

La orientación al hogar médico

El cuidado centrado en el paciente y la familia

PARA MÁS RECURSOS SOBRE LOS HOGARES MÉDICOS, VISITE

<http://www.nichq.org/sitecore/content/medical-home/medical-home>

Los Socios Familiares de Salud deben estar informados sobre el hogar médico. Un hogar médico no es un lugar sino un proceso de cuidado que enfatiza el “hogar” como el sucursal del cuidado donde los pacientes y las familias se sienten reconocidos, invitados y apoyados. American Academy of Pediatrics (AAP) desarrolló el modelo del hogar médico para la atención médica primaria que es accesible, continua, comprensiva, centrada en la familia, coordinada, compasiva y culturalmente efectiva para todos.

El cuidado centrado en el paciente y la familia se trata de los pacientes, familias, doctores, enfermeras y otros profesionales que trabajan juntos. Las prácticas de un hogar médico que adoptan los valores abajo centrados en el paciente y la familia pueden lograr el cuidado de alta calidad.

- Honrar la diversidad racial, étnica, cultural y socioeconómica y su impacto en la experiencia de la familia y su entendimiento del cuidado
- Inspirar a cada niño y familia a descubrir sus propias fuerzas, crear confianza y tomar decisiones sobre el cuidado del niño, incluso en situaciones difíciles y desafiantes
- Asegurar la flexibilidad dentro de las prácticas así que los servicios puedan estar creados para satisfacer los únicos necesidades, creencias y valores culturales de cada niño y familia
- Compartir información honesta e imparcial con las familias de manera continua, útil y positiva
- Proveer conexiones a recursos comunitarios para el niño y la familia durante todas las fases de la niñez, incluida la adolescencia

“Cuando practicamos el cuidado centrado en el paciente y la familia, da forma a las políticas, los programas, el diseño de los centros, la evaluación del cuidado médico e las interacciones cotidianas entre pacientes, familias, médicos y otros profesionales de salud.”

La orientación al hogar médico

El cuidado culturalmente apropiado

En un hogar médico centrado en el paciente y la familia efectivo, el trasfondo de la familia—que incluye creencias, rituales, y costumbres—es reconocido, valorizado, respetado e incorporado en el plan de cuidado. Se realizan todo tipo de esfuerzos para asegurar que el niño y la familia comprendan los resultados de la visita médica y el plan de cuidado. Cuando sea necesario, se debe ofrecer los **traductores o intérpretes**.

Servicios culturalmente y lingüísticamente apropiados se definen como “cuidado y servicios respetuosos de y responsivos a las necesidades culturales y lingüísticas de todos y son reconocidos como efectivos en la mejora de calidad del cuidado y de los servicios.”¹

Recuerde que los miembros de un grupo étnico o lingüístico no son todos iguales, aunque las personas dentro del grupo enfrenten obstáculos similares. Pregunte a las familias sobre sus creencias culturales, cómo se relacionan al plan de cuidado de su niño y cómo toman decisiones sobre el cuidado. Cuando los proveedores piden a las familias que se definan a sí mismos en sus propias palabras, refuerza la colaboración auténtica.

La humildad cultural inspira a proveedores a autoevaluar constantemente sus opiniones sobre las normas culturales y a reconocer el desequilibrio de poder entre los pacientes y proveedores. Ejerciendo la humildad cultural, los proveedores pueden establecer más efectivamente colaboraciones con sus pacientes para incluir sus necesidades y creencias en las decisiones de cuidado.

El equipo del hogar médico

Equipos de cuidado centrados en el paciente en los hogares médicos prestan cuidado guiado por los pacientes y familias. Equipos de cuidado pueden incluir un médico de atención médica primaria o una enfermera, otro personal de enfermería y un asistente médico. Se puede incluir los Socios Familiares de Salud con otro personal profesional (como un proveedor de salud mental, el coordinador del cuidado, un dietista, etc.), dependiendo en las necesidades del paciente y la familia. Los papeles y responsabilidades del equipo pueden variar. Delege tareas entre los miembros del equipo según sus capacidades, aptitudes y capacitación.

NICHQ ha creado una herramienta para crear equipos de cuidado en los hogares médicos que ayuda a las prácticas a desarrollar equipos de cuidado dentro de sus hogares médicos.

¹ Beach et al., 2004; Goode, Dunne, & Bronheim, 2006

La orientación al hogar médico

Los planes de cuidado

Un **plan de cuidado** recoge la información del paciente—su historia médica pasada y actual, una lista de medicamentos, una lista de doctores y especialistas, los recursos o servicios comunitarios usados por la familia—con las preferencias personales del paciente y la familia con respeto al cuidado médico del niño, todo en el mismo lugar. También conocido como un resumen médico portable, el plan puede incluir aspectos médicos y sociales de las necesidades de un niño y una familia, y cualquier material médico que usa el paciente.

Pacientes y familias pueden usar este resumen para comunicar información médica a otros proveedores médicos no familiarizados con su historia médica. Puede ser particularmente útil para las familias en caso de una emergencia médica cuando los proveedores no tienen acceso al record médico del niño.

Un **cuaderno de cuidado** es una herramienta que usan los pacientes y familias para mantener organizada la información médica importante. Llevando el cuaderno a las citas y reuniones permite que las familias compartan fácilmente la información con los doctores, terapeutas y el personal escolar.

Un cuaderno de cuidado puede ayudar a pacientes y familias a:

- Prepararse para las citas
- Guardar la información sobre la historia médica
- Monitorear medicamentos actuales, incluidas las alergias
- Organizar la información de contacto (la dirección y los números telefónicos) para los proveedores de salud y las organizaciones comunitarias que apoyan a las familias



La orientación al hogar médico

La coordinación del cuidado

La coordinación del cuidado pediátrico se realiza identificando las necesidades del niño y su familia y conectándoles a servicios médicos y comunitarios para satisfacer esas necesidades. En un hogar médico, el proveedor y el personal de la práctica puede ayudar a los pacientes y familias a establecer contacto con otros proveedores de salud, doctores especializados, organizaciones de apoyo familiar u otros servicios que ayudan a familias. La coordinación del cuidado puede ser un papel específico dentro de una práctica o puede ser una función de la práctica de un hogar médico.

Hogares médicos centrados en el paciente y la familia aspiran a prestar coordinación de cuidado que:

- Es centrada en la familia y basada en la comunidad
- Es proactiva, planeada y comprensiva
- Promueve las capacidades de autocuidado y automanejo para niños, jóvenes y familias
- Ayuda a los pacientes y familias a conectarse con otros proveedores médicos

La coordinación del cuidado funciona dentro de un hogar médico haciendo evaluaciones de necesidades con pacientes y familias, desarrollando un plan de cuidado y vigilando las remisiones a proveedores y otros tipos de apoyo. Varían los métodos de la coordinación del cuidado dentro de los hogares médicos, pero todos comparten el objetivo similar de ayudar a los niños a alcanzar la buena salud y el bienestar.

La conexión a recursos comunitarios

Los equipos de cuidado de los hogares médicos pueden ayudar y guiar a familias que necesitan más que los servicios médicos. Las prácticas de hogares médicos tienen que descubrir los programas y servicios en la comunidad de su paciente que ofrecen a las familias la asistencia positiva y basada en puntos fuertes. Las organizaciones establecidas con experiencia apoyando a los pacientes y familias pueden ser colaboradores productivos en las prácticas de hogares médicos que quieren mejorar los resultados.

Durante las visitas, los equipos de cuidado pueden hablar de las preocupaciones y los desafíos de un paciente y su familia. Considere también una encuesta de todos los pacientes y familias de una práctica; pregúntales qué necesidades tienen que no se satisfacen y qué les ayudaría. Considere preguntar cuáles recursos comunitarios han sido útiles para las familias. ¿Qué mejor forma de aprender sobre los programas beneficiosos que hablando con las familias que los están usando?

La orientación al hogar médico

La conexión a recursos
comunitarios

Aquí tenemos maneras adicionales de identificar bienes comunitarios y empezar a conectar a familias a recursos necesarios:

- Interconectar con otros profesionales médicos
- Conectar con programas de la primera infancia (Head Start, Early Intervention, etc.)
- Establecer contactos en distritos escolares (al nivel de las escuelas primarias y secundarias)
- Aprender sobre los recursos disponibles por medio de organizaciones religiosas
- Investigar la educación comunitaria, la recreación municipal, el YMCA y los clubes de Boys & Girls
- Buscar las organizaciones de apoyo familiar
- Investigar el departamento de salud pública local y estatal
- Revisar servicios de los programas de State Maternal and Child Health Title V

Mantenga archivada y disponible la información fiable para los pacientes y familias.

UN RECURSO ÚTIL: MATERNAL AND CHILD HEALTH LIBRARY'S COMMUNITY SERVICES LOCATOR

Los hogares médicos establecidos crean conocimiento de recursos comunitarios:

- Creando una guía de recursos para la práctica
- Usando tableros de anuncios en las salas de espera y el espacio común para anunciar información
- Invitando los socios comunitarios a reuniones del personal para aprender sobre los programas y servicios que ofrecen
- Presentando las ferias de recursos
- Incluyendo en el sitio web de la práctica o en el portal para pacientes la información de contacto de los grupos comunitarios
- Dedicando tiempo durante las reuniones del personal para celebrar los éxitos recientes de conexiones comunitarias

La orientación al hogar médico

La conexión a recursos
comunitarios

Las organizaciones de apoyo familiar

El respaldo entre iguales (también conocido como el apoyo entre pares) puede proveer oportunidades valiosas para familias de aprender sobre los sistemas y servicios necesarios para ayudar a sus niños a prosperar. Compartiendo una experiencia común, las familias a menudo desarrollan una confianza que puede llevar a una identificación más profunda de necesidades. Esas relaciones permiten a las familias que desarrollen conexiones comunitarias mientras aumentan el conocimiento práctico.

Otros recursos comunitarios valiosos para las familias:

- **Family to Family Health Information Centers**, ayuda con preguntas sobre el seguro médico
- Los programas de ayuda familiar fundados por el estado (p. ej., la comida, la vivienda, la electricidad, el transporte, el equipo)
- Los derechos y recursos educativos, incluidos los talleres y la capacitación
- **Parent 2 Parent USA**
- Los derechos y recursos laborales, incluidos recursos para los afectados por el desempleo
- Los materiales y clases específicos de educación para el paciente
- La recreación adaptada
- Las herramientas/orientaciones de autocuidado del paciente
- **National Federation of Families for Children's Mental Health**
- Los servicios y recursos de idioma apropiado
- Los grupos de apoyo para padres
- La asistencia con el manejo de cuidado externo
- La ayuda con cuidado en casa
- Title V, las escuelas, **American Academy of Pediatrics (AAP)**, American Academy of Family Physicians (AAFP), **Family Voices**