

CONSOLIDACIÓN DE UN MODELO DE CUIDADO ASISTENCIAL COMO HERRAMIENTA ARTICULADORA DE ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

Johanna Rendón Valencia Enf. Esp. Msc. MGOS.
Subdirectora Asistencial Fundación Valle Del Lili

Introducción

Durante el proceso de atención en salud se generan múltiples necesidades en el ser humano, que trascienden sus condiciones clínicas. Esto implica que el equipo **identifique y responda adecuadamente a las demandas biopsicosociales de la persona y su grupo familiar, lo que supone un reto importante en una institución de salud, que a su vez marca la diferencia en la atención y genera experiencias memorables positivas.** En esta experiencia se presenta la estrategia de intervención en la cultura de atención centrada en la persona, a través de la implementación de un modelo de cuidado humanizado y transcultural, y cómo se refleja en los resultados institucionales para llegar a la certificación con Planetree.

Objetivo

Desarrollar un modelo de cuidado en la Fundación Valle del Lili que permita articular el trabajo de las disciplinas asistenciales, buscando un cuidado humanizado y transcultural, que dé respuesta a las necesidades de quienes interactúan en el proceso de atención, tanto Ciudadanos Lili, como pacientes y familias.

Metodología

Desde el 2017 se buscó un marco conceptual que permitiera identificar la manera en que la Ciudad Lili ejecutara sus acciones de cuidado e integrara el actuar de los que se encuentran inmersos en el proceso de atención.

Teoría del Cuidado Transcultural de Madeleine Leininger: Considera los determinantes culturales y las prácticas de cuidado y visualiza al individuo de forma holística, integrando su procedencia cultural y estructura social.

Teoría de los Cuidados de Kristen Swanson: Define cinco procesos de cuidado: conocer, estar con, hacer por, mantener las creencias, y posibilitar. Enfoca el cuidado en la empatía, la presencia y el apoyo emocional.

Cuidado humanizado y Transcultural



Abordaje de características culturales del usuario

Grupo Cuidar: equipo que realiza actividades de ludoterapia en espacios conjuntos, donde se comparten experiencias y dinámicas entre pacientes y familias. En el 2024 se realizaron 173 actividades, con una participación de 23.083 personas (sede Principal) y 41 actividades con una participación de 1591 personas (sede Limonar).

Código Blanco: equipo que realiza contención emocional a pacientes, familias o Ciudadanos Lili en crisis, dentro de la institución. Se cuenta con 446 Ciudadanos Lili entrenados en primeros auxilios emocionales y comunicación en crisis como primeros respondientes del llamado a una línea institucional de activación. Para el año 2024 se atendieron 214 Códigos Blanco en la sede Principal y 28 en la sede Limonar.

Cuidando sin dolor: implementación de estrategias no farmacológicas para mitigar el dolor durante los procedimientos asistenciales. El objetivo es disminuir la ansiedad anticipatoria en niños con ludoterapia, realidad virtual, entre otras alternativas.

Grupos de calidad del cuidado



Proceso de implementación del modelo de cuidado en la FVL:

- Despliegue de los referentes de cuidado al 100% de la población asistencial de la institución.
- Encuentros y grupos focales con los líderes.
- Estrategias transversales que visibilizan el modelo, partiendo de las necesidades identificadas en los usuarios.
- Creación de los grupos (2019): Código Blanco, Cuidar, Cuidando sin dolor, Modelo de cuidado.
- Creación de los grupos de calidad del cuidado para trabajar en el mantenimiento de las buenas prácticas asistenciales (2020).
- 2021: desarrollos en historia clínica electrónica para visibilizar el modelo de cuidado.
- Creación de grupo de líderes en comunicación inclusiva, formando más de 40 personas en lengua de señas.

Rondas diarias de escucha al paciente y su familia (cuidador)



Consolidación de opiniones, comentarios y sugerencias.



Validación de la experiencia con la atención recibida.

Estrategias ecos de gratitud

Reconocimiento a Ciudadanos Lili que generaron experiencias positivas en los usuarios.

Estrategias para la atención culturalmente segura y representativa

- Creación de anexo: "Parto cult. seguro".
- Plan de parto: Pilotaje cumplimiento de preferencias.
- Alineación con preferencias culturales.

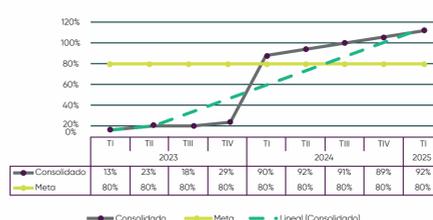
- Entrega de placenta.
- Menú materna indígena.
- Formación en parto transcultural.
- Adecuación de cubículo transcultural

CLUB Familias Lili



- Espacios de intercambio de saberes y experiencias.
- Diseño y construcción de material culturalmente representativo: español, con audios en español, inglés, lenguaje Nasa Yuwe.
- Calendario interactivo para la participación del seguimiento en el tratamiento.
- Abordaje interdisciplinar.

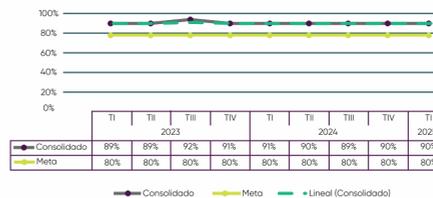
Adherencia a la identificación de necesidades consolidado 2023 - 2025



Satisfacción en Excelente Club de Familias Lili



Planes de Cuidado consolidado Ene 2023 - Mar 2025



Adherencia a la realización de Rondas de cuidado de consolidado 2022 - 2025



Conclusiones

- Implementar un modelo de cuidado institucional permite la articulación de todo el equipo de salud en torno a una atención humanizada, culturalmente representativa y segura.
- Involucrar al personal en la creación de estrategias permite lograr mayor sentido de apropiación y mejores resultados en la implementación.
- Contar con diversas estrategias para abordar a pacientes y familias genera experiencias memorables positivas, que impactan tanto a usuarios, como a Ciudadanos Lili.
- Un modelo de atención centrada en la persona se logra con estrategias claras y definidas, para usuarios externos e internos; esto a su vez garantiza el éxito en un modelo de cuidado.
- Es necesario caracterizar la institución, la población y los colaboradores antes de implementar un modelo de cuidado para incluir todas las perspectivas y lograr mejores resultados.
- Los resultados de la implementación pueden tardar varios años, es un proceso que requiere constancia, comunicación, trabajo en equipo y propósito de servicio.