

# paciente 2.0

otra forma de asistencia y comunicación

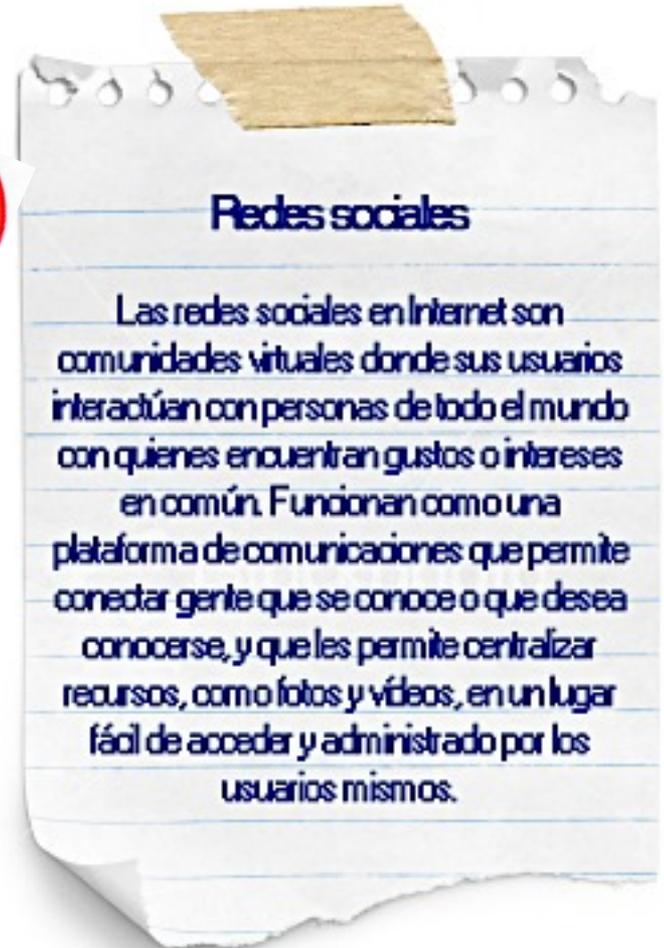
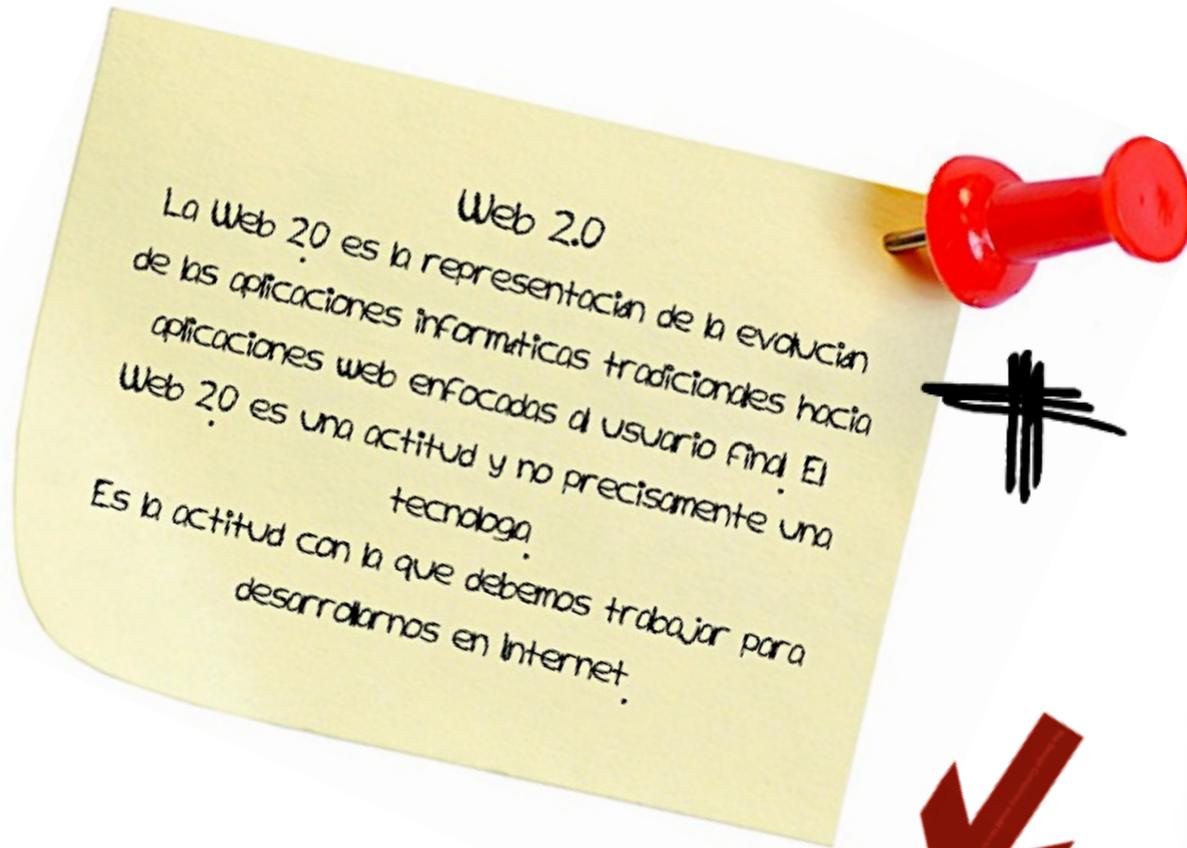
Jorge Garrido



“If you hire people just because they can do a job, they’ll work for your money. But if you hire people who believe what you believe, they’ll work for you with blood, sweat and tears.”

*Simon Sinek*

# tablón de ideas: concepto 2.0



evolución del modelo de intervención  
en el tercer sector

**prevención y asistencia  
2.0**



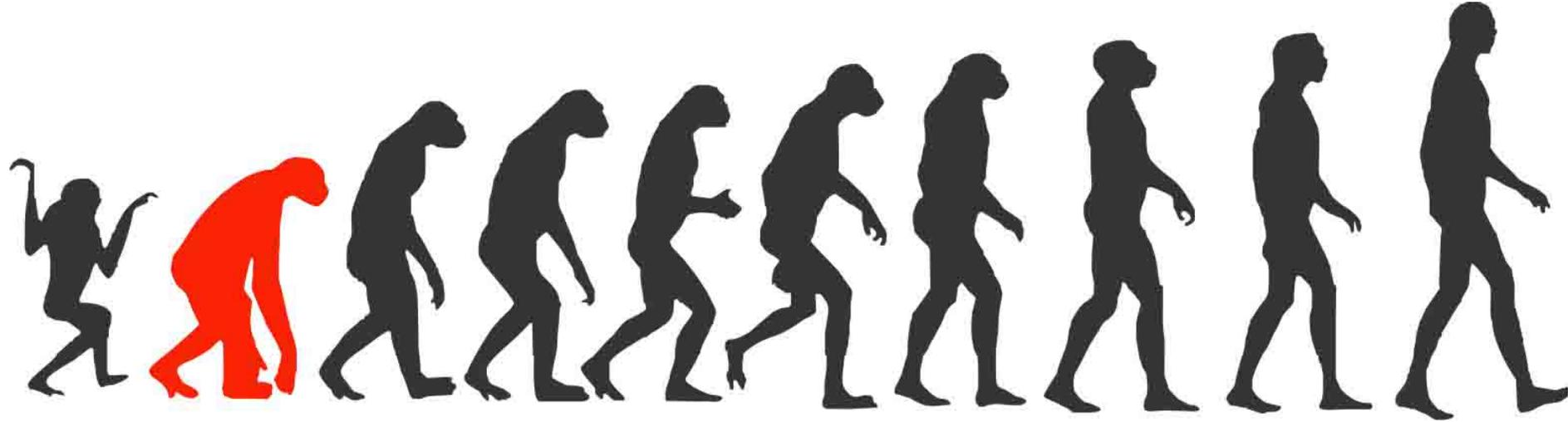
**paciente pasivo  
VS  
paciente experto**

# pilares



**formación**  
**paciente experto**  
**comunicación**

Analizando y estableciendo estas tres prioridades estratégicas en este nuevo modelo de intervención, estaremos en el camino hacia una mayor efectividad de nuestro trabajo y mensaje.



**formación y capacitación**

Una ONG o recurso social / sanitario, como entidad que presta ayuda a pacientes, necesita de una formación y una capacitación de su personal, que asegure que la ayuda va **más allá de un mero asistencialismo** a:

- ***Ofrecer una información veraz y científicamente contrastada sobre su enfermedad (perfil sanitario)***
- ***Trabajar los factores médicos de sus procesos en conexión con los aspectos psíquicos y sociales de la persona para un mejor diagnóstico (perfil social)***
- ***Representar y garantizar la mejor atención del colectivo (perfil incidencia)***

**¿ por qué ?**

***“Es la manera de conectar con su comunidad y proporcionar el mejor desarrollo clínico y personal.”***

En los entornos socio-sanitarios de intervención con pacientes somos testigos de la necesidad actual de una **mayor profesionalización de nuestra intervención**. Conectando el buen trabajo que se lleva años realizando y siguiendo las líneas de acción e implicación que algunas enfermedades han tenido (VIH) podemos conseguir un **modelo comunitario más funcional y eficaz** y que coopere en la complicada y anhelada sostenibilidad del sistema de salud, basado, eso sí en la cronicidad y no en la afección aguda.

## **RETOS**

- Falta de oportunidades de información y recursos
- Poca accesibilidad de la información farmacológica y médica en España
- Capacitación y formación de los profesionales implicados



**paciente experto**



**¡actívate!**

Hasta hace poco tiempo, la **implicación del paciente** en su enfermedad y cuidados ha sido muy “**1.0**”, es decir, un sujeto pasivo, **mero receptor de un servicio**.

La evolución de la sociedad y sus nuevas tecnologías ha permitido idear esta figura de **paciente 2.0**, que supone:

- **Mayor conocimiento de su enfermedad, tratamiento y posibles complicaciones**
- **Mayor comunicación con los especialistas**
- **Mayor poder y libertad de decisión**
- **Más herramientas para combatir prejuicios y estigmas**

Un mayor conocimiento de sus procesos médicos **empodera** a los pacientes de manera que son verdaderos **protagonistas de su situación vital y forman parte activa del proceso de tratamiento y asistencia de su enfermedad**, abriendo un infinito abanico de posibilidades para la mejora de la gestión de las enfermedades.

#### **RETOS:**

- Poca permeabilidad y transparencia del sector médico y farmacológico
- Barreras administrativas
- Desigualdades sociales
- Frustración



**comunicación**

# comunicación las 5 W

## WHO?

en este aspecto nos encontramos con dos posiciones a tener en cuenta:

- 1) quiénes comunicamos: pacientes, profesionales sociales y médicos, etc
- 2) a quien nos dirigimos: médicos, políticos, otros pacientes, sociedad, etc.

## WHEN?

una vez identificados los comunicadores y los receptores de mensajes y los espacios oportunos, tenemos que definir las estrategias en tiempo para actuar y conseguir los objetivos marcados

## WHERE?

según a quién dirijamos nuestro ejercicio de comunicación deberemos tener en cuenta y aprovechar los espacios para esa comunicación: revisiones médicas, reuniones con responsables en la toma de decisiones, etc.

## WITH?

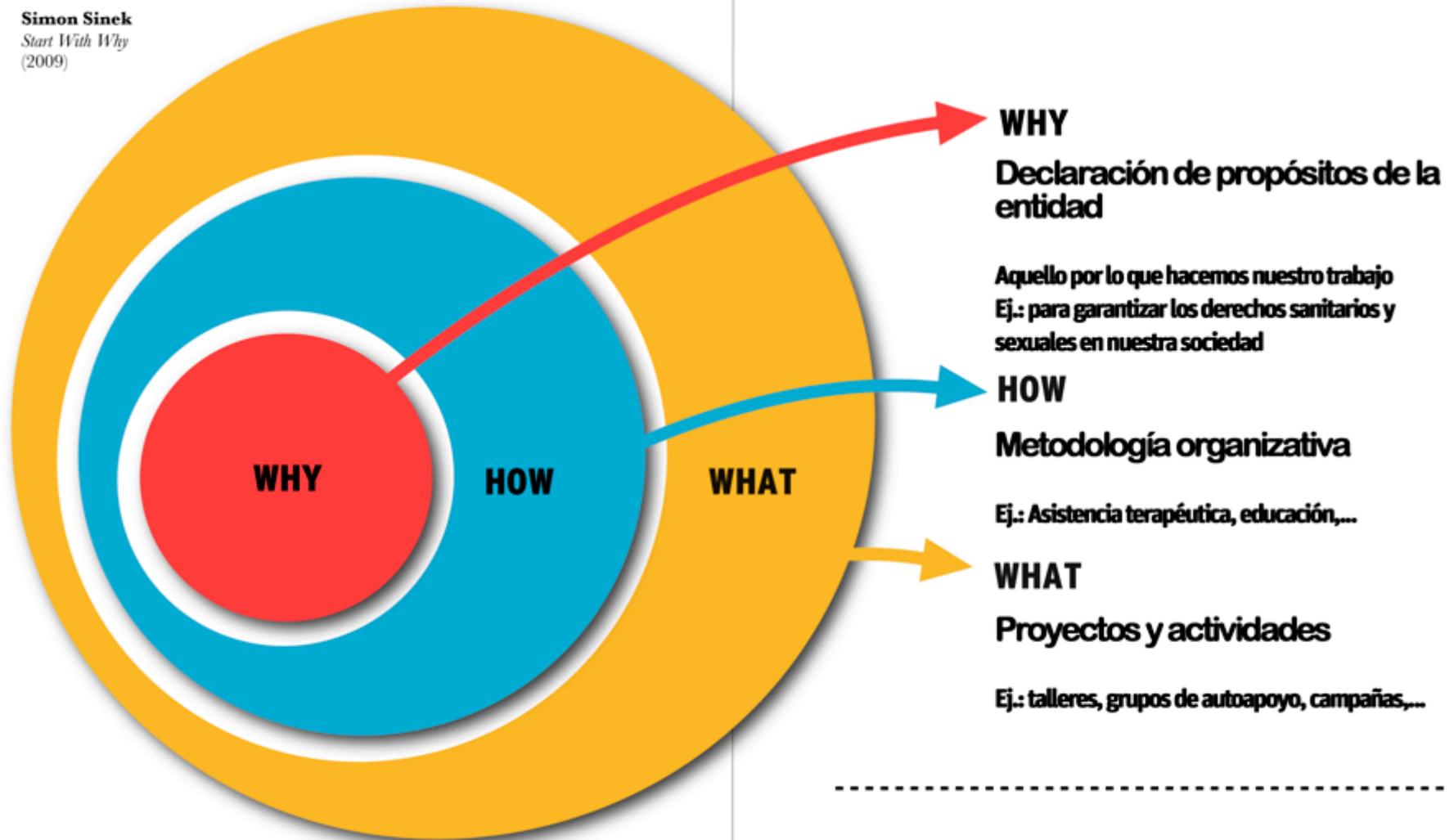
una comunicación basada en las herramientas y materiales basados en la evidencia científica y social que manejamos para empoderarnos en la comunicación

-----

## THE GOLDEN CIRCLE

*“Those who inspire are not driven with what they do, they are driven with why they do it.”*

**Simon Sinek**  
*Start With Why*  
 (2009)



# the golden circle

## Sentido del WHY

**Es un patrón común en personas u organizaciones que consiguen un impacto social**

- Nos ayuda a conectar con la **identificación** por un propósito o causa. Seremos la causa por la que ellos mismos actuarán.
- Biológicamente, el cerebro sigue una estructura similar. El WHAT corresponde al *neocortex* que gestiona los pensamientos racionales y analíticos, mientras el *sistema límbico*, que recogería el HOW y, sobre todo, el WHY gestiona los sentimientos, la confianza y la toma de decisiones.

### **método Start with WHY:**

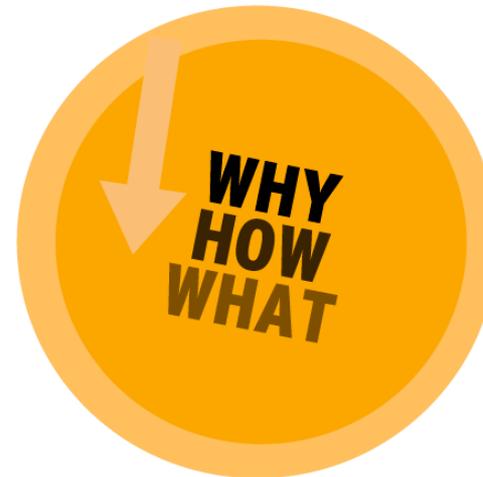
explicado desde el porqué, el propósito; el «alma» del proyecto y la razón del trabajo.

**«ONG para el acceso y atención integral, universal e igualitaria en VIH»**

**«ONG para la accesibilidad y atención universal e igualitaria en VIH y su normalización social»**

**método tradicional:**  
explicado desde lo más sencillo para ir a lo más difuso para la gente, del WHAT al WHY

**«somos una ONG que damos asistencia a personas con VIH»**



# salud y paciente 2.0

El **Observatorio Global de Salud Electrónica (Goe) de la OMS** define la salud móvil (**mSalud o mHealth**) como las prácticas de medicina y de salud pública que cuentan con un soporte de dispositivos móviles

No sólo es el **uso de las nuevas tecnologías y apps**, sino técnicas de monitorización y seguimiento de datos, y la recepción de los mismos

En definitiva, es un **nuevo concepto de la práctica clínica** que conlleva importantes **cambios en los procesos clínicos y de gestión de recursos**.

## ¿QUÉ DIFERENCIAS SUPONE LA ATENCIÓN 2.0 SANITARIA?

- **Transformar la manera en la que se prestan los servicios sanitarios:** gestión de citas, datos, medicación, consultas, etc.
- **Oportunidades más eficientes y nuevas formas de trabajo:** mejora de seguimiento, adherencias, trabajo con paciente experto 2.0, etc.
- **Optimizar los recursos asistenciales:** mejora lista espera, consultas más directas y rápidas en resolver, reducción de saturación de recursos, etc.
- **Mejorar los resultados en salud:** mejorando la situación clínica y evitando institucionalizaciones



**69,8%** de los hogares españoles tiene **acceso a la Red** (11,1 millones de viviendas familiares)

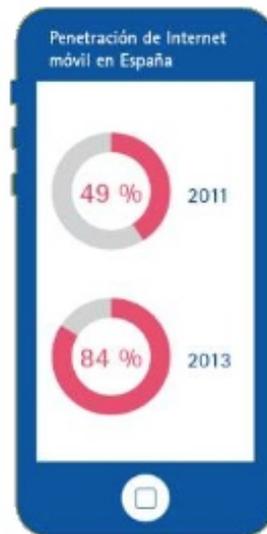
**48,3%** internautas recurre a internet para temas relacionados con la **salud**



**79%** de los internautas utiliza las **redes sociales**

**19.500 Apps médicas** US Apple Store (2,2%). En España hay disponibles en el Apple Store más de 11.000

Apps



### Consulta de Atención Farmacéutica al Paciente con Patologías Viricas del Hospital de Valme



Seguir

9 SlideShare  
3 seguidores

Sevilla, Sevilla, Spain

Medical / Health Care / Pharmaceuticals

[www.farmacivalmecpv.com](http://www.farmacivalmecpv.com)

*\*Fuente: Ángel Albacete Ramírez, "Entorno 2.0 en la atención farmacéutica a pacientes virología"*

# farmacia 2.0



**CIMS FHVH**

**cimsf vall d'hebron**

Seguir

59 SlideShare  
14 seguidores

Barcelona, Spain

Hospitality / Leisure

[www.netmbes.com/cimsfhuvh%23INICI](http://www.netmbes.com/cimsfhuvh%23INICI)

Centre d'Informació de Medicaments Servei de Farmàcia de l'Hospital Universitari Vall

**UGC Farmacia Granada**



Seguir

98 SlideShare  
51 seguidores

Granada, Andalucía, Spain

Medical / Health Care / Pharmaceuticals

[www.ugcfarmaciagranada.es](http://www.ugcfarmaciagranada.es)

**Servicio de Docencia - Hospital Universitari Sagrat Cor**



Seguir

90 SlideShare  
42 seguidores

Barcelona, Barcelona, Spain

Medical / Health Care / Pharmaceuticals

[www.docencia-husc.com](http://www.docencia-husc.com)

Servicio de Soporte a la Docencia de un hospital universitario de Barcelona ciudad.

Los entornos sanitarios, en especial el farmacéutico, están desarrollando esta visión de **intervención y paciente 2.0 con diferentes aplicaciones y espacios de nuevas tecnologías** en los que se pretende (ventajas):

- **Informar sobre las enfermedades, comorbilidades, etc.: escuelas de pacientes**
- **Formar al paciente experto e implicarlo: forums clínicos, tutoriales, redes pacientes crónicos, programas de pares (iguales),...**
- **Administrar y hacer seguimiento y control de mantenimiento de fármacos**
- **Establecer relaciones eficientes, eficaces, cercanas**
- **Aumentar la difusión de la información y servicios**
- **Intervenir en pacientes crónicos: adelantarse a la urgencia**

## “Una nueva relación con el médico”



Aproximadamente un tercio de la población sufre una **enfermedad crónica**. Como pacientes crónicos necesitamos una atención a largo plazo, con altos costes y enfrentándonos a sistemas sanitarios muy burocratizados.

Esta “telemedicina” o atención 2.0, sirve para:

- **Monitorizar procesos desde nuestros hogares**
- **Mejorar el conocimiento y autogestión de nuestra enfermedad y el acceso a la salud**
- **Mejora la relación profesional sanitario – paciente**
- **Mejora el estado de salud y pronóstico**
- **Mejora la sostenibilidad y costos de nuestro tratamiento**

*\*Video recomendado: “Paciente 2.0”, <http://www.rtve.es/television/20121112/paciente-20/574425.shtml>*

La telemedicina está revolucionando la medicina y está transformando al paciente en un paciente más experto, informado y responsable de su enfermedad, aunque se enfrenta a unos retos con este nuevo concepto de intervención:

- **Accesibilidad a las nuevas tecnologías: material y de conocimiento** (competencia tecnológica del paciente)
- **Desconfianza**
- **Participación:** implicación / compromiso
- **Dificultad de la información**

QUIERES SER  
UN PACIENTE  
EXPERTO



---

**conclusiones**

## **ventajas** del 2.0 en la asistencia a pacientes:

- mejora de la adherencia a los tratamientos gracias a los nuevos canales de comunicación: apps, entorno 2.0, etc.
- mejora del seguimiento médico y de sus procesos
- mejora de la gestión farmacéutica
- mejora de los pronósticos y comorbilidades
- reducción de la institucionalización
- control de epidemias
- mejora de la calidad de vida
- mayor efectividad del sistema sanitario
- reducción de costes económicos
- participación y mejora de un sistema de pacientes crónicos VS agudos

## **papel profesionales** en el 2.0:

- capacitación: formación relacionada y uso del 2.0 como una herramienta más
- participación de todas las partes implicadas VS burocracia institucional
- cambio de modelo de intervención: paciente experto como eje central
- mejora de las habilidades de comunicación: empatía, escucha activa,
- trabajar más cerca de la persona: mejor tratamiento

“If you think you are too small to have an impact, try going to bed with a mosquito in the room.”

*Mosquito Tactics, CISV International*