

PERFIL DE LA EXPERIENCIA

Nombre de la experiencia:

Priorización clínico-administrativa, generadora de oportunidades para la paciente con cáncer ginecológico.

Antecedentes:

Desde el año 2016, en la Clínica El Rosario se están atendiendo pacientes diagnosticadas con cáncer gineco-oncológico, esto surgió como respuesta a la necesidad planteada por los profesionales de los servicios de quimioterapia y radioterapia quienes vieron como oportunidad de crecimiento de la Unidad de oncología la atención especializada de estas pacientes.

Teniendo en cuenta esta situación, se hizo un análisis de como la Clínica podía contribuir a la detección y manejo de las pacientes con cáncer gineco-oncológico, encontrando las siguientes realidades:

- La Clínica El Rosario desde el Direccionamiento Estratégico, la misión, el pensamiento organizacional y el imperativo estratégico: “atención de alta complejidad definen: contribuir al cuidado de la vida y la recuperación de la salud mediante un servicio integral, seguro, humanizado y diferenciado, con personal idóneo y una excelente gestión que garantice creación de valor a sus grupos sociales objetivo sostenibilidad económica y permanencia en el tiempo”.
- Cada vez son más las mujeres diagnosticadas con cáncer en el país, en quienes el cáncer de mama es el más frecuente con 24,1% luego están el cáncer de cérvix 7.1%, el de ovario 4,4%, y el de cuello uterino con 2.9%. Datos presentados por el Observatorio Global de Cáncer (GLOBOCAN)
- En el mundo, Colombia, Antioquia y el área metropolitana, la proporción de mujeres es mayor con respecto a los hombres.
- Siendo la mujer como miembro fundador de una familia, tiene un papel muy importante con la sociedad en la creación, formación y mantenimiento de valores de las personas que integran la familia.
- Actualmente, la mujer debe alternar entre diferentes papeles, responsabilidades y retos: ser madre, esposa, ejecutiva, empleada y ama de casa lo que hacen de ella un eslabón primordial en todo grupo familiar y social, por lo tanto, su falta es tan significativa que existen muchos hogares que se han disuelto totalmente ante su ausencia.
- Enterarse de un diagnóstico de cáncer representa un gran impacto para las personas, así como muchos cambios en diferentes niveles para la paciente y quienes le rodean.
- Las opciones de tratamiento para el cáncer gineco-oncológico requieren de tratamientos multimodales incluyendo cirugía oncológica (y es muy importante tener en cuenta que si a una paciente se le ordena una cirugía gineco-oncológica es porque la intuición del tratamiento es curativo) y con frecuencia adyuvancias con

quimioterapia y/o radioterapia y es de acuerdo con la extensión de la lesión la realización de uno sólo o la combinación de todos para asegurar la destrucción del tejido dañado por el cáncer o evitar que este siga creciendo.

- Nuestro modelo de atención centrado en el paciente, la política y modelo de humanización definen que debemos brindar una atención integral, oportuna, humanizada y segura, respondiendo a las necesidades y expectativas del paciente, familia y cuidador a nivel físico, emocional, espiritual y social.

Desde la Alta Dirección y luego de un análisis de la demanda del servicio, se definieron las estrategias para la atención de pacientes con cáncer gineco-oncológico estableciendo convenios y acuerdos con las diferentes aseguradoras.

Entre ellas se hizo convenio con una aseguradora del régimen subsidiado, a quienes se les estableció una capacidad instalada suficiente para atender con oportunidad y seguridad la población que requería de este servicio.

Con el tiempo, el asegurador fue creciendo en la población identificada con cáncer o con diagnóstico presuntivo de cáncer gracias a las campañas de tamizaje realizadas a su población beneficiada y esto nos llevó a establecer ajustes internamente.

Para dar respuesta a la prestación del servicio cumpliendo con las características de calidad necesarias, se fueron implementando diferentes estrategias y requerimientos para el logro de los objetivos, entre las cuales se desarrollaron:

- Inicialmente, había una enfermera profesional coordinando todos los servicios de la unidad de oncología que incluían la consulta externa de las diferentes especialidades. A principios del año 2017, la Alta Dirección en respuesta a las necesidades del servicio de consulta externa, aprobó una enfermera profesional de tiempo completo asignada a la coordinación de dicha área.
- Así mismo, la consulta era realizada por un especialista ginecólogo oncólogo quien debido a la alta demanda del servicio no alcanzaba a cumplir con las necesidades de este, por lo tanto, la Alta Dirección aprobó la consecución de un especialista más a finales del año 2017.
- Esto nos llevó a contar con una auxiliar administrativa más que apoyara las actividades del servicio, la cual fue aprobada a principios del año 2018.
- Con el fin de garantizar la oportunidad y accesibilidad a los tratamientos, la enfermera de consulta externa realiza el seguimiento continuo a las ordenes generadas por los especialistas.
- Se realizaron varias reuniones con el personal de las diferentes aseguradoras para consensuar el manejo integral de estas pacientes, incluyendo muy específicamente el componente de la tramitología de las autorizaciones, debido a que las barreras o fallas en dicho proceso se convierten en factores negativos para la curación de las pacientes o mejorar la calidad de vida en los casos más avanzados.

Con el fin de dar cumplimiento al proceso de atención oportuno y humanizado de las pacientes con cáncer gineco-oncológico se plantearon los siguientes objetivos:

- Contar con personal calificado para la atención y acompañamiento de la paciente con cáncer gineco-oncológico.
- Implementar un mecanismo de seguimiento a la consulta de gineco-oncología que facilitara la gestión oportuna de las órdenes generadas por los especialistas.
- Articular al proceso de atención en consulta externa con los demás servicios de atención que complementarán el manejo de la paciente con cáncer gineco-oncológico.

Propósito fundamental

Lo que se quiere con esta experiencia es lograr una sinergia institucional favorecedora de la accesibilidad a los servicios, la oportunidad en la implementación de tratamientos, la seguridad en la aplicación de estos con el fin de impactar en los resultados positivos terapéuticos, ayudar a la paciente en la aceptación de su enfermedad, mejorar su calidad de vida, control y manejo de signos y síntomas, no perder la oportunidad de curación en aquellas pacientes a quienes les ordenan cirugía, disminuir temores, angustias y sufrimientos, favorecer la satisfacción durante el proceso de atención y devolver a la sociedad la mujer pilar fundamental de las familias y por ende, de la sociedad.

Descripción de la experiencia

Con el fin de garantizar una atención humanizada a la paciente, familia-cuidador, se han implementado varias estrategias con las cuales las usuarias han logrado percibir un acompañamiento permanente de parte del personal de la clínica, que inicia desde el servicio de consulta externa.

Se han estandarizado diferentes canales para la solicitud de citas con ginecología oncológica con el fin de favorecer la accesibilidad y oportunidad a esta. A través del Contact center, chat, correo, directamente al servicio de consulta externa presencial o telefónicamente o por correo interno desde el asegurador.

El día de la consulta, se verifican y ajustan los datos de identificación, teléfonos, ubicación y residencia de las pacientes más datos de contacto de los familiares o acompañantes que la apoyarán durante este proceso, pues esta información es muy importante para facilitar la programación de los procedimientos y terapias que recibirá la paciente en adelante.

A la salida de la consulta, el personal administrativo entrega la historia clínica completa y brinda información clara y concisa sobre las órdenes médicas en cuanto a la asignación de nuevas citas o citas de control, la programación de procedimientos y otras terapias, la realización de exámenes de extensión, entre otros.

Cuando la paciente sale de la consulta es primordial el acompañamiento del personal del servicio, pues en este momento de diálogo empiezan a manifestarse las emociones y sentimientos encontrados de las pacientes, su familia-cuidador, por el impacto del diagnóstico recibido, el tratamiento propuesto vs su situación bio-psico-social y familiar. Es

el primer paso de aceptación o negación de la enfermedad, se puede presentar un bloqueo cognitivo para entender instrucciones de lo que seguirá en adelante en cuanto al trámite de órdenes y la realización de estudios de extensión, procedimientos quirúrgicos, valoraciones o tratamientos por otras especialidades.

El personal del servicio inicia su proceso de acompañamiento con el fin de disminuir la carga emocional de la paciente, familia-cuidador, explica claramente la gestión interna de la tramitología para la cual la paciente no tendría por qué preocuparse, además se informan los teléfonos de contacto y la dirección del correo electrónico de consulta externa como medios de apoyo para la resolución de dudas, ampliación de información y verificación de la llegada de autorizaciones según las órdenes médicas. Se ofrece el apoyo de otras personas de la institución, dependiendo de las necesidades identificadas (trabajo social, psicología, hermanas de la comunidad) y se empiezan a identificar riesgos que puedan ser barreras para el inicio oportuno de tratamientos (pacientes que viven fuera de la ciudad, o que no tienen suficientes recursos económicos, debilidades en el apoyo y acompañamiento familiar, expresiones que denotan duda para la realización del tratamiento, etc.) esto con el fin de generar una alarma a la enfermera del servicio quien apoyaría en la solución a la dificultad percibida.

En el menor tiempo posible luego de realizada la consulta, se inicia con el proceso de gestión de las autorizaciones directamente con el asegurador. Para las pacientes quirúrgicas una vez van llegando las autorizaciones se procede con la programación del procedimiento, pues con la oportunidad de esta programación se impacta en el bienestar de las pacientes que por el tipo y estadio del cáncer están sufriendo por la sintomatología generada (sangrados, dolores, anemia, fatiga, vómitos, etc.), y están sufriendo a nivel emocional y la cirugía se convierte en un factor esperanzador pues cuando a una paciente se le ordena una cirugía es porque el fin del tratamiento es curativo.

Entorno

Todas las actividades y estrategias son realizadas en el servicio de consulta externa, el cual se encuentra ubicado en la torre de consultorios de la Clínica El Rosario, en el piso 11.

Y se relaciona con todos los demás servicios de la clínica acorde a las necesidades de atención, principalmente con las áreas de cirugía, urgencias y hospitalización con quienes en común acuerdo se han establecido estrategias que cada vez han mejorado más el proceso de atención integral, humanizado y oportuno.

Relaciones

El proceso de consulta externa interactúa con otros servicios y profesionales de acuerdo con las necesidades identificadas en el paciente, familia-cuidador.

Son de gran apoyo profesionales como trabajo social, sicología y las hermanas de la comunidad, quienes ayudan enormemente en la solución de barreras y dificultades psico-sociales, espirituales y administrativas.

Retos

Continuar en el tiempo con el seguimiento tan personalizado y oportuno a los tratamientos de las pacientes.

Implementar estrategias más innovadoras para la ejecución del seguimiento.

Fomentar continuamente en el personal las habilidades y competencias de humanización en aspectos como la empatía, la compasión, la escucha activa, la comunicación efectiva, el servicio, el carisma, la vocación, entre otros.

Lecciones aprendidas

Gracias a la experiencia de trabajar con estas pacientes y de tener definidas e implementadas todas estas estrategias hemos logrado:

- ✓ Fortalecer el proceso de atención integral al paciente oncológico, desde consulta externa hasta los demás servicios de la institución por donde son atendidas las pacientes.
- ✓ Fortalecer los conocimientos técnicos del equipo de salud y sus habilidades de comunicación y despliegue de información.
- ✓ Fortalecer en el personal las competencias de humanización en cuanto a la escucha activa, conexión, comprensión, compasión, ayuda al paciente, familia-cuidador.
- ✓ Dar cumplimiento a nuestro modelo y política de humanización trascendiendo de brindar información y educación para preocuparnos e ir más allá por las necesidades psico-sociales, emocionales y espirituales de nuestras pacientes.