

# HeartBeat™

por la calidad, la compasión y la colaboración

*Información, consejos, herramientas y recursos para personalizar, humanizar y desmitificar la experiencia de la atención médica para todos.*

## Caja de jabón: restaurarnos a nosotros mismos y a los demás

Por: Sara Guastello

Vicepresidenta de gestión del conocimiento, Planetree Internacional

Conoce a Tsoline

*Tsoline es gerente de enfermería en Bellevue Medical Center en Líbano. Fue una de las primeras cuidadoras del hospital en atender a un paciente con COVID-19. La exposición de Tsoline al paciente fue breve y tomó todas las precauciones de seguridad necesarias. No obstante, debido a la exposición, fue puesta en cuarentena durante 14 días. Esos 14 días los pasó extrañando a su familia, pensando en sus compañeros de trabajo y preocupándose por su propia salud. Cuando su prueba negativa regresó después de dos semanas, estaba encantada de poder abrazar a sus hijos nuevamente. Había extrañado desesperadamente sentirlos en sus brazos. Ella ha seguido apreciando esos momentos felices a pesar de algunos momentos muy difíciles. Poco después de la cuarentena de Tsoline, su esposo perdió su trabajo en la universidad local y su casa resultó dañada durante la explosión masiva en Beirut a finales del verano. Aunque ha sufrido muchas pérdidas este año, Tsoline continúa adaptándose a una nueva normalidad en la que aprecia, ahora más que nunca, tener un trabajo que le permita ayudar a los demás y, por supuesto, los abrazos de sus hijos.*



*Aunque puede vivir en el otro lado del mundo y su vida diaria puede parecer bastante diferente a la de Tsoline, probablemente haya algo en su historia con lo que pueda identificarse.*

*Su comunidad puede estar lidiando con el aumento de los números de COVID. Puede estar preparándose para la amenaza de un desastre natural o recuperándose de uno. Podría estar viviendo en un clima político cada vez más hostil y polarizado. La experiencia del aislamiento puede estar cobrando un precio físico y / o emocional. El dinero puede ser escaso, su seguridad laboral puede parecer frágil y sus relaciones podrían estar pasando por momentos difíciles.*



*De hecho, para Tsoline y la gente de Beirut, estas crisis se han agravado entre sí durante el año pasado. Desde octubre de 2019, el pueblo libanés ha sido asediado por una revolución política, la peor crisis económica en la historia del país, la pandemia de COVID-19 y la explosión del 4 de agosto de 2020 que causó un gran número de víctimas y destruyó una infraestructura crucial. Más de 30.000 personas quedaron sin hogar.*

## Modo de crisis

Aunque puede ser reconfortante encontrar luces plateadas y edificante para practicar la gratitud durante los tiempos difíciles, también es vital reconocer la conmoción y el sufrimiento que han creado estos últimos meses. Muchos de nosotros hemos estado en medio de crisis, a nivel mundial, local y personal. Debemos afrontar esta realidad de frente. Porque si las personas salen mal libradas de esta crisis, si están endeudadas, si no pueden satisfacer sus necesidades básicas, si están luchando contra la depresión o atrapadas por adicciones, sintiéndose desconectadas de los demás y sin cuidarse física, emocional o espiritualmente, la crisis futura que se avecina puede superar con creces la que estamos viviendo actualmente.

## Haciendo a la gente completa

Es por eso por lo que ahora es el momento de enfocarnos en lo que será necesario para que nosotros, nuestros seres queridos y nuestros compañeros de equipo, estén íntegros. En otras palabras, para restaurarnos a nosotros mismos y a los demás a un estado "sano y saludable".

---

"Hacer que las personas estén íntegras significa restaurarlas a un estado sólido y saludable"

---

El liderazgo en Planetree Gold Certified Bellevue Medical Center en las afueras de Beirut ha perseguido vigorosamente este objetivo de hacer que todo su personal esté íntegro. Los líderes reconocieron que era injusto esperar que el personal "se sienta agotado", abrumado por el miedo, la ansiedad, el dolor y la incertidumbre. A pesar de que muchos de ellos han sufrido sus propias pérdidas personales, los líderes de BMC han buscado de manera proactiva formas de aliviar las cargas de los demás.



Las rondas ejecutivas se han transformado en oportunidades para que los líderes exploren con cada miembro del personal lo que puede obstaculizar que el personal se abra y se exprese. Tras la explosión, muchos miembros del personal compartieron los daños sufridos en sus hogares. El hospital desplegó sus equipos de mantenimiento para completar sus hogares. Con el valor de la moneda libanesa disminuyendo rápidamente y la inflación en aumento, hoy casi la mitad de la población del país vive por debajo del umbral de pobreza. Muchos miembros del personal de BMC están luchando para llegar a fin de mes. El equipo de administración del hospital ha adaptado las sesiones de bienestar del personal para abordar estos desafíos económicos, brindando consejos prácticos sobre cómo administrar las finanzas y estirar sus ingresos. Mientras tanto, los salarios se mantuvieron a sus niveles antes del colapso económico. Para abordar el costo emocional, el hospital invirtió en programas de apoyo para el personal, incluido el acceso a psicólogos las 24 horas, los 7 días de la semana.

### El impacto

Al atender las necesidades humanas del personal, los líderes de BMC han creado un entorno de trabajo en el que, incluso en tiempos tumultuosos, las personas se sienten seguras, protegidas, amadas y cuidadas. Quizás es por eso que cuando más importaba, incluso cuando estaban acosados por sus propios desafíos personales, el personal del Bellevue Medical Center se presentó plenamente y en vigor para brindar atención después de la explosión del 4 de agosto.

En las horas posteriores a la explosión, más de 600 pacientes fueron tratados en el Departamento de Emergencias de Bellevue y se realizaron más de 60 cirugías en menos de 48 horas. Esta realidad superó con creces cualquier simulacro de desastre que hubieran realizado y, de hecho, la cantidad de atención brindada triplicó la capacidad del hospital. Debido a la carga de trabajo y la urgencia del evento, casi un tercio de los pacientes atendidos no fueron capturados en el sistema de facturación del hospital, por lo que la atención no fue reembolsada. Estas experiencias fueron capturadas en un video corto que puede ver aquí (<https://www.youtube.com/watch?v=2lLeo8EjDxM&feature=youtu.be>).

Según Rémie Malouf, directora ejecutiva del hospital, "la humanidad y la empatía fueron nuestras principales razones para alcanzar esos números". Cuando más importaba, impulsados por el apoyo de un equipo de liderazgo que se dedicó por completo a atender las necesidades físicas, financieras, emocionales y espirituales del personal, se presentaron los cuidadores necesarios.

### Mirando hacia el futuro. Qué puedes hacer.

Recuperarse de un desastre natural, una pandemia global u otro evento catastrófico podría llevar meses, si no años. Invariablemente, habrá necesidades urgentes y muy prácticas que abordar. Sin duda estas necesidades llevan meses consumiéndote a ti y a tus equipos. Sin embargo, a raíz de estas crisis, hay otro trabajo vital por hacer. Este es el trabajo de "hacer que las personas estén completas" restaurando un sentido de seguridad, protección y confiabilidad. Este trabajo incluye:

- **Tomarse el tiempo para comprender los vacíos creados y las pérdidas experimentadas** — al igual que lo hizo el equipo de liderazgo en Bellevue Medical Center durante sus rondas ejecutivas. Además, se realizaron encuestas y grupos focales para recopilar datos adicionales sobre las necesidades del personal.
- **Crear espacio para la conexión, el reconocimiento de la pérdida, el cierre y la curación.** Sacar los sentimientos y expresarlos ayuda a las personas a sentirse menos solas en sus experiencias, y sentar las bases podrían llevar una sanación significativa. Esto se puede lograr mediante sesiones de escucha grupal, líneas directas de asesoramiento y tiempo intencional integrado en las reuniones para verificar cómo se sienten las personas.

*Un espacio con los líderes (Tómese un café de Bellevue). Medical Center brindó oportunidades para que los compañeros de equipo se conectaran, compartieran sus luchas y se apoyaran mutuamente..*



- **Proporcionar herramientas y habilidades prácticas.**

Para la atención plena, para desarrollar la resiliencia y la autocompasión, para regular el diálogo interno negativo y fomentar el autodescubrimiento sobre las fortalezas y oportunidades. Las aplicaciones como Calm y Headspace (¡y muchas otras!) Son herramientas digitales útiles que brindan a los usuarios acceso a contenido curativo y relajante.

- **Entender que "estar completo" no es igual para todos y crear vías para adaptarse a diferentes necesidades.**

Por ejemplo, considere el impacto del cierre de escuelas en los padres que trabajan o el vacío creado cuando no se le permite visitar a su padre en un hogar de ancianos. O el impacto financiero causado por los permisos o la reducción de horas y la ansiedad que puede persistir incluso después de que las posiciones se restablezcan por completo.

#### **Hacerse integro retribuyendo**

Resulta que otro medio para recuperarse es darse a sí mismo. Ser voluntario para una organización local o encontrar una manera de apoyar a un amigo necesitado puede ayudar a desarrollar la autoestima, la resiliencia y la conexión. Simplemente se siente bien ayudar a los demás.

Con ese espíritu, considere cómo puede retribuir durante esta temporada, ya sea con su tiempo, su talento o económicamente. Después de todo, en muchas partes del mundo, ¡es la temporada de dar!

Como se mencionó anteriormente, el equipo de liderazgo del Bellevue Medical Center en Beirut ha lanzado una campaña de recaudación de fondos para apoyar a su personal extremadamente trabajador y dedicado a satisfacer sus necesidades básicas durante la crisis económica del Líbano. Como ha leído, estos son tiempos oscuros en el Líbano. Pero se dice que en la oscuridad, las estrellas brillan aún más. Tal es el caso del Bellevue Medical Center. Este Planetree Hospital con certificación Gold sigue siendo una fuente de luz y esperanza. Si te ha conmovido su historia, te invitamos a hacer una donación y a compartir su historia (y este enlace) con otros.

Su apoyo tendrá un impacto de gran alcance. No solo ayudará a que estos trabajadores de la salud estén bien, sino que, al hacerlo, les permitirá continuar brindando la mejor atención centrada en la persona a la gente del Líbano.

Por supuesto, como se estableció al principio de este artículo, hay muchas comunidades y muchas organizaciones que responden heroicamente a una variedad de crisis. Lo alentamos a encontrar uno que resuene con usted y descubra el poder de retribuir para completarlo.



Obviamente, también hubo puntos bajos. Como líderes, sabíamos que teníamos un plan de emergencia eficaz, pero la pandemia de COVID-19 requería una nueva estrategia, por lo que teníamos que asegurarnos de estar realmente allí para el personal emocional y físicamente, y no solo enviando buenos pensamientos desde lejos. Si la gente no me ve presente, ¿cómo puedo esperar que lo estén? Quiero estar ahí con ellos. Aunque la gente estaba asustada y cansada, en muchos casos, fuimos innovadores en nuestros enfoques para la resolución de problemas, y tuvimos que ayudar a todos a entender que teníamos un plan. Teníamos que tener un sentido de control y dejar que el personal supiera que lo conseguimos. Eso realmente nos ayudó a generar confianza en el proceso.

Otro desafío fue alimentar a las masas. Pre-pandemia teníamos aproximadamente 5200 empleados. Alrededor de mayo había cerca de 8100, y la ciudad se había detenido en seco. Sabíamos que teníamos que actuar y nos preguntábamos, ¿cómo los alimentaremos a todos? Tuvimos personal ambulante distribuidores de dulces alimentando a las personas y tomando el pulso de cómo les estaba yendo emocional, física y espiritualmente. Como resultado, proporcionamos muchas formas terapéuticas para ayudar al personal a separarse de sus respectivas unidades y obtener un respiro muy necesario.

### Una lección aprendida...

Durante este tiempo, obtuvimos algunos de los puntajes de satisfacción del paciente más altos que jamás hayamos visto. Trabajamos juntos y nos apoyamos mutuamente, para que los pacientes pudieran ver y sentir que el personal estaba siendo compasivo, atento y escuchando. Nos reforzó la importancia de todas esas habilidades. Al final, estábamos prestando atención a las cosas correctas. Lo que demostró es que con la asignación de personal adecuada y prestando mucha atención, como equipo, PODEMOS hacer lo correcto de manera consistente y con compasión en tiempos de crisis, y eso marca una diferencia real.

---

"Los pacientes pueden ver y sentir que el personal estaba siendo compasivo, pensativo, y escuchado".

---

### ¿Qué sigue?

La siguiente fase comenzó para nosotros en junio y julio para intentar crear una sensación de normalidad. Tuvimos que cerrar las cosas tan severamente que una vez que nivelamos, comenzamos a preguntarnos, ¿cómo reiniciar la planificación para el futuro fuera de COVID? Nos hemos recuperado muy bien, pero somos conscientes de la posible inmediatez del próximo aumento. Ahora tenemos que seguir preguntándonos, ¿dónde queremos estar en tres años ... en cinco años? ¿Cómo se verá "normal" en el futuro?

Mientras hablábamos, llegó un mensaje urgente de que las escuelas de Nueva York se están cerrando para el aprendizaje presencial.

Esa es una de las cosas más importantes que han surgido de esto. Hemos avanzado como una organización centrada en la persona para encontrar formas de continuar apoyando a nuestro personal en estas situaciones. Debemos ser conscientes de cómo gestionamos el equilibrio entre el trabajo y la vida personal y al mismo tiempo satisfacemos las necesidades de la organización. Implica un gran revés en nuestros planes, pero perseveraremos, nos reagruparemos y seguiremos adelante. ¡Estamos listos!

## Llegar a conocerme

Soy una hija, una hermana, una amiga, una tía, una novia y una madre de perro de un wiemaraner increíble.

También soy una ávida lectora, una cristiana, fan de los Bulldogs de la UGA, una amante de todo lo rosado, una coleccionista de cascanueces, una introvertida preocupada.

No soy solo un riñón solitario o un desprendimiento de retina.

Para tratar este último, debe conocer el primero. Todos somos una colección de hechos y paradojas, algunas aparentemente sin importancia para otras, pero todas de vital importancia y personales porque me importan. Ayudan a definir si un determinado plan de tratamiento es factible para mi estilo de vida, mis finanzas y para mí.

Un paciente debe sentirse valorado y eso implica algo más que marcar una casilla; más que una forma de admisión. Un número de historia clínica y un diagnóstico son importantes, pero solo en el contexto del ser humano sentado frente a usted. Sé que su tiempo es valioso ... también lo es el mío.

Hay cosas simples que pueden salvar la brecha entre el médico y el paciente: sentarse a hablar conmigo, mirarme a los ojos cuando hablo y no concentrarse solo en la computadora. Escuche lo que estoy diciendo y lo que dice mi lenguaje corporal.

Lo más importante es que sepa que espero que sea el capitán de mi equipo de atención médica. Al trabajar juntos, podemos cerrar la brecha entre el proveedor y el paciente y podemos unirnos como equipo para asegurar la mejor atención posible.

Katie Lawhead, Member, Planetree Internacional Consejo de asociación de pacientes y familias y coordinador principal de PFCC, Augusta University Health (Augusta, GA)



LA VOZ  
DEL  
PACIENTE



**IDEAS**  
Que puedes  
usar



**Comprometerse a la iniciativa.** Ahora, más que nunca, los pacientes de los hospitales y los residentes de los hogares de ancianos anhelan la conexión humana. Las restricciones de visitas han provocado que los pacientes y los residentes se sientan aislados y solos, lo que sabemos que es perjudicial para la salud y la curación. Para asegurar que esos momentos más valiosos —¡y restauradores! - de conexión humana no se pierdan, el equipo de Merit Health Wesley en Hattiesburg, Mississippi implementó una iniciativa de Compromiso para sentarse.

El objetivo es que cada paciente tenga un momento de compañerismo y conexión todos los días. En estos momentos, el personal deja de lado su rol profesional. Estos no son momentos para hablar sobre el cuidado del paciente, sino para conectar de persona a persona. Las conversaciones a menudo se centran en la familia, los pasatiempos, las mascotas y las pasiones. Las hojas de preferencias del paciente publicadas en la habitación de cada paciente proporcionan pistas sobre lo que más le importa al paciente y, a menudo, se utilizan para identificar un iniciador de conversación. Estos momentos pueden ser breves, solo un par de minutos, pero son significativos. El personal se toma el tiempo para sentarse junto a la cama (las sillas plegables están disponibles para que el personal pueda entrar en las habitaciones de los pacientes) y disfrutar de un momento de compañía con el paciente. Se utiliza un sistema simple para rastrear a los pacientes que aún no han tenido una visita.