Asesor de pacientes*
Iniciativa de desarrollo de la fuerza laboral

COLORADO
Department of Public Health & Environment

Competencias de nivel inicial del asesor de pacientes

Introducción

La División de Servicios de Prevención del Departamento de Salud Pública y Medio Ambiente de Colorado (CDPHE) inició en el verano de 2015 un proceso de acreditación **voluntaria** para la preparación, desarrollo y sostenibilidad de la plantilla de asesores de pacientes que aún no cuentan con habilitación. El programa de acreditación se basa en competencias aprobadas durante 6 años de acuerdo con subsidios otorgados por CDPHE. La siguiente descripción de competencias incluye aptitudes fundamentales, generales y de nivel inicial para asesores que no cuentan con la habilitación correspondiente. Se describen los conocimientos, destrezas y comportamientos deseados que les permitirán llevar adelante sus tareas satisfactoriamente en la práctica. Las competencias fundamentales atraviesan transversalmente todas las competencias funcionales. Las competencias funcionales representan las actividades prácticas que se realizan a diario.

Las competencias se describen para aplicarse ampliamente:

- a través de todos los aspectos del cuidado continuo de la persona como ser integral,
- a lo largo de toda la vida,
- a través de todas las generaciones: niños y ancianos que integran la familia o relaciones intergeneracionales (que pueden involucrar a tutores, familiares, personas encargadas del cuidado u otros), no solo como personas independientes de dichas relaciones,
- a través de todos los aspectos del cuidado biopsicosocial,
- en los servicios centrados en la persona como ser integral y que tienen en cuenta las diferencias culturales: adaptando el cuidado a los valores y preferencias del paciente, su cultura y comunidad, diferencias socioeconómicas y sanitarias, religión, espiritualidad, género, orientación sexual y otros elementos de identificación importantes.

La descripción de competencias no se elaboró para un modelo de cuidado específico, una especialidad médica ni una población en particular. El entorno de atención médica dictará la variedad y profundidad de competencias que necesitan los orientadores para pacientes. Por ejemplo, quizá algunos empleadores hagan hincapié en el trabajo del asesor en el área de relaciones comunitarias y remisiones, mientras otros se enfoquen en los exámenes médicos, la atención interdisciplinaria de enfermedades crónicas y el cambio de comportamiento, la transición en el cuidado o los obstáculos de un tipo específico de cuidado, o en la comprensión de la información médica. Asimismo, estas competencias sirven de fundamento para elaborar el plan de capacitación de los asesores de pacientes.

Estas competencias no son estáticas y pueden evolucionar con el transcurso del tiempo para satisfacer las necesidades del sistema de atención médica que cambia constantemente. El desarrollo continuado de las competencias es responsabilidad de cada asesor y del empleador.

El término "asesor de pacientes" incluye asesor de salud, asesor de recursos, asesor no profesional, asesor no habilitado, etc., pero no se refiere a proveedores habilitados ni a trabajadores de salud de la comunidad.

COMPETENCIAS FUNDAMENTALES - DEMOSTRAR CONOCIMIENTO Y SENSIBILIZACIÓN EN LAS SIGUIENTES ÁREAS:

Dominio: cuestiones éticas, legales y profesionales

Competencia: demuestra profesionalismo al cumplir las normas y reglamentaciones de la organización, los principios éticos y los límites de su ámbito de trabajo.

Ejemplos de comportamientos:

- Implementa el ámbito de su trabajo y su rol dentro del equipo de atención médica.
- Defiende los derechos del paciente o cliente en el proceso de toma de decisiones médicas.
- Mantiene la confidencialidad del paciente o cliente.
- Se rige por las normas y procedimientos básicos en la atención médica y el entorno del empleador.
- Se rige por las disposiciones legales pertinentes a sus obligaciones laborales, como denunciar casos de abuso o negligencia, o conductas que provocarían un daño inminente al individuo o a las personas que lo rodean.
- Defiende la protección del ser humano.
- Identifica y explica los derechos y obligaciones del paciente o cliente.
- Consulta con otros integrantes del equipo de atención médica sobre las inquietudes del paciente o cliente que no estén comprendidas en su ámbito de trabajo.
- Mantiene una documentación correcta y exacta de las tareas realizadas.
- Mantiene límites personales adecuados con el personal médico, clientes, pacientes y sus familiares.
- Se desempeña dentro de su ámbito de trabajo.

Dominio: creencias acerca de la salud y comportamiento

Competencia: entiende los efectos de las creencias individuales acerca de la salud y el comportamiento sobre las decisiones de atención médica.

Ejemplos de comportamientos:

- Demuestra una comprensión del cuidado de la persona como ser integral, teniendo en cuenta las diferencias culturales.
- Identifica la diversidad individual y cultural en las opiniones sobre bienestar, enfermedades y discapacidad.
- Demuestra estrategias eficaces para comunicar la información médica.
- Reconoce las diferentes etapas del cambio de comportamiento.
- Comprende las motivaciones del cambio de comportamiento.
- Integra las motivaciones del cambio de comportamiento y el rol de los factores familiares, sociales y medioambientales al diseñar estrategias eficaces de tratamiento.

Dominio: psicología de la enfermedad

Competencia: integra el conocimiento de los aspectos sociales y emocionales de la salud en las interacciones con pacientes, clientes, cuidadores y familiares, y en la asistencia que les proporciona.

Ejemplos de comportamientos:

- Comprende las reacciones comunes que las personas tienen al recibir un diagnóstico de enfermedad crónica y sobrellevar su vida con la enfermedad, y aplica ese conocimiento al comunicarse con pacientes, clientes, personas encargadas del cuidado y familiares.
- Reconoce señales y síntomas comunes de reacciones patológicas o enfermedades mentales y las analiza con otros integrantes del equipo de atención médica.
- Reconoce las consecuencias de los factores psicológicos en la forma en que pacientes, clientes, personas encargadas del cuidado y familiares son capaces de colaborar eficazmente con el asesor.
- Reconoce los problemas que suscitan la muerte y las etapas finales de la vida y sus efectos en las relaciones entre pacientes, clientes, personas encargadas del cuidado y familiares.

Dominio: conocimiento específico de enfermedades

Competencia: demuestra conocimientos básicos sobre la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y todos los aspectos del tratamiento continuo de enfermedades comunes.

Ejemplos de comportamientos:

- Comprende la patofisiología básica de las enfermedades crónicas más comunes.
- Proporciona información médica básica pertinente a los exámenes, diagnóstico y tratamiento de enfermedades crónicas a pacientes, clientes, personas encargadas del cuidado y familiares.
- Identifica las evidencias que van surgiendo y sus efectos en la práctica.
- Reconoce señales y síntomas comunes de emergencias médicas y actúa en consecuencia.
- Reconoce los efectos biopsicosociales comunes de procedimientos médicos en los pacientes, clientes, personas encargadas del cuidado y familiares.
- Demuestra conocimiento y se rige por los procedimientos de control de infecciones, documentación médica y expedientes médicos.

Dominio: estructura y funciones del sistema de atención médica

Competencia: aplica su comprensión del sistema de atención médica para mejorar la atención de clientes y pacientes.

Ejemplos de comportamientos:

- Entiende el rol de cada integrante del equipo de atención médica y las destrezas y competencias necesarias de cada uno.
- Se vale del conocimiento sobre programas públicos y privados de pagadores y de seguro, y sobre cuestiones económicas en la atención médica para hacer remisiones adecuadas a los programas de pagadores.
- Demuestra conocimiento de las diferentes disciplinas de atención médica.
- Demuestra conocimiento de las diversas especialidades dentro de los equipos de atención médica.
- Mantiene registros y planillas adecuadas para facilitar la coordinación del cuidado.

Dominio: mecanismos y fuentes de recursos y remisiones

Competencia: identifica y utiliza recursos y remisiones adecuadas para reducir los obstáculos entre el cuidado y el paciente o cliente.

Ejemplos de comportamientos:

- Identifica programas de asistencia local, estatal y federal, y recursos informativos pertinentes al cuidado del paciente o cliente.
- Establece vínculos profesionales con otros asesores para mejorar su conocimiento de los recursos.
- Documenta las remisiones efectuadas en nombre de pacientes o clientes.
- Mantiene vínculos con las fuentes de remisión.
- Aboga eficazmente para conseguir recursos comunitarios y sociales adecuados para pacientes o clientes.

COMPETENCIAS FUNCIONALES - DEMOSTRAR DESTREZAS Y COMPRENSIÓN DE LOS SIGUIENTES PROCESOS:

Dominio: evaluación de pacientes y clientes

Competencia: realiza entrevistas eficaces con pacientes o clientes para identificar sus necesidades y fortalezas.

Ejemplos de comportamientos:

- Identifica obstáculos personales y del sistema que impiden el uso del sistema médico a pacientes o clientes.
- Identifica las fortalezas de pacientes, clientes y familiares para sobrellevar el estado actual de salud del paciente o cliente.
- Indaga y reconoce los factores comunes de riesgo de otros trastornos físicos y emocionales.
- Establece relaciones eficaces con los clientes generando confianza y una comunicación abierta.
- Brinda una continua supervisión y seguimiento para asegurar que la evaluación del cliente sea pertinente a su estado actual y realiza los cambios correspondientes en el plan de cuidado.

Dominio: interacción con el cliente y destrezas de comunicación

Competencia: establece una relación profesional con pacientes, clientes y familiares al generar confianza y comunicarse con una actitud colaborativa.

Ejemplos de comportamientos:

- Se comunica con el cliente en el idioma de su preferencia.
- Usa técnicas de escucha activa y reflexiva.
- Identifica problemas de comunicación relacionados con la salud, como el nivel de conocimiento en temas de salud, que afectan la comprensión del cliente y sus actitudes frente a la atención médica.
- Adapta las destrezas de comunicación verbal y escrita al nivel de alfabetización del paciente o cliente.
- Demuestra una conducta y actitud profesionales.

Dominio: trabajo dentro del equipo de atención médica del paciente o cliente y la comunidad

Competencia: demuestra colaboración dentro del equipo de atención, con el paciente o cliente y con las organizaciones comunitarias.

Ejemplos de comportamientos:

- Prevé proactivamente los obstáculos y desafíos que enfrentará el paciente o cliente al recibir la atención médica y se los comunica al resto del equipo.
- Se rige por las recomendaciones de atención médica ofrecidas por el equipo.
- Participa en la elaboración de estrategias eficaces de cuidado como parte del equipo interdisciplinario de atención.
- Establece vínculos con líderes comunitarios locales y comunica la información sobre programas pertinentes.

Dominio: comunicación con el equipo de atención médica y el paciente o cliente

Competencia: ayuda a fortalecer y mejorar la comunicación adecuada y abierta entre el paciente o cliente y el equipo de atención médica.

Ejemplos de comportamientos:

- Ayuda al cliente a identificar inquietudes y preguntas que deberá compartir con el equipo de atención médica.
- Repite las recomendaciones de los proveedores usando un lenguaje que sea claro para el paciente o cliente.
- Participa en la elaboración de estrategias eficaces de tratamiento como parte del equipo interdisciplinario de atención.
- Brinda mediación cultural en la medida de lo necesario, actuando como persona de enlace entre el sistema de atención médica y el cliente.
- Se comunica con el cliente en el idioma de su preferencia o procura los servicios de un intérprete, si es necesario.
- Utiliza técnicas de comunicación que fomentan el respeto mutuo.

Dominio: remisión correcta para la atención de la salud mental o de emergencia

Competencia: coordina las remisiones a proveedores de salud mental y física para obtener asistencia profesional adicional.

Ejemplos de comportamientos:

- Reconoce y actúa ante señales y síntomas de trastornos graves de la salud mental o física, abordándolos con el cliente y el equipo de atención médica.
- Ayuda en el proceso de remisión y hace un seguimiento periódico.
- Se comunica con el cliente y el equipo de atención médica para facilitar los cuidados paliativos, según corresponda.

Dominio: coordinación del cuidado

Competencia: tiene acceso, evalúa y emplea la información y los recursos correspondientes para diseñar planes de cuidado enfocados en el cliente o paciente.

Ejemplos de comportamientos:

- Aplica el conocimiento de herramientas y estrategias de salud de la población, tales como registros, para alcanzar a las poblaciones que recibirán los servicios.
- Evalúa las necesidades, fortalezas y preparación para el cambio en el cliente.
- Hace participar al paciente o cliente en la resolución de problemas para identificar, dar prioridad y reducir los obstáculos de cuidado.
- Establece metas de manera colaborativa con el paciente o cliente y el equipo de atención médica.
- Facilita el conocimiento y las destrezas del paciente o cliente para cuidar su salud.
- Hace remisiones adecuadas y oportunas al personal clínico y profesional.
- Integra las estrategias de cuidado con los valores personales y culturales de los pacientes o clientes.
- Crea e implementa un plan de cuidado enfocado en el paciente o cliente, integrando los valores personales y culturales del individuo.
- Identifica procesos individualizados y mediciones de resultados para supervisar el avance del cliente o paciente y brindarle comentarios adecuados.
- Supervisa el avance del cliente mediante un seguimiento periódico.

Dominio: activación, educación y asistencia a pacientes o clientes

Competencia: facilita la participación del paciente o cliente en su salud.

Ejemplos de comportamientos:

- Ayuda al cliente a cuidar su propia salud.
- Identifica correctamente las necesidades de información del cliente y su familia.
- Evalúa y selecciona materiales educativos que se ajustan al nivel de conocimientos sobre la salud y a las necesidades culturales y lingüísticas de pacientes y clientes.
- Ayuda a interpretar los materiales educativos.
- Apoya la necesidad continua del cliente de recibir información en diferentes momentos durante la prestación de cuidados.
- Utiliza técnicas eficaces para estimular las decisiones personales que conducen a cumplir con las recomendaciones médicas.
- Fomenta la promoción de la salud y las conductas de prevención de enfermedades para aprovechar al máximo el buen estado de salud.
- Hace remisiones a recursos comunitarios y estimula la promoción de la salud y las conductas de prevención de enfermedades en los clientes.

COMPETENCIA DE DESARROLLO - DEMOSTRAR CAPACIDAD INTEGRADORA DE TODOS LOS CONOCIMIENTOS Y DESTREZAS

Dominio: profesionalismo y desarrollo

Competencia: optimiza su desempeño como asesor para pacientes mediante la capacitación profesional continua.

Ejemplos de comportamientos:

- Reconoce sus propias limitaciones en su conocimiento de la salud y sus competencias profesionales.
- Adopta prácticas saludables de trabajo para evitar el agotamiento.
- Identifica la necesidad de supervisión y ayuda.
- Demuestra un compromiso con la autoevaluación.
- Procura aprender y mejorar continuamente en el desempeño de sus tareas.

Dominio: cambio de sistemas

Competencia: Procura mejorar los sistemas de cuidado para pacientes y clientes mediante la identificación de obstáculos y desafíos sistémicos.

Ejemplos de comportamientos:

- Es capaz de identificar y solucionar desigualdades en el ámbito de la salud.
- Es capaz de identificar cuáles de los obstáculos que enfrenta el cliente son problemas sistémicos.
- Genera posibles soluciones con el cliente, el equipo de atención médica y los líderes de la organización.
- Comunica las soluciones a los líderes de la organización para eliminar estos obstáculos sistémicos.

Dominio: desarrollo y gestión del programa

Competencias: participa en el programa de desarrollo, mejora y evaluación de asesores de pacientes.

Ejemplos de comportamientos:

- Demuestra la capacidad de desarrollar un programa eficaz para asesores.
- Elabora normas y procedimientos del programa utilizando métodos basados en evidencias e investigaciones.
- Establece redes eficaces de remisión con organizaciones comunitarias, otros proveedores y otros asesores de pacientes.
- Promueve los vínculos con líderes comunitarios, en especial dentro de las comunidades que atiende.
- Desarrolla componentes de evaluación del programa que incluyen indicadores de procesos y resultados.
- Implementa y supervisa las mediciones de procesos y resultados.
- Informa los resultados de las evaluaciones a los inversionistas y líderes institucionales.
- Comunica los resultados de las evaluaciones a otros colegas en la comunidad de investigación y asesoramiento mediante publicaciones o presentaciones.

Si tiene preguntas sobre la iniciativa de desarrollo de la plantilla de asesores de pacientes del Departamento, comuníquese con Pat Uris enviando un correo electrónico a patricia.uris@state.co.us o llamando al (303) 692-2577.