory%20Care%20Patient-Family%20Partnerships.pdf</a>
Elegir sabiamente la campaña	<a href="http://consumerhealthchoices.org/wp-content/uploads/2013/06/CWPosterGeneralSmall.pdf">http://consumerhealthchoices.org/wp-content/uploads/2013/06/CWPosterGeneralSmall.pdf</a>
Kit de herramientas de alfabetización en salud	<a href="http://healthliteracy.bu.edu/all">http://healthliteracy.bu.edu/all</a>
Cómo realizar una caminata	<a href="http://www.ipfcc.org/resources/How_To_Conduct_A_Walk-About.pdf">http://www.ipfcc.org/resources/How_To_Conduct_A_Walk-About.pdf</a>
Preguntas de autorreflexión sobre el liderazgo	<a href="https://www.pcpcc.org/sites/default/files/resources/Patient-Centered%20Leadership%20Self%20Reflection%20Quiz_0.pdf">https://www.pcpcc.org/sites/default/files/resources/Patient-Centered%20Leadership%20Self%20Reflection%20Quiz_0.pdf</a>
Hoja de notas para el paciente	<a href="https://www.ahrq.gov/professionals/quality-patient-safety/patient-family-engagement/pfprimarycare/prep-note-sheet.html">https://www.ahrq.gov/professionals/quality-patient-safety/patient-family-engagement/pfprimarycare/prep-note-sheet.html</a>
Sitio web de TCPI colaborativo de atención primaria centrada en el paciente	<a href="https://www.pcpcc.org/tcpic">https://www.pcpcc.org/tcpic</a>
Sitio web de la iniciativa CMS Transformando la práctica clínica	<a href="https://innovation.cms.gov/initiatives/Transforming-Clinical-Practices/">https://innovation.cms.gov/initiatives/Transforming-Clinical-Practices/</a>