



Programa de Mejoramiento de Calidad

Compartiendo Historias de Éxito

CENTROS DE PREVENCIÓN
Y TRATAMIENTO DE ENFER-
MEDADES TRANSMISIBLES
DEPARTAMENTO DE SALUD

VOLUMEN 1, NÚMERO 2
15 DE JULIO DE 2019

Departamento de Salud

Secretaría Auxiliar de
Salud Familiar y
Servicios Integrados

Oficina Central de
Asuntos del SIDA y
Enfermedades
Transmisibles

*"La excelencia es un
arte aprendido... un
compromiso que
adquirimos basado en
una mejor calidad de
vida."*

*CPTET de Fajardo,
2018*

*Dra. Norma I. Delgado
Mercado
Directora*

*Mayra Piar Reyes, MS
Gerente de Calidad*

*Dra. Ángela Lozada
Coordinadora de
Servicios Clínicos y de
Apoyo*

Reconocimiento, Recompensa y Motivación en la Autogestión de Salud de las Personas con Diagnóstico Positivo al VIH: Experiencia del CPTET de Fajardo post Huracán María

En los últimos años ha habido una verdadera transformación en el concepto de salud hacia un modelo más participativo y colaborativo que requiere de un compromiso y autogestión de parte del paciente. En este modelo se destaca la responsabilidad del individuo con su propia salud y se reconoce la capacidad de toma de decisión de las personas con respecto a la **autogestión de la salud**. La autogestión consiste en una serie de prácticas y actividades cuya finalidad radica en concretar una serie de procedimientos, acciones y conductas para lograr determinados objetivos a nivel organizacional e individual. Además, es útil para que por iniciativa, determinación y acción propia, el individuo pueda prepararse para enfrentar con éxito los retos que acarrea el mantenimiento de su salud. Es una especie de "administración autónoma", en referencia a todos los procesos por los que tiene que atravesar el individuo para lograr el mantenimiento de un estado de bienestar y salud óptimo. Su enfoque consiste en el empoderamiento de los individuos para que cumplan objetivos por sí mismos. De esta forma, se busca promover la motivación y la concentración en cada labor emprendida por el individuo para lograr un comportamiento/acción productiva y saludable en cada uno de los ambientes en que se desenvuelve. El término **empoderamiento** ("empowerment") ha tenido una resonancia significativa en los últimos años. Es la capacidad del individuo de sentirse responsable y protagonista de su propia vida; bajo el supuesto de que todos contamos con los recursos necesarios para mantener y mejorar nuestra situación de salud. El empoderamiento fomenta el crecimiento personal del individuo para lograr las metas y objetivos con respecto a su salud, mediante el **compromiso**, el entusiasmo, la motivación y la confianza en sí mismo. Por otro lado, el empoderamiento conlleva un poder real dentro de las personas que actúa sobre su sentido de bienestar y de autoeficacia.

Reconocimiento y Compromiso con la Salud

El reconocimiento es uno de los factores fundamentales que promueve un mayor compromiso de los individuos consigo mismos y contribuye a reforzar conductas relacionadas a la autogestión y el compromiso con su salud. La posibilidad de comprender el impacto de nuestras acciones, de aprender de la experiencia y de mejorar, está en función de la **retroalimentación** ("feedback"). El **reconocimiento social** es una de las mejores fuentes de retroalimentación para que un individuo comprenda y desarrolle sus fortalezas; refuerce acciones y conductas conducentes al logro de determinados objetivos relacionados con el mejoramiento y mantenimiento de su salud y bienestar. Para que sea efectivo el reconocimiento debe estar fundamentado en información real, sincera, positiva y continua. La faceta social es relevante para explicar la motivación del individuo ya que es fuente de satisfacción y enriquecimiento. Implantar un sistema de reconocimiento social es abrir una puerta a una disposición y energía que transforma al individuo, potencia y fortalece la autoestima

"La motivación del paciente es un ingrediente necesario en el tratamiento y la recuperación de la salud."

López Gómez,D.

y la autoeficacia. Los sistemas de reconocimiento social dan un significado más trascendente al comportamiento y la conducta cotidiana.

A base de lo anterior, el reconocimiento es como un incentivo para continuar realizando un comportamiento acorde a lo esperado. También, propicia el compromiso con las metas y objetivos para el mantenimiento de su salud y bienestar; de esta forma motivando la autogestión de la salud. Otro aspecto que va de la mano junto con el reconocimiento es la **motivación**. Aunque existen múltiples definiciones de motivación, la más sencilla y completa es la que considera la motivación como el "estímulo o impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento hasta alcanzar el objetivo deseado".⁽¹⁾ Garcia-Llana et al. (2010) indican que una de las funciones prioritarias de los profesionales de la salud es promover comportamientos saludables, ya sea para prevenir enfermedades, para controlarlas o para disminuir sus efectos adversos.⁽²⁾ Para cambiar un hábito y/o mantener un comportamiento específico es preciso que el paciente tenga una motivación o, visto de otra forma, que tenga un convencimiento de que el beneficio va a ser mayor que el esfuerzo.⁽³⁾ Se trata de implicar al paciente como participante activo en todo lo relacionado con el mantenimiento de un estado de salud óptimo y comprometerse juntos: médico y paciente. La empatía y la motivación son los motores de cambio que, junto a la validación, el reconocimiento y la comunicación, constituyen factores de gran relevancia para fomentar la adhesión y el cumplimiento con el tratamiento médico.

Honrando la Excelencia

Actividad de Reconocimiento al Compromiso con la Salud y la Adherencia de los Pacientes que Recibieron Servicios en el CPTET de Fajardo en un periodo de dos (2) años

Trasfondo

El pasado 20 de septiembre de 2017 la isla de Puerto Rico recibió el embate del Huracán María, el evento atmosférico más destructivo que ha golpeado la isla en los tiempos modernos, según el "Informe Final del Huracán María" elaborado por los meteorólogos Richard J. Pasch, Andrew B. Penny y Robie Berg del Centro Nacional de Huracanes (NHC, por sus siglas en inglés).⁽⁴⁾ Es en este contexto de desolación y de escasez de recursos post huracán María, en el que se pone de manifiesto la resiliencia de los pacientes que recibían servicios en la clínica de VIH del CPTET de Fajardo al finalizar el año 2017 y durante el año natural 2018. Al 1ro de diciembre de 2018, el CPTET de Fajardo prestó servicios a un total de 282 pacientes no duplicados; esto es de conformidad a datos del sistema CAREWare.⁽⁵⁾ Ante esta situación nos podemos hacer las siguientes preguntas sugeridas por la Asociación Americana de Psicología (APA, por sus siglas en inglés)⁽⁶⁾:

- (a) *¿Cómo enfrenta la gente los eventos difíciles que cambian sus vidas?; y*
- (b) *¿Cómo reaccionan a eventos traumáticos como la muerte de un ser querido, la pérdida de un trabajo, una enfermedad difícil, un ataque terrorista y otras situaciones catastróficas, en las que puede verse amenazada su seguridad e, incluso, la propia vida?*

Generalmente, la respuesta sería que las personas logran adaptarse con el tiempo a las situaciones que cambian dramáticamente sus vidas y que aumentan su estado de tensión. No obstante, los pacientes que recibían servicios en la clínica de VIH del CPTET de Fajardo no dispusieron de tiempo para poder adaptarse a la situación que enfrentaron post huracán María con un diagnóstico de una condición crónica de infección con VIH que requiere de una adherencia continua y sostenida con su tratamiento médico y con el cumplimiento con los regímenes de medicamentos prescritos para la misma. Además, los pacientes tuvieron que reaccionar "quasi" de inmediato para mantener su salud y enfren-tarse con otras necesidades básicas del individuo que compiten con el mantenimiento del mejor estado de salud posible, como lo son: alimentos, agua, combustible para las plan-tas generadoras,





etc. El Programa Ryan White Parte B/ADAP implementó un Protocolo de Emergencia para Facilitar la Preparación, Acceso y Continuidad de las Operaciones ante la Eventualidad de Eventos de Huracán y/o Tormenta Tropical; esto es, aun cuando las facilidades físicas del proveedor hubieran desaparecido o hubieran tenido daños graves en la infraestructura. En primer lugar se realizó un "assessment" del impacto del embate del huracán María en todos los niveles de prestación de servicio directo al paciente, tanto para los servicios médicos, de medicamentos y de apoyo a través de la red de proveedores del Programa Ryan White Parte B/ADAP. Las actividades delineadas en el Protocolo de Emergencia se evaluaron y fueron adaptadas conforme a los hallazgos de la evaluación de impacto. De esta forma; se logró una continuidad en los servicios esenciales a través de los CPTETs, Agencias Coordinadoras y los proveedores de los centros clínicos de ADAP, dentro de las 96 horas post evento. No obstante, todo lo mencionado anteriormente, si el paciente no se hubiera percibido a sí mismo como co-responsable de su tratamiento y de su rol activo y participativo, junto con el personal de servicios médicos y de apoyo; entonces, la efectividad de los esfuerzos realizados, a nivel programático y de operación para mitigar efectos adversos en la salud, hubiera quedado comprometida.

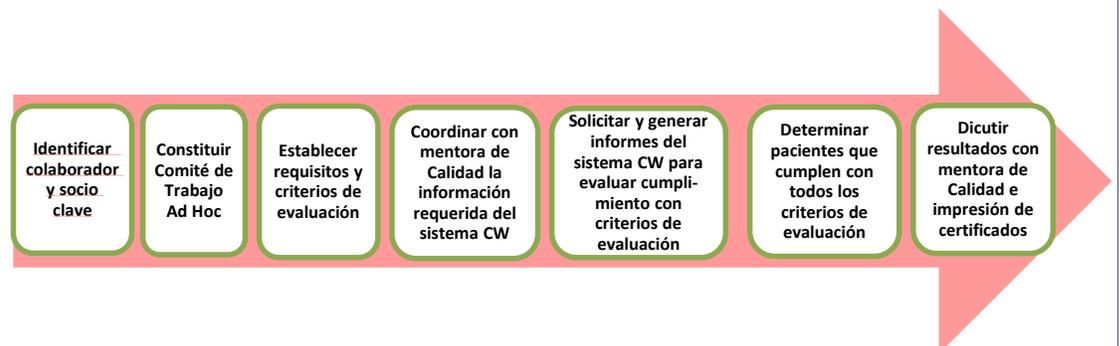
Entonces, ¿Qué les permitió adaptarse? De acuerdo a la APA, es importante haber desarrollado resiliencia, la capacidad para adaptarse y superar la adversidad. (6) Considerando la experiencia vivida tanto durante el embate del huracán María; así como, la realidad confrontada por los pacientes que recibían servicios en la clínica de VIH del CPTET de Fajardo al finalizar el año 2017 y el año 2018, periodo post huracán, podríamos decir que los pacientes con VIH que recibieron servicios en el CPTET de Fajardo demostraron un alto compromiso con el mantenimiento del mejor estado de salud posible y en términos generales son pacientes motivados, empoderados y conscientes de su responsabilidad y su rol participativo en el cuidado de su salud.

Justificación/Propósito: Ofrecer un reconocimiento al compromiso con la autogestión de la salud, la motivación, y el empoderamiento demostrado de forma sostenida, por un periodo de dos (2) años consecutivos, por pacientes que recibieron servicios en las clínicas de VIH del CPTET de Fajardo. De esta forma, se espera motivar e incentivar a todos los participantes activos en el CPTET de Fajardo a reforzar la adherencia al tratamiento médico y a los regímenes de medicamentos prescritos por el médico.

Objetivo: Realizar una actividad de reconocimiento al compromiso con la autogestión de la salud y la adherencia a aquellos pacientes que recibieron servicios en la clínicas de VIH del CPTET de Fajardo y que demostraron adherencia al tratamiento médico y a los regímenes de medicamentos prescritos por el médico, durante dos años consecutivos.

Periodo de Evaluación: Dos (2) años consecutivos. El periodo de evaluación comprende del 1ro de enero de 2017 hasta el 1ro de diciembre de 2018.

Procedimiento: (Estrategias/Actividades)



Personal Responsable de la Implantación: Componente de Manejo de Caso

Colaborador/Socio Clave: Se trabajó en colaboración con la organización Bill's Kitchen, Inc.-Región de Fajardo. También, se coordinó la obtención de toda la información necesaria del sistema CAREWare con la Administradora de dicho sistema.



Programa Ryan White
Parte B/ADAP

Dirección Postal:
Departamento de Salud
Programa Ryan White
Parte B/ADAP
PO Box 70184
San Juan, PR 00936-8184

Tel. (787) 765-2929
Ext. 5103,5109

E-mail:
ndelgado@salud.pr.gov
mpiar@salud.pr.gov
alozada@salud.pr.gov

¡Estamos en la Web!

<http://www.salud.gov.pr>



Criterios de Evaluación:



Cada paciente debe cumplir con los siguientes criterios de evaluación para cada uno de los años considerados (año natural 2017 y 2018):

- (a) Carga viral < 20 copias por mL; y
- (b) Haber realizado al menos 3 visitas médicas al año; y
- (c) Haber realizado al menos 3 visitas al Manejador/a de Caso Clínico; y
- (d) Haberse realizado al menos tres (3) laboratorios clínicos (en fechas diferentes).

Resultados: El CPTET de Fajardo, el Programa Ryan White Parte B/ADAP y la OCASET, del Departamento de Salud, en colaboración con la organización Bill's Kitchen, Inc.-Región de Fajardo, llevaron a cabo la actividad de reconocimiento "HONRANDO LA EXCELENCIA" como primer evento para reconocer un grupo seleccionado de participantes por el compromiso con la salud y la adherencia. Esta actividad se llevó a cabo el jueves, 20 de diciembre de 2018, de 7:30 am a 11:30 am, en el Centro Multidisciplinario Monte Brisas, en el municipio de Fajardo. La misma contó con desayuno/refrigerios, la participación de un grupo musical de bomba y plena para amenizar la misma y fomentar un espacio para compartir y confraternizar con los participantes y sus familiares. Todo el personal del CPTET de Fajardo participó de esta actividad. También, participaron la directora del Programa Ryan White Parte B/ADAP, la Gerente de Calidad, la Coordinadora de la Unidad de Búsqueda y Enlace a Cuidado, la Coordinadora de la Unidad de Servicios Complementarios al VIH, la Mentora de Calidad del CPTET de Fajardo y personal de Bill's Kitchen, Inc.- Región de Fajardo. Se otorgaron **reconocimientos a un total de 32 participantes** por su esfuerzo continuo en el cuidado de su salud. El cumplimiento con los criterios de evaluación establecidos es demostrativo de la gran resiliencia y la excelencia en la autogestión de la salud por este grupo seleccionado de pacientes.



Referencias:

- (1) Castillo-Palomino, GL. "La Motivación como Estímulo para el Trabajador, para el Éxito de la Empresa". 2013 Disponible: <https://www.monografias.com/trabajos100/motivacion-como-estimulo-trabajador-exito-empresa/motivacion-como-estimulo-trabajador-exito-empresa.shtml> Accedido: 31 de mayo de 2019
- (2) García-Llana, H., Rodríguez Doñate, B., de Cos Blanco, A.I. "Motivación y Adhesión a Tratamiento. Abordaje Integral en la Consulta Hospitalaria de Obesidad". *Revista Española de Obesidad*. Marzo-abril 2010 Vol. 8. Núm. 2: 87-92. Disponible: <https://helenagarciallana.com/archivos/casoMotivacionSEEDO2010.pdf> Accedido: 3 de junio de 2019
- (3) López Gómez, D. "Motivación para el Tratamiento de Desintoxicación". Disponible: <https://www.rehably.es/terapias/terapias/motivacion-tratamiento> Accedido: 3 de junio de 2019
- (4) Gómez Alvarez, S. "Publican Informe Final del Huracán María". Periódico El Vocero. 9 de abril de 2018 Disponible: <https://www.elvocero.com/el-tiempo/publican-informe-final-del-huracan-maria/> Accedido: 11 de junio de 2019
- (5) CAREWare: Informes Trimestrales de Cumplimiento con las Medidas de Calidad. CPTET de Fajardo (Diciembre2014- Marzo 2019)
- (6) Asociación Americana de Psicología. "El Camino a la Resiliencia". Disponible: <https://www.apa.org/centrdeapoyo/resiliencia-camino> Accedido: 3 de junio de 2019