



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

Grupos focales: recolectando información, escuchando los datos

“Nuestro sistema funciona mejor en unas áreas que en otras. Las preguntas que nos darán una guía con los datos son: ¿cómo aprovechar esa información? ¿cómo llevar los resultados de esos lugares exitosos a todas partes? ¿Cómo hacer eso y replicarlo?” (Fred M, DeGranis, Cleveland Clinic Regional Hospitals)

La atención centrada en la persona no es únicamente la aplicación de un conjunto de programas; se trata de fortalecer una cultura organizacional fundamentada en valores y actitudes (2008, Frampton). Para que la implementación de la cultura organizacional funcione, se requiere la participación y el compromiso de los diversos niveles de la organización; la atención centrada en la persona no es una meta que se alcance, no es un fin que se pueda lograr. Es una cultura tan arraigada, que siempre permanece a pesar de muchas situaciones en donde se pone a prueba: en momentos ante situaciones difíciles, frente a cansancio del personal, pacientes complejos, normatividad exigente o problemas de los sistemas de salud (2008, Frampton). La cultura organizacional es la unión de patrones, conductas, lenguaje, valores y la experiencia de los diferentes actores. Para poder afianzar esta cultura y saber cuál es el camino es necesario apoyarse en la medición y en las diversas maneras de recoger información de pacientes, colaboradores, familia y líderes.

La información recolectada o “datos” los define Merriam-Webster como la “información factual usada para el razonamiento, la decisión o el cálculo” (2008, Frampton). Esta información recolectada es la que ayuda a identificar brechas, recalculan iniciativas, comprobar ideas de cambio efectivas, demostrar reales mejoramientos y acercar a la organización a la ACP. Las organizaciones que trabajan con ACP, han documentado la necesidad de incluir datos cualitativos a sus diagnósticos, con el fin de ayudar a entender las relaciones de una manera más clara. Es común que las organizaciones de la salud midan la experiencia del paciente por medio de diferentes estrategias, entre estas, número de quejas y reclamos, encuestas de satisfacción. Estas estrategias suelen aportar tan solo números que no aclaran ni explican la razón de esas cifras. Es ahí donde los grupos focales (llamados también grupos de enfoque o focus group) toman relevancia, puesto que la escucha de los diferentes actores de la organización, entrega información de cómo funciona la entidad y ayuda a caracterizar y fortalecer la cultura organizacional. Los grupos focales brindan la oportunidad de explorar el significado de estos números (2017, Planetree) y crean una oportunidad para conocer las experiencias y profundidades con sus propias palabras. Es imperativo entender que esta estrategia ayuda a examinar no solo lo que piensan los colaboradores, los pacientes y sus familias, sino también cómo piensan y por qué lo hacen de esta manera.



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

GRUPOS FOCALES ¿QUÉ SON Y PARA QUÉ?

Los grupos focales son un instrumento de recolección de datos con un enfoque cualitativo. Estos se definen como un espacio semicontrolado, seguro, interactivo y honesto donde por medio de una conversación, moderada por preguntas abiertas, se obtiene el sentir, pensar y vivir de las personas que componen el grupo focal (2013, Haumi-Sutton). Los grupos focales se nutren de las diferentes experiencias de los participantes que terminan generando una sinergia hacia un mismo concepto, por lo que ayuda a entender diferentes experiencias que caracterizan una organización. Los grupos focales recogen información de la realidad que viven sus participantes desde el sentir y la lógica de sus experiencias. Por eso se aproxima bastante a la cultura organizacional que se está construyendo con los diferentes actores. Esta técnica logra encontrar conocimientos y valores de la cultura organizacional y son una fuente de enorme riqueza (2013, Haumi-Sutton).

Los grupos focales se convierten en una excelente fuente de información de cómo el cambio cultural o los diferentes cambios a los que se enfrentan las organizaciones pueden estar afectando de manera positiva o negativa la experiencia de los pacientes y colaboradores, por medio del entendimiento profundo de las percepciones, sentimientos y pensamientos. Entregan reflexiones, críticas, incluso opciones o ideas de mejora y evaluación de programas que estén en curso (2013, Haumi-Sutton).

Por supuesto, organizar un grupo focal es solo el primer paso para involucrar verdaderamente a los pacientes y sus familias como socios de la cultura y activarlos en la transformación de la forma en que se brinda la atención. Por lo que se hace necesario construir desde la información procesada de los grupos focales, se trata de una herramienta activa que busca generar entendimiento y construir. Incluso el grupo focal más animado y constructivo será tiempo perdido, si la información recopilada no se utiliza. Más allá de usar las historias de los pacientes, es importante usar las recomendaciones e ideas como base para la planificación y los esfuerzos de mejora.

Los grupos focales se convierten en una fuente de energía para los colaboradores y la misma organización. Los comentarios derivados de los grupos focales pueden ser motivadores, inmensamente conmovedores y poderosos para el personal, subrayando en las propias palabras de los pacientes lo que más les importa, lo que significó y cómo se sintieron cuando el personal conoció e identificó sus necesidades y aun cuando la atención no cumplió con sus expectativas.

¿CUÁNDO REALIZARLOS?

Cuando la organización decide iniciar un cambio cultural es necesario conocer los puntos de vista de los pacientes; se hace relevante también entender cuando es el momento adecuado para trabajar con pacientes y colaboradores y cuando hay mayor disposición para compartir puntos de vista sinceros. Para muchas organizaciones las encuestas en el punto de atención son preferidas y tomadas en tiempo real.

Los grupos focales, por el contrario, se llevan a cabo con pacientes que están más tranquilos, han reflexionado acerca de su atención y pueden tener por tanto, una opinión más completa de su



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

experiencia. Sin embargo, permitir un lapso, ya sea corto o largo, proporciona a los participantes cierta distancia de la hospitalización, del momento de su atención y otros sentimientos físicos que pueden intervenir con su experiencia. Esto les permite proporcionar una experiencia más rica y una narración más contemplativa de sus experiencias. Además, estudios demuestran que el miedo a ser etiquetado como un “paciente difícil” junto con el miedo a que se tomen acciones en su contra en caso de que expresen su descontento, son barreras para que los pacientes se expresen con total transparencia y franqueza sobre un episodio de atención médica específico mientras todavía permanecen al cuidado de la entidad o en medio de una hospitalización.

Es importante resaltar que los grupos focales como herramienta de cambio no son suficientes. Si bien hay muchas razones para utilizar la metodología de grupos focales y obtener información valiosa sobre los pacientes y las percepciones de sus experiencias de atención médica, hay momentos en que los grupos focales no son los preferidos. Los grupos focales son solo un componente de una amplia estrategia para acceder a las perspectivas de los pacientes. Pueden ser un complemento invaluable de encuestas, rondas en los puntos de servicio y grupos asesores de pacientes y familiares; la estrategia de grupo focal más sólida no debe usarse como una herramienta solitaria para implementar ideas de cambios y crear cambios culturales en la organización.

Generar una cultura de atención centrada en la persona y la mejor calidad en atención en salud se fortalece con los pacientes y sus familias, junto a los colaboradores. Y esta co-creación se basa en sus percepciones, en la identificación de prioridades y necesidades para impulsar la mejora y evaluar resultados, que en conjunto apoya el esfuerzo y el fortalecimiento de una organización centrada en las personas.

REFERENCIAS.

1. Hamui-Sutton, Alicia, & Varela-Ruiz, Margarita. (2013). La técnica de grupos focales en investigación en educación médica, 2(5), 55-60. recuperado en 06 de abril de 2022, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2007-50572013000100009&lng=es&tlng=es
2. Jaime Ferro Vásquez, David Bernal Giraldo, Liliana Andrea Torres, Pamela Noriega Serrano (2012), caracterización de la cultura organizacional de una institución de educación superior, recuperado de: <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/view/1903/1819>
3. Planetree, 2017, Focus Groups: An Essential (Not Extraneous!) Tool of Patient-Centered Care, recuperado de: <https://planetree.org/>