



Serie especial: encuentros Pandemia



Mejores prácticas de Atención Centrada en la Persona en
tiempos de crisis

¿Un lujo o una necesidad?

Sofía Rincón

Organización para la Excelencia de la Salud - Bogotá



Organización para la Excelencia de la Salud



3

Perspectiva de los profesionales de la salud Qué necesita prioritariamente el personal asistencial

JAMA Network | **Open**



Original Investigation | Psychiatry

Factors Associated With Mental Health Outcomes Among Health Care Workers Exposed to Coronavirus Disease 2019

Jianbo Lai, MSc; Simeng Ma, MSc; Ying Wang, MSc; Zhongxiang Cai, MD; Jianbo Hu, MSc; Ning Wei, MD; Jiang Wu, MD; Hui Du, MD; Tingting Chen, MD; Ruiting Li, MD; Huawei Tan, MD; Lijun Kang, MSc; Lihua Yao, MD; Manli Huang, MD; Huafen Wang, MD; Gaohua Wang, MD; Zhongchun Liu, MD; Shaohua Hu, MD



En este estudio transversal de 1257 trabajadores de la salud en 34 hospitales con atención a pacientes con COVID-19 en múltiples regiones de China

Síntomas de depresión, ansiedad, insomnio y angustia, especialmente las mujeres, las enfermeras, quienes están en Wuhan y los trabajadores de atención médica de primera línea directamente involucrados en el diagnóstico, tratamiento o prestación de atención de enfermería a pacientes con sospecha o confirmación de COVID-19.

Impact on Mental Health and Perceptions of Psychological Care among Medical and Nursing Staff in Wuhan during the 2019 Novel Coronavirus Disease Outbreak: a Cross-sectional Study

Kang, Lijun & Ma, Simeng & Chen, Min & Yang, Jun & Wang, Ying & Li, Ruiting & Yao, Lihua & Bai, Hanping & Cai, Zhongxiang & Yang, Bingxiang & Hu, Shaohua & Zhang, Kerang & Wang, Gaohua & Ma, Ci & Liu, Zhongchun. (2020). Brain, Behavior, and Immunity. 10.1016/j.bbi.2020.03.028.

Estudio de 994 participantes: 183 médicos y 811 enfermeras

Miedo y ansiedad

Depresión y trastorno de estrés post-traumático. Profundo impacto psicológico

Efectos sobre salud mental duran más tiempo que quienes sufren lesiones físicas

Los proveedores de atención médica para pacientes con COVID 19, sufren trastornos de salud mental y requieren atención personalizada de salud.

SUICIDIO

¿NECESIDAD O LUJO?

“Nunca había visto la muerte tan cerca, tan de frente. Vives muerta de miedo, cualquier paciente, un compañero, la enfermera, todos te pueden contagiar”

Salud Hernández. Revista Semana.



CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE



La calidad de la atención?

- Trabajo en equipo
- Apoyo inter y multidisciplinario

Mejoramiento de procesos institucionales:
protocolos de aislamiento, de seguridad, de protección, códigos, limitación de esfuerzo.

Seguridad del paciente?

- Segunda víctima
- Bioseguridad
- Elementos de protección personal

QUE HACER?

Empoderar a los profesionales y trabajadores: clave para abordar y cuidar a los pacientes y sus familias:

- **Capacitación** y formación de los empleados, fortaleciendo competencias duras y blandas esencialmente de los procesos y procedimientos para ofrecer un trato humanizado durante todo el proceso de atención.
- Debe facilitarse toda la información requerida y oportunidades de aprendizaje necesarias para que el personal tome buenas decisiones ante situaciones de stress.
1. Qué tipo de decisiones tomar? Quien? 2. Confianza 3. Carga laboral 4. Reconocimiento

Mejorar de la calidad de vida de los trabajadores y sus familias

Ambiente de trabajo digno . Equipos de protección personal
Combatir el estrés: Mindfulness. capacidad de una persona de prestar plena atención a todos y cada uno de los elementos que conforman el momento presente.

El mindfulness ayuda a estar más concentrado, a tener claridad mental y a manejar el estrés. Favorece la comunicación y la empatía. Permite a los médicos y enfermeras reconocer sus propios errores, a actuar con compasión, competencia, presencia y perspicacia.

La música

Expresión individual



PIENSE EN LAS PERSONAS – COLABORADORES

Horarios flexibles

Labores remotas

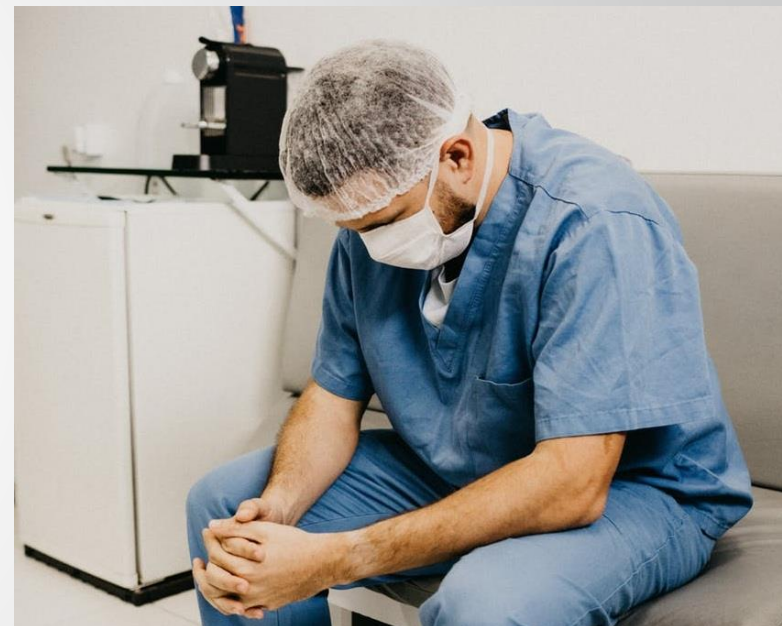
Tiempo para temas personales

Fortalecimiento de liderazgo, valoración de habilidades y competencias

Lugares de relajación: para la salud física, mental y emocional,

Programas de bienestar: buen ambiente laboral.

Beneficios sociales: transporte y alimentación.





PIENSE EN LAS PERSONAS – COLABORADORES

Pausas entre actividades: “tómame un tiempo”

Protección personal suficiente y adecuada

Capacitación – entrenamiento permanente

Dormir, comer, descansar

Pida ayuda: “Levanta la mano”

Ofrezca espacios para escuchar con profesionales especializados dispuestos a escuchar

Comunicación en doble vía: hacia el profesional/colaborador de salud – hacia la familia y la comunidad



Organización para la Excelencia de la Salud

www.oes.org.co