Rev Colomb Cardiol. 2015;22(6):261–262

Revista Colombiana de Cardiología

www.elsevier.es/revcolcar

EDITORIAL

Los pacientes primero

Patients come first

Diego Cevallos Rojas

Dirección de Comunicación, Planetree América Latina, Santiago de Chile, Chile

Recibido el 21 de septiembre de 2015; aceptado el 21 de septiembre de 2015

''*Poner a los pacientes primero*'', es una frase común en el mercadeo de clínicas y hospitales, pero no siempre se traduce en hechos reales y lo constatan y sufren a diario miles de personas en diferentes países. Donde hay plena correspondencia entre esa frase y la realidad es en los más de 500 centros médicos afiliados a Planetree en el mundo, organización que comienza a pisar fuerte en América Latina.

La experiencia de Planetree, ya casi de 40 años, indica que dar prelación a los pacientes no es un tema exclusivo de mercadeo, sino de trabajo intenso, que incluye ajuste de procesos organizacionales y uso de estrategias y herramientas adecuadas.

Los programas y la filosofía de Atención Centrada en el Paciente, en la que Planetree es especialista, no sólo impactan decisivamente en la calidad del servicio. Está documentado que su aplicación mejora sustancial y sustentablemente el clima laboral, reduce los costos hospitalarios, genera apoyo de familias y amigos, conecta a las comunidades, revitaliza el compromiso de médicos y enfermeras y permite que los pacientes se curen mejor y más rápido.

Luego de transitar un camino ascendente y consolidarse en centros de salud en Estados Unidos, Canadá y países de Europa, Planetree volteó la mirada a los países del hemisferio sur en desarrollo, África, Asia y América Latina. En esta última región ya ofrece servicios en español, atendiendo la cultura e idiosincrasia de esa zona del mundo.

Hospitales como la Fundación Cardioinfantil de Colombia, el Sanatorio Finochietto de Argentina y el Albert Einstein de Brasil son parte activa de la red Planetree. El primero comenzó este año a aplicar conceptos, herramientas y procesos Planetree con el objetivo de alcanzar en un futuro mediato la designación de la organización; el segundo iniciará próximamente sus trabajos con igual mira, y el tercero, que viene trabajando desde 2009 con Planetree, obtuvo su certificación en 2011. Mientras tanto, otros centros latinoamericanos dialogan con Planetree y se estima que pronto habrá noticias de nuevos afiliados.

Los centros médicos de países latinoamericanos se conectan hoy de mejor forma con la filosofía Planetree y han ido en franco ascenso en sus estándares de la mano de nuevas exigencias legales, personal médico altamente calificado y demanda creciente de mejores servicios de parte de los pacientes, cuyos derechos han sido reconocidos por casi todas las legislaciones. Pero también hay un afán por exhibir acreditaciones internacionales que indiquen que sus fortalezas no son sólo temas científicos y de mercadeo.

Planetree, con oficinas centrales en Estados Unidos, es la única organización en el mundo que acredita centros médicos por excelencia en atención a pacientes y lo hace tras un riguroso proceso por el cual la organización postulante debe acreditar el cumplimiento de una serie de parámetros. Los hospitales designados, la mayoría de los cuales exhibe además acreditaciones locales e internacionales, como la de la *Joint Comission International*, es ante los ojos de cualquier visitante un hospital diferente.

Por ejemplo, en el Hospital Albert Einsten, el ''índice de humanización'' pasó entre 2009 y 2011 – años de afiliación y designación Planetree–, de 4,63 a casi 40 puntos, en tanto que el *Stamford Hospital* de Estados Unidos elevó su índice de satisfacción de pacientes de 40 a cerca de 90 por ciento entre 2003 a 2013, años de afiliación y designación. En ese

Correo electrónico: diego.cevallos@planetree.cl

http://dx.doi.org/10.1016/j.rccar.2015.09.002

0120-5633/© 2015 Sociedad Colombiana de Cardiología y Cirugía Cardiovascular. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

mismo período, esta organización incrementó la satisfacción de los empleados de 32 a casi 90 por ciento.

El ''Centre de Réadaptation Estrie'', una institución de Canadá que provee servicios médicos para recuperar a personas con discapacidades motoras, auditivas y visuales, enfrentó hasta 2006, cuando se afilió a Planetree, graves problemas para retener a sus trabajadores, al punto que los demandantes de sus servicios debían esperar hasta dos años antes de ser atendidos. Hoy exhibe orgullosa su premio como el ''Mejor empleador de Quebec'', y hay una lista de espera de profesionales que aspiran a laborar en esa institución.

El *Shore Medical Center* en New Jersey, Estados Unidos, logró entre 2008 y 2013 –años de afiliación y designación Planetree– elevar sus índices en las encuestas estandarizadas HCAHPS (que responden pacientes), de niveles bajo el promedio nacional a rangos muy superiores.

Estudios que analizan el impacto de Planetree, como ''Randomized trial of a patient-centered hospital unit'', ''Does the Planetree patient-centered approach to care pay off?: a cost-benefit analysis'' y ''A retrospective evaluation of the impact of the Planetree person centered model of care program on in person quality outcomes'', confirman que los pacientes sanan con mayor velocidad y reportan un mejor estado mental, hay reducción de costos y menos demandas judiciales, mientras que los ahorros que genera la implementación de los programas superan los costos asociados.

La lista del impacto positivo de Planetree en los centros médicos es larga y está vinculada invariablemente a los diez principios básicos de la organización: interacción humana y comunicación, familia y amigos, información y educación, diseño y entorno, alimentos agradables, arte y entretenimiento, espiritualidad, contacto humano, terapias complementarias y servicios con y para la comunidad.

Estos principios, que guían los programas Planetree, fueron definidos por los propios pacientes, familiares y trabajadores de los sistemas de salud. En sus casi 40 años de vida, los personeros de Planetree han realizado miles de grupos de enfoque con esos actores. Les han preguntado qué es para ellos atención Centrada en el Paciente. De ese ejercicio derivaron los diez principios. Ya sea en Colombia, Estados Unidos, Nueva Zelanda o Japón estos principios surgen siempre de la voz de pacientes, familiares y personal que labora en la Institución.

Planetree cree que los mejores programas parten de lo que demandan los pacientes y los demás actores involucrados. Quieren mejor comunicación, acogimiento activo de familiares y amigos, expediente médico abierto e información clara, diseño y arquitectura acogedoras, alimentos agradables y oportunos, espacios de esparcimiento real, reconocimiento y respeto a creencias y toque humano solidario, entre otros puntos.

Desde 1975 Planetree viene atendiendo esos requerimientos con diferentes procesos herramientas y metodologías. Con los programas y expertos de Planetree, los hospitales reciben un camino estructurado de apoyo, guía y acompañamiento que termina por transformar el trato al paciente.

''*Se debe y se pueden cambiar las estructuras que colocan al paciente como un número más, una cifra o una simple oportunidad de ganancia*'', señala la directora de la organización para América Latina, Etel Veringa, médica holandesa con más de veinte años de experiencia en centros médicos de su país y Estados Unidos.

Planetree tiene claro que los pacientes no son sólo cuerpos rotos a ser reparados, sino seres complejos, con sentimientos, espiritualidad, historia y derechos muy definidos.