

Cómo asegurarse de que su atención médica relacionada al VIH sea la mejor posible

Taller de capacitación para el consumidor sobre la calidad de los servicios médicos relacionados al VIH
Guía para facilitadores del taller

Desarrollado por el
Instituto del SIDA del
Departamento de Salud del Estado de Nueva York
National Quality Center

Preparado por Joseph Rukeyser, Ph. D.

Junio del 2002
Revisado en agosto del 2006
Traducción completada en Febrero del 2010

Esta publicación se financió con la subvención número 6 H89 HA 00015-10 de la División de VIH/SIDA de la Administración de Recursos y Servicios para la Salud. Su contenido queda bajo la exclusiva responsabilidad de los autores y no representa necesariamente los criterios oficiales de la Administración de Recursos y Servicios para la Salud.

Índice

Agradecimientos	3
Introducción	4
Módulo uno: Qué esperar del taller.	8
Actividad A: Bienvenida e introducción al taller	9
Actividad B: Compartir expectativas	12
Módulo dos: Cómo evaluar la calidad de la atención médica.	15
Actividad A: Información sobre la calidad de la atención médica	17
Actividad B: Escala de satisfacción sobre la calidad	19
Actividad C: Actividad en grupo: clasificación de factores para definir la calidad de la atención	23
Actividad D: Indicadores clínicos sobre la calidad de la atención médica relacionada al VIH	26
Actividad E: Evaluación personal de indicadores clínicos	28
Actividad F: Sus factores personales para definir la calidad de la atención	31
Módulo tres: Autorrepresentación para una mejor salud	33
Actividad A: ¿Cuáles son mis opciones?	35
Actividad B: Ejercicio: actuación de roles	37
Actividad C: Cierre: ¿Qué hemos aprendido?	41
Materiales para el participante del taller	42

Agradecimientos

El programa “Cómo asegurarse de que su atención médica relacionada al VIH sea la mejor posible” fue escrito por el doctor Joseph Rukeyser Ph.D, en colaboración con Sandra Houston, Michele Fredericks y Monique Howards, MHP, y en conferencia con el personal del despacho del director médico del Instituto del SIDA del Departamento de Salud del Estado de Nueva York.

Ofrecemos un sincero agradecimiento a las personas que reciben servicios de atención de salud relacionados con el VIH, que participaron en los grupos de análisis y evaluación de necesidades, y en las pruebas piloto del programa en todo el estado de Nueva York; también, a los supervisores de casos, a los representantes de los consumidores, y al personal de organizaciones comunitarias que colaboraron para reunir a los participantes de todos estos grupos mencionados. Los participantes de los grupos de análisis ofrecieron con entusiasmo sus abundantes e inestimables conocimientos y experiencias personales, que influyeron en la información y actividades que contiene el programa. Vaya también nuestro agradecimiento a los innumerables proveedores de servicios de atención médica, a los representantes de los consumidores y al personal del Instituto del SIDA que brindaron sus conocimientos y recomendaciones sobre la necesidad de este programa, su contenido, estructura y tono, así como atinadas advertencias sobre dificultades que podrían surgir en la creación de un documento como este.

Agradecemos también la colaboración de Sue Lehrman y de Joanne Fitzgerald, del equipo de evaluación del Union College, por la valiosa orientación brindada sobre los procesos de evaluación de necesidades y de reseña bibliográfica desde el inicio del proyecto de creación del programa.

La traducción de "Making Sure Your HIV Care Is the Best It Can Be" viene de Dialog One Interpretation y Translation Solutions por los fondos de Hennepin County Human Services y el Public Health Ryan White Part A Program. El National Quality Center, parte del Departamento de Salud del Estado de Nueva York les da las gracias su ayuda en hacer disponible este recurso importante para los consumidores de habla hispana. Joan Serrate y Graciela Carrasco asistieron con la traducción.

Introducción

El programa “Cómo asegurarse de que su atención médica relacionada al VIH sea la mejor posible” se creó para ayudar a los facilitadores de talleres para los consumidores. El objetivo es afirmar y dar apoyo al consumidor de servicios de salud relacionados con el VIH, en la toma de decisiones sobre el tratamiento, reconociendo los factores prácticos y los factores personales que pueden influir en la toma de decisiones relacionadas a la atención de la salud, y presentar al consumidor los conceptos de evaluación de la calidad de la atención y del mejoramiento de la calidad.

Este programa está diseñado para motivar y apoyar a los consumidores a usar sus capacidades de autorrepresentación, a fin de que reúnan la información que necesitan sobre la calidad de la atención y sobre el VIH, tanto de parte de sus proveedores de atención médica como de otros recursos disponibles.

Creación del programa

La creación de “Cómo asegurarse de que su atención médica relacionada al VIH sea la mejor posible” tuvo origen en un proceso de evaluación de necesidades que incluyó grupos de análisis de consumidores realizados en todo el estado y entrevistas a proveedores de servicios de salud, participantes clave y representantes de los consumidores. Además, se analizó una bibliografía de literatura relevante sobre el uso de “fichas de informes” relacionadas con la calidad de atención de la salud, y se evaluaron la satisfacción del paciente, la

comunicación médico-paciente, la toma de decisiones sobre atención de la salud, los métodos de capacitación para la representación en relación con el VIH, la bibliografía vigente sobre salud, y la relación entre estos factores y el estado de salud de las personas que viven con VIH, con el propósito de establecer un conjunto de las “mejores prácticas” en la elaboración de estrategias de aprendizaje del consumidor sobre la atención de la salud relacionada con el VIH.

Antes de que el programa estuviera disponible en el 2002, se llevaron a cabo dos pruebas con una población diversa de consumidores de servicios de salud relacionados con el VIH. Cientos de ellos han participado desde entonces en este programa, de un extremo al otro del país, para aprender algo más sobre autoafirmación y autorrepresentación. Además de los materiales para los participantes, es posible acceder más información —incluyendo información sobre la bibliografía que se compiló como parte de este proyecto— de nuestra página en la web: www.hivguidelines.org

Diseño del programa

El programa modular es muy interactivo y no requiere mucha lectura por parte de los participantes. El Módulo Uno establece las expectativas del taller y presenta a los participantes los procesos grupales utilizados en todo el taller. El Módulo Dos presenta el concepto de la calidad de la atención médica, el uso de los indicadores de calidad personales y clínicos, y el proceso de mejoramiento de la calidad. El

Módulo Tres brinda a los participantes varias oportunidades de combinar su aprendizaje con el desarrollo de capacidades importantes para ejercer la autorrepresentación.

Cada módulo se divide en una serie de “Actividades” cortas e interactivas, mediante las cuales se desarrollan conocimientos y capacidades. En cada sección de actividades se ofrecen notas para el facilitador y materiales de apoyo, indicaciones para la preparación del material de capacitación de los participantes, plantillas para todo el material de capacitación escrito y para llevarse a casa.

El programa se diseñó para llevarse a cabo en un taller de dos horas y media. La preparación de cada taller puede tomar cerca de una hora, dependiendo en la experiencia del facilitador en lo que a capacitación se refiere y de la disponibilidad de los materiales.

Coordinación del taller

El programa se preparó de modo que los facilitadores, independientemente de sus conocimientos sobre el VIH y su experiencia en educación y capacitación del consumidor, puedan comunicar efectivamente el contenido. Por supuesto, se valorarán tanto los conocimientos sobre el VIH como la experiencia en capacitación. Si bien los educadores experimentados podrían ofrecer un nivel de información adicional que enriquecería la calidad de la capacitación brindada, esto no constituye un requisito necesario que deban tener los facilitadores. Probablemente, los supervisores de casos, educadores sobre tratamiento, educadores y representantes de los pacientes en relación con el VIH sean quienes reúnan la aptitud y experiencia necesarias para la coordinación de talleres de capacitación relacionados a la calidad.

Resultados esperados

Se espera que como resultado del taller de capacitación del consumidor los participantes puedan:

- Reconocer qué es lo más importante para ellos en su atención médica relacionada con el VIH.
- Evaluar la calidad de la atención médica que están recibiendo

en relación con el VIH.

- Valorar lo que otras personas, incluidos los especialistas en VIH, consideran como las cualidades más importantes en la atención del virus.
- Crear un plan de acción que los ayude a mejorar la calidad de la atención médica que reciben en relación con el VIH.

Uso de la guía del programa destinada a los facilitadores

Programa modular

El programa se divide en tres módulos. La intención es que los talleres de capacitación se dicten siguiendo la secuencia en esta guía. Según las limitaciones de tiempo o preferencias para trabajar con algunos grupos de consumidores, puede ser conveniente dictar el taller de capacitación como una serie secuencial de sesiones, en lugar de un solo taller que cubra todos los módulos.

Se crearon metas y objetivos para cada uno de los módulos, y cada módulo comprende una serie de actividades. Se describen las estrategias y métodos usados en el módulo, así como los materiales, la preparación y el tiempo necesarios para completarlo.

Al prepararse para dictar un taller de capacitación, los facilitadores pueden seguir las indicaciones que figuran al comienzo de los módulos. Al inicio de cada actividad se encuentran los fundamentos que la sustentan, seguidos por una lista de los materiales necesarios para llevarla a cabo. Se recomienda preparar con anticipación todos los materiales, incluidas las hojas de papel de impresión prerrotuladas y las copias de todo lo que se distribuye a los participantes, dado que esta tarea demanda un tiempo prolongado y no hay ocasión de organizar las actividades en el transcurso del taller. La preparación para dictar un taller de capacitación puede tomar entre 45 y 60 minutos. El tiempo estimado (tiempo necesario) que figura al comienzo de cada actividad se basa en el tiempo promedio que requirió completar la actividad durante las pruebas piloto del programa. El tiempo puede variar según la experiencia del facilitador y de un taller a

otro. El tiempo estimado para llevar a cabo el programa completo es de dos horas y media.

Procedimiento previsto

El procedimiento a seguir en cada actividad se describe en detalle en la guía. La idea es que la guía sea utilizada por facilitadores con distintos grados de experiencia. Se incluye un cierto nivel de detalle para ayudar a los facilitadores con menos experiencia en el dictado de talleres de capacitación para consumidores. Las indicaciones numeradas para el facilitador surgieron de la experiencia con las pruebas piloto. El texto escrito que se encuentra en cada actividad es lo que se desea que él diga. Si bien se alienta alguna variante en el discurso con miras a la claridad de la presentación o para que el facilitador se sienta más cómodo, la experiencia de las pruebas piloto del programa muestra que las desviaciones significativas del texto suministrado pueden requerir mucho tiempo y suelen apartar la discusión de los objetivos del taller. Un ejemplo común es ofrecer información sobre la infección con VIH o los tratamientos para el VIH. El facilitador podría verse rápidamente en medio de un debate que superara los límites de su competencia o conocimiento, o expuesto a que se le pidiera que emitiera algún juicio sobre tratamientos, los efectos secundarios de la terapia o los proveedores, o a tener que incursionar en áreas muy poco relacionadas a la calidad de la atención.

Es más, una de las metas de la capacitación es ayudar a los participantes a que encuentren formas de requerir tal información a sus proveedores. Cuando, por ejemplo, a un facilitador se le hacen preguntas sobre tratamientos, es la oportunidad perfecta para decir: “Es una muy buena pregunta sobre la cual debe consultar a su médico. Le puedo garantizar que, al finalizar este taller, contará con un plan para hacerlo”.

Otro problema que podría surgir durante el taller es brindar información relacionada con la experiencia personal, ya sea por parte del facilitador como del participante. Los participantes suelen usar la discusión durante una actividad como

una oportunidad para “contar su historia”. Los facilitadores deben juzgar la relevancia de esa información para el grupo y los objetivos del taller y, cuando sea necesario, llevar la discusión nuevamente hacia el tema de la actividad, de manera educada pero con firmeza. Del mismo modo, los facilitadores no deben usar el taller para manifestar sus propias experiencias. El programa se diseñó para enfocar la atención del grupo en las necesidades, conocimientos, fortalezas, problemas y adquisición de capacidades de los participantes. Es responsabilidad del facilitador mantener ese enfoque.

Notas a los facilitadores

Las notas a los facilitadores pueden encontrarse en las secciones de “Actividad”. El propósito de estas notas es explicar procedimientos con más detalles que los que se pueden hallar en las secciones de “Procedimientos”, y relatar antecedentes o sugerencias basadas en la experiencia surgida de las pruebas piloto. La idea es que estas notas no se lean a los participantes. El nivel de redacción elegido para la Guía del Programa apunta a que sea entendible para la mayoría de los participantes. Los facilitadores con conocimientos y experiencia en talleres de capacitación deben emplear el nivel de lenguaje que mejor se adapte a los asistentes.

Evaluación del taller

Se brinda una herramienta de evaluación del taller para determinar la satisfacción del participante luego de finalizado el programa. Asimismo, se recomienda solicitar a los asistentes que completen una evaluación como la etapa final de la actividad de cierre del módulo tres. Además del valor que tienen para los facilitadores del taller, los resultados de la evaluación pueden ser útiles para modificar este programa y crear otros adicionales que satisfagan las necesidades cambiantes de los consumidores.

Información para pedidos

Si desea obtener copias gratuitas de esta guía del programa y otros materiales para el consumidor, comuníquese con el

Programa de Calidad de Atención del Instituto del SIDA
del Departamento de Salud del Estado de Nueva York,
llamando al (212) 417 4730.

También es posible encontrar copias electrónicas de la guía
de “Cómo asegurarse de que su atención médica relacionada
al VIH sea la mejor posible” y una reseña bibliográfica de
artículos relacionados con este importante tema en www.hivguidelines.org.

Módulo Uno:

Qué esperar del taller

Metas

Las metas de este módulo son:

- Conocer a los miembros del grupo, establecer pautas y generar cohesión, comodidad y confianza dentro del grupo.
- Presentar a los participantes las metas del taller y crear el sentido de pertenencia respecto a los procesos que ocurran en él.
- Permitir que cada participante hable y exprese sus ideas en un ambiente de apoyo y de poca ansiedad antes de pasar a actividades grupales más amplias.

Objetivos

Después de completar este módulo, los participantes podrán:

- Reconocer el valor de la participación en el taller.
- Describir el propósito del taller.
- Reconocer el valor de las actividades grupales interactivas en el proceso de aprendizaje.
- Describir las expectativas que tengan en relación con la experiencia del taller.

Estrategias y métodos

- Círculo de debate
- División en parejas

Materiales necesarios

- Reloj
- Papel de impresión prerrotulado
- Marcadores
- Cinta de enmascarar
- Etiquetas de identificación

Preparación necesaria

1. Distribuya las sillas en un círculo.
2. Cuelgue el papel de impresión con el título del taller, el nombre del facilitador y el tiempo asignado para el taller.
3. Rotule el papel de impresión con la palabra “Expectativas”.
4. Escriba en una etiqueta de identificación el nombre de cada participante a medida que van llegando y pídeles que se la coloquen.

Tiempo necesario:

20 minutos

ACTIVIDAD	TIEMPO
A. Bienvenida e introducción al taller	5 minutos
Compartir expectativas	15 minutos

Actividad A:

Bienvenida e introducción al taller

Razonamiento:

Dar la bienvenida a los participantes y ofrecerles una descripción general del taller puede servir para estimular el sentido de pertenencia respecto al proceso y resultados del taller. Esta actividad comunica a los participantes que el taller se trata de ellos y que está diseñado para satisfacer sus necesidades.

Materiales necesarios:

Un papel de impresión prerrotulado:

“Cómo asegurarse de que su atención del VIH sea la mejor posible”

Nombre del facilitador _____

Tiempo para el taller: _____

Tiempo necesario:

5 minutos

Procedimiento

1. Disponga las sillas de los participantes en un círculo.
2. Cuelgue el papel de impresión con el título del taller, el nombre del facilitador y el tiempo asignado al taller en una ubicación visible del salón.
3. Dé la bienvenida al grupo y brinde una introducción al taller diciendo:

Hola, mi nombre es _____ y soy el facilitador para el taller de hoy, cuyo título es: “Cómo asegurarse de que su atención médica relacionada al VIH sea la mejor posible”.

Sé que para muchos de ustedes puede haber sido todo un desafío hacer los arreglos necesarios para estar aquí, pero creo que hoy descubrirán que han hecho una buena inversión de su tiempo para su salud.

Este taller está programado para durar dos horas y media, de _____ a _____.

Hoy hablaremos sobre la atención médica en relación con el VIH. Aprenderemos maneras de evaluar la calidad de la atención que reciben y descubriremos de qué formas puede mejorarse para satisfacer sus necesidades.

El objetivo de este taller se basa en nuestra creencia de que ustedes tienen derecho a una atención de la más alta calidad. Se diseñó para ayudarlos a tomar decisiones sobre qué hacer si piensan que no están recibiendo esa calidad de atención.

Gran parte de lo que haremos en el taller consistirá en actividades en grupos grandes y pequeños, en lugar de charlas en las que hable solo yo. Probablemente, muchos de ustedes estarán de acuerdo en que las personas suelen aprender mejor “haciendo” que simplemente escuchando.

¿Desean formular preguntas sobre el taller antes de comenzar con nuestra primera actividad?

4. Responda a las preguntas sobre el tiempo, los baños, el teléfono, etc., pero explique que toda otra pregunta sobre el taller se responderá en las actividades posteriores.
5. Establezca las “reglas básicas” para la participación en el taller. Debe usar lo que sigue como guía. Agregue o quite reglas básicas según su preferencia y experiencia.
6. Diga lo siguiente:

Hay unas pocas reglas básicas que les pediré que aceptemos todos antes de comenzar.

No existen respuestas correctas o incorrectas para la mayoría de las preguntas sobre la atención de la salud. Todos podemos tener diferentes opiniones sobre el tema del que hablaremos hoy. Es importante respetar nuestras diferencias y, es de esperar también, aprender de ellas. Hablará una persona a la vez y todos tendrán la oportunidad de ser escuchados.

Gran parte de lo que haremos hoy implica participación grupal. Si, en algún momento, no sienten deseos de participar, la decisión es de ustedes y nadie les pedirá que lo hagan.

Tenemos mucho material para cubrir en el taller. Procuraré que cumplamos con el tiempo asignado. Por lo tanto, les pido que no se ofendan si los interrumpo y le pido al grupo que avance. Si les interesa, después de finalizado el taller podemos hablar más.

Al medio del taller, habrá una pausa de unos diez minutos.

¿Tienen otras sugerencias respecto a las reglas básicas? Espero que pasemos un rato agradable.

Actividad B

Compartiendo expectativas

Razonamiento:

Esta actividad tiene dos propósitos: el primero es ayudar a “romper el hielo”, y ofrecer una estructura a través de la cual las personas puedan conocerse entre sí y sentirse más cómodas dentro del grupo. El segundo es colaborar con los participantes para que establezcan metas y expectativas personales realistas respecto al taller.

Materiales necesarios:

Dos o más hojas de papel de impresión prerrotuladas que digan “Expectativas”.

Una hoja de papel de impresión prerrotulada:

- Reconocer qué es lo más importante para ustedes en sus servicios de salud respecto del VIH.
- Juzgar la calidad de los servicios de salud que están recibiendo en relación con el VIH.
- Escuchar lo que otros piensan es la cualidad más importante en lo que a la atención del VIH se refiere.
- Describir algunas buenas medidas para evaluar la calidad de la atención ambulatoria del VIH.
- Hacer una lista de medidas de acción que ayudarán a mejorar la calidad de la atención que reciben en relación con el VIH.

Tiempo necesario:

15 minutos

Procedimiento:

1. Explique el procedimiento al grupo:

En nuestra primera actividad grupal trabajaremos juntos para reconocer sus expectativas personales sobre el taller. En algún momento les pediré que formen una pareja con la persona que esté sentada cerca de ustedes.

Cuando lo hagan, preséntense y, luego, pregúntense entre sí: “¿Qué es lo que quieres obtener de este taller?”

Les daré un par de minutos para hacerlo.

Cuando el tiempo termine, les pediré que presenten su compañero al grupo y cuenten cuál es la expectativa de él o ella.

Por favor, comiencen ahora.

2. Después de unos cinco minutos, diga a los participantes:

Se terminó el tiempo. Volvamos todos al grupo.

Hablemos sobre lo que han aprendido de su compañero.

3. Cuando el grupo se haya acomodado y usted cuente con su atención, elija a una persona para comenzar y pregunte:

Presente a su compañero y cuéntenos cuáles son las expectativas que él o ella tiene con respecto al taller.

4. Cuando los participantes relaten al grupo qué expectativas han oído, escríbalas en el papel de impresión. (Por ejemplo, “Aprender sobre otros lugares a los que podría ir para recibir atención relacionada con el VIH” o “¿Cómo puedo estar seguro de que mi médico está realizando todos los exámenes de laboratorio correctos?”).
5. Dé una vuelta por el salón y pida una respuesta a cada participante. Al finalizar, revise la lista con el grupo y diga:

Muchas gracias a todos por prestar atención a lo que dijeron sus compañeros. Analicemos juntos la lista de expectativas.

6. Analice cada expectativa, solicite aclaración si es necesario y ayude a los participantes a entender de qué forma el taller puede alcanzarlas. Ponga una marca de verificación al lado de cada expectativa que usted crea que se cubrirá en el taller.
7. Al concluir con la lista de expectativas, levante el papel de impresión en donde figuran los objetivos del taller y diga:

Muchas gracias por su participación en esta importante actividad. Con su ayuda, hoy, al finalizar el taller, cada uno de ustedes podrá:

- Reconocer qué es lo más importante para ustedes en la atención de salud respecto al VIH.
- Juzgar la calidad de la atención de salud que están recibiendo en relación con el VIH.
- Escuchar cuál es, para otras personas, el aspecto más importante en lo que a la atención del VIH se refiere.
- Hacer una lista de medidas de acción que ayudarán a mejorar la calidad de la atención que reciben con relación al VIH.

8. Al terminar con la lista de objetivos, diga:

¿Desean formular alguna pregunta sobre las metas que hemos establecido?

En nuestra próxima actividad comenzaremos con la tarea de determinar qué opinan sobre la calidad de su atención médica relacionada al VIH.

Módulo dos:

Cómo evaluar la calidad de la atención médica

Metas

- Alentar a los participantes a evaluar su grado de satisfacción con la atención médica que reciben relacionada al VIH.
- Explorar sus actitudes sobre los factores que contribuyen a la calidad de la atención médica.
- Debatir acerca de cómo se puede evaluar la calidad de la atención médica relacionada al VIH.

Objetivos

Luego de completar este módulo, los participantes podrán:

- Clasificar los factores que contribuyen a la calidad de la atención médica relacionada al VIH.
- Reconocer los factores importantes en la selección de los proveedores de servicios médicos.
- Debatir sobre sus actitudes en relación con los factores que definen la calidad de la atención médica.
- Reconocer cuatro indicadores clínicos de la calidad de atención médica relacionada al VIH.

Estrategias/Métodos

Trabajo individual

Trabajo en grupo

Breve presentación

Actividad de evaluación personal de indicadores clínicos

Materiales necesarios

Cinta adhesiva

Marcadores

Lapiceras/Lápices

Carteles de la escala de satisfacción (1 a 5) Hoja de trabajo de la actividad de consenso sobre la calidad de atención

Su hoja de trabajo personal sobre la calidad de atención

Papel de impresión prerrotulado (lea los detalles a continuación, en “Preparación necesaria”)

Preparación necesaria:

1. Papel de impresión prerrotulado: “Escala de satisfacción”.
2. Cuelgue los carteles de la escala de satisfacción relacionada con la atención médica
3. Disponga las sillas en un semicírculo y coloque el papel de impresión en un lugar visible.
4. Rotule el papel con la expresión “Pasos para la autorrepresentación”.
 - Reconocer cuáles son sus necesidades de atención de la salud.
 - Reconocer los obstáculos que se encontraron para satisfacer sus necesidades
 - Crear estrategias para usar sus recursos y vencer barreras
 - Poner en práctica el plan
5. Haga copias de la Hoja de trabajo de evaluación personal para cada participante.

Tiempo necesario

50 minutos

ACTIVIDAD	TIEMPO
A. Información sobre la calidad de atención	5 minutos
B. Escala de satisfacción de la atención del VIH	15 minutos
C. Actividad de consenso: Realizar una clasificación de factores de la calidad de atención	15 minutos
D. Orientación para la guía del consumidor	15 minutos
E. Sus factores personales de calidad de atención	5 minutos

Actividad A:

Información sobre la calidad de atención

Razonamiento:

Al brindar una explicación de lo que es la “Calidad de atención” y un marco de trabajo para esta sesión, aumenta el grado de comodidad de los participantes y se centra el interés de ellos en la calidad de su atención médica relacionada al VIH.

Materiales necesarios:

Cuelgue el papel de impresión: Pasos para la autorrepresentación

Tiempo necesario:

5 minutos

Procedimiento:

1. Explique el grupo:

Como consumidores de servicios de salud relacionados al VIH, puede ocurrir que no siempre estén conformes con el servicio que reciben. A veces pueden estar satisfechos con la atención de la salud que se les proporciona y con el proveedor, y otras pueden no estarlo con la atención o con el proveedor. Es importante que aprendan a convertirse en sus propios representantes para poder estar conformes la mayor cantidad de las veces con el servicio que reciben. Algunos de ustedes ya saben cómo hacerlo. Todos pueden aprenderlo.

La autorrepresentación implica cuatro etapas. (Lea esta

parte del papel de impresión). La primera consiste en reconocer su problema de salud y qué factores son importantes para ustedes en la atención médica. En la segunda etapa, se reconocen los obstáculos con los que se encuentran para obtener la atención de salud que satisfaga sus necesidades. La tercera radica en crear estrategias para vencer las barreras y, la cuarta, en desarrollar un plan que los ayude a alcanzar la meta.

Durante el programa, aprenderán a transitar por estas cuatro etapas. En la próxima hora, nos centraremos especialmente en cómo califican su atención y cómo se puede medir la calidad de la atención ambulatoria del VIH. También aprenderán a crear su propia lista de verificación de la calidad de atención.

2. Pregunte a los participantes si, hasta aquí, tienen dudas.
3. Agregue lo siguiente:

Ustedes pueden ser sus propios representantes. Como consumidores, merecen estar satisfechos con la atención de la salud. Utilicemos la próxima hora para concentrarnos en la forma de calificar su atención y en cómo convertirse en sus propios representantes.

Actividad B:

Escala de satisfacción con la atención médica relacionada al VIH

Razonamiento:

Ofrecer a los participantes una escala de calificación en forma visual les permitirá observar que otros están satisfechos con la atención que reciben y los ayudará a explorar sus propias actitudes en cuanto a la atención de su salud en relación al VIH.

Materiales necesarios:

Carteles de la escala numerada de satisfacción de la atención médica (1 a 5)
Cinta adhesiva
Papel de impresión prerrotulado con la expresión “Escala de satisfacción”
Marcadores

Tiempo necesario:

15 minutos

Procedimiento:

1. Cuelgue los carteles de la escala de satisfacción de la atención del VIH (1, 2, 3, 4 y 5) en la pared, en una hilera. Deje suficiente espacio entre los números para que cada participante tenga un lugar donde pararse cerca de uno de los números. Prerrotule el papel de impresión con la expresión “La escala de satisfacción” y cuélguelo en un atril o en una pared que no sea la misma usada para la escala.

2. Diga lo siguiente:

Esta actividad se denomina “La escala de satisfacción” y se realiza en movimiento. Por lo tanto, prepárense para desplazarse. Tendrán la oportunidad de decidir si están disconformes (señale la tarjeta número 1), en un punto medio (señale las tarjetas 2 a 4) o muy satisfechos (señale la tarjeta número 5) con su atención del VIH. “1” es la calificación más baja posible y equivale a estar disconformes con su atención; “5” es la calificación más alta posible y equivale a estar completamente satisfechos con su atención. Quiero que piensen durante un minuto sobre la calidad de su atención del VIH y que luego se paren cerca del número que mejor describe el grado de satisfacción que sienten respecto a la atención que reciben. Recuerden que esta actividad se relaciona con la forma en que perciben la atención que reciben. Pueden pararse en cualquier lugar entre el 1 y el 5.

3. Dé a los participantes algunos instantes para que encuentren un lugar donde pararse cerca de un cartel.

4. Diga al grupo lo siguiente:

Hagamos una pausa durante un minuto para ver dónde están paradas las personas. Como pueden apreciar, están cerca de diferentes números. Hay diferencias en cuanto a cómo cada uno califica su atención médica relacionada al VIH. Esto significa que las personas tienen diferentes pareceres o actitudes sobre su atención médica. Algunas están satisfechas y otras no.

(NOTA: Haga una pausa por un momento para que los miembros del grupo puedan observar las diferencias dentro de él).

Observen si hay otras personas cerca de su número o paradas cerca de ustedes, al lado del próximo número. Hablen entre ustedes sobre los motivos por los que decidieron pararse donde lo hicieron.

5. Dé a los participantes unos minutos para que hablen entre ellos sobre las razones por las que están parados cerca de su número.
6. Haga la siguiente pregunta para debatir:

¿Por qué motivo se pararon donde están?

7. Hágales tomar asiento. Diga lo siguiente:

Hubo varios factores importantes que influyeron en cómo calificaron la calidad de la atención que reciben. Resumamos cuáles fueron.

8. Resuma las razones más importantes que las personas dieron para estar satisfechas o insatisfechas con su atención del VIH. Escríbalas en el papel de impresión prerrotulado con la expresión “La escala de satisfacción”.
9. Luego pregunte lo siguiente:

¿Pueden pensar en otros factores que podrían influenciar en cómo califican su calidad de atención?

10. Solicite respuestas de varios participantes del grupo y agréguelas a la lista.
11. Resuma diciendo:

Como pueden apreciar, existen muchos factores que determinan la forma en que califican su atención del VIH. No importa si la lista de factores que tienen es extensa o corta, lo importante es que la tengan.

Esto los ayudará a enfocarse en qué es importante para ustedes en cuanto a su atención médica. En la próxima actividad veremos si podemos ser más específicos respecto a los factores que los ayudan a determinar la calidad de su atención.

Actividad C:

Actividad de consenso: clasificación de los factores que definen la calidad de la atención

Razonamiento:

Al estimular la interacción y el consenso dentro del grupo, se brinda a los participantes la oportunidad de verbalizar sus actitudes sobre los factores que definen la calidad de la atención.

Materiales necesarios:

Lapiceras/Lápices

Hoja de trabajo de la actividad de consenso sobre la calidad de la atención (Ver la página 17)

Tiempo:

15 minutos

Procedimiento:

1. Explique la actividad diciendo lo siguiente:

Hemos hablado un rato sobre qué los satisface de la atención médica que reciben. Es importante que piensen en los factores que definen esa satisfacción. Para esta actividad se les proporcionará una lista de factores de la calidad de atención de la salud y ustedes los ordenarán desde el más importante al de menor importancia. A fin de que puedan hacer esto, se reunirán en pequeños grupos, y todos los miembros de cada pequeño grupo trabajarán para ponerse de acuerdo en la clasificación. Primero, formen grupos de tres o cuatro participantes.

2. Ayude al grupo a formar pequeños grupos de tres o cuatro participantes. Asegúrese de que haya, al menos, dos grupos para que se puedan comparar los factores clasificados como más importantes entre los grupos.
3. Entregue a cada persona del grupo la hoja de trabajo de la “Actividad de consenso sobre la lista de verificación de la calidad de atención” y lea al grupo las indicaciones en voz alta. Pídale que, primero, lean la lista en forma individual y piensen en su propia clasificación antes de comenzar con el trabajo grupal.

Esta es la hoja de trabajo de la “Actividad de consenso sobre la lista de verificación de la calidad de atención”. Las indicaciones son las siguientes: A continuación verán una lista de factores importantes de la calidad de atención. Hablen de estos factores en el grupo y, luego, clasifíquenlos de 1 (más importante) a 12 (menos importante). Consenso significa que cada miembro del grupo acepta la clasificación de cada factor de la lista de verificación. Cada factor puede ocupar solo un puesto en la clasificación y cada clasificación puede usarse solo una vez. Tendrán unos diez minutos para realizar esta actividad. Cuando todos los grupos hayan terminado, una persona de cada grupo leerá las tres mejores clasificaciones de su grupo.

4. Una vez transcurridos los diez minutos, pida a una persona de cada grupo que informe sobre las tres mejores clasificaciones. Puede solicitarles que marquen esas tres mejores clasificaciones en una hoja de papel de impresión que contenga la lista de clasificaciones.
5. Cuando los grupos hayan leído las tres mejores clasificaciones, haga las siguientes preguntas:

- ¿Qué aprendieron al hacer esta actividad?
- ¿De qué forma les resultó fácil realizarla?
- ¿De qué forma les resultó difícil?

6. Resuma diciendo lo siguiente:

Muchas gracias. Han realizado muy bien esta actividad. Puede haber resultado difícil, pero les dio la oportunidad de hablar sobre su atención médica y los factores que resultan importantes para ustedes. También adquirieron práctica para negociar con otras personas. Esto es esencial cuando se trata de representarse a ustedes mismos y representar a otros. Recuerden estos factores y la forma en que su grupo los clasificó. Además, cuando escuchen lo que otros dicen, acuérdense de lo que significa asumir una posición sobre algo y defenderla. En nuestra próxima actividad hablaremos de otras maneras de calificar su atención.

Lista de verificación de la calidad de la atención médica

Actividad de consenso

A continuación hay una lista de factores relacionados a la calidad de la atención médica. Hablen de estos factores dentro del grupo y clasifíquenlos de 1 (más importante) a 12 (menos importante). Pida a una persona que escriba las clasificaciones en una lista para el grupo. Consenso significa que cada miembro del grupo acepta la lista de verificación. Cada factor puede ocupar solo un puesto en la clasificación y cada clasificación puede usarse solo una vez.

Qué tan importante es para mí que:

- Tenga una buena relación con mi médico.
- El personal de la clínica me haga sentirme bien recibido.
- Tenga confianza en los conocimientos y capacidad de mi médico.
- El tiempo de espera para que me atienda mi médico sea corto.
- En una clínica se brinden muchos servicios diferentes.
- El acceso a las instalaciones sea cómodo.
- Mi médico tenga una buena comunicación conmigo y responda a mis preguntas.
- Otros pacientes califiquen la calidad de la atención como alta.
- Pueda realizar exámenes de resistencia farmacológica, de carga viral y recuentos de CD4 con regularidad.
- Tenga disponibilidad de medicamentos relacionados con el VIH y que sus efectos secundarios me sean explicados.
- Tenga disponibilidad de exámenes ginecológicos con regularidad.
- El personal me ayude a participar permitiéndome tomar decisiones sobre mi atención médica.

Actividad D:

Indicadores clínicos de la calidad de la atención médica relacionada al VIH

Razonamiento:

Esta actividad presenta los conceptos de indicadores de atención médica y de mejora de la calidad. Dichos conceptos pueden ser nuevos para muchos de los participantes, incluso para aquellos que están mejor informados. El debate y la lluvia de ideas en pequeños grupos determinarán el método que facilite la recopilación de información.

Materiales necesarios:

Hojas de papel de impresión
 Marcadores para el papel
 Cinta de enmascarar para colgar el papel

Tiempo necesario:

15 minutos

Procedimiento:

1. Cuelgue cinco hojas de papel de impresión en las paredes. Las hojas deberán estar lo suficientemente separadas para que los pequeños grupos de participantes puedan pararse alrededor de cada una mientras hacen la lluvia de ideas y las escriben en ellas. Usted escribirá un título en cada hoja luego de una discusión breve .
2. Presente esta actividad diciendo:

Hemos visto que cada uno de nosotros vemos la calidad de nuestra atención del VIH con una percepción muy personal y que, también, cada uno de nosotros tenemos diferentes maneras de decidir qué tan satisfechos estamos con la atención que recibimos.

Existen otras maneras de calificar la calidad de la atención de VIH. Cuando un patrocinador externo, un organismo de control o los directores de una clínica desean evaluar la calidad de la atención brindada a los pacientes, es más probable que se fijen en los aspectos médicos de la atención. Esto puede incluir los tipos de exámenes usados para diagnosticar enfermedades o para controlar cómo están funcionando los tratamientos, con qué regularidad se realizan dichos exámenes o qué clases de medicamentos recetan los médicos para tratar diversas condiciones. Estos aspectos médicos de la atención se denominan “indicadores clínicos” de la calidad de la atención.

¿Cuáles piensan ustedes que son los indicadores clínicos específicos que deben usarse para evaluar la calidad de la atención médica del VIH que reciben las personas? Hagamos una lista de algunos de ellos.

3. Anote en una de las hojas de papel de impresión las ideas que sugieren los participantes.
4. Deben incluir algunos de los siguientes factores o todos:

- Exámenes de carga viral del VIH
- Exámenes de CD4
- Exámenes de TB (tuberculosis) o PPD (derivado proteico purificado)
- Examen de resistencia a los fármacos antirretrovirales
- Oferta de medicamentos antirretrovirales
- Educación y apoyo para la adherencia al tratamiento
- Exámenes de hepatitis C
- Exámenes ginecológicos

5. Seleccione cuatro o cinco de estos indicadores clínicos y escríbalos en la parte superior de las hojas de papel colgadas.
6. Diga al grupo lo siguiente:

Es probable que la mayor parte de estos términos les resulten familiares. Para estar seguros de que todos entendamos qué significa cada una de estas importantes expresiones, formemos pequeños grupos y hagamos una lluvia de ideas con todo lo que sepamos sobre esas palabras.

Formaremos grupos de tres a cinco personas. Cada grupo comenzará con una de estas hojas y, en dos a tres minutos, anotará todo lo que sepa sobre la expresión que figura en la parte superior de la hoja. Si bien una persona escribirá, cada miembro del grupo debe aportar ideas para anotar. También deben anotar las dudas que tengan sobre la expresión o cosas que no se saben aún al respecto. Anoten, además, aquello que piensen que es una importante medida de la calidad de atención que reciben.

Transcurridos los dos o tres minutos, pediré que cada grupo se traslade a la próxima hoja. Entonces, podrán hacer agregados a lo que escribió antes el grupo o responder preguntas que se han planteado. Luego de algunos minutos se irán trasladando a las otras hojas, hasta que cada grupo haya tenido la posibilidad de escribir en cada una.

Luego volveremos al grupo para comentar la información que hayan reunido. ¿Tienen dudas? Bien, comencemos.

7. Guíe a los participantes para formar pequeños grupos, elegir una persona de cada uno para que anote y trasladarse a una hoja para comenzar. Dígalos que tienen de dos a tres minutos para comenzar a escribir lo que saben.
8. Luego de dos a tres minutos pida a los grupos que se desplacen hasta la próxima hoja. Repita el proceso hasta que cada grupo haya tenido la oportunidad de contribuir en todas las hojas.
9. Al finalizar, pida a los integrantes de los grupos que vuelvan a sus asientos.
10. Ahora puede leer lo escrito en cada hoja y preguntar sobre algunos puntos que no estén claros o que crea incorrectos. Pida ayuda al grupo para aclarar información y corregirla. Aclare cualquier dato que sea evidentemente incorrecto pero aliente al grupo a que comente de qué forma pueden obtener la información que sea más correcta y actualizada.
11. Al finalizar con la revisión de las hojas diga lo siguiente:

La atención del VIH de buena calidad debe incluir cada uno de estos indicadores clínicos. Si no forman parte de su atención del VIH, ello puede significar que la calidad de esta no es la mejor.

A continuación, analizaremos estos indicadores de manera más personal.

Muchas gracias por trabajar en conjunto para reunir la información que necesitamos sobre estos indicadores clínicos. Al compartir información y brindar ayuda unos a otros para prepararnos, hemos desarrollado un modelo de capacidades reales de autorrepresentación.

Actividad E:

Actividad de evaluación personal de indicadores clínicos

Razonamiento:

Los participantes aplicarán sus conocimientos sobre los indicadores de la atención médica a la evaluación de la atención que reciben. Esta actividad ayudará a algunos participantes a reflexionar sobre aspectos de su atención en los cuales no suelen pensar o que no han tenido en cuenta en el curso de su relación con los médicos. A otros les permitirá considerar si su médico les ha brindado estos exámenes o tratamientos. Sus contribuciones a esta actividad pueden ayudar a fortalecer a los participantes menos informados para que intervengan más en los aspectos clínicos de su atención médica relacionada al VIH.

Materiales necesarios:

Hoja de papel de impresión: lista de indicadores clínicos comentados en los módulos de la Actividad D.

Hoja de trabajo de evaluación personal

Tiempo necesario:

10 minutos

Procedimiento:

1. Entregue la Hoja de trabajo de evaluación personal a cada participante. Cuelgue la hoja de papel de impresión con la lista de indicadores clínicos. Explique lo siguiente:

Ahora analizaremos cada uno de los indicadores clínicos de los que hablamos en la última actividad.

Cuando examinemos cada indicador, quiero que piensen en la pregunta que les hago mientras la leo. Luego, respondanla según sus conocimientos; marquen la respuesta en su hoja

2. Lea cada pregunta de la hoja de trabajo y pida a los participantes que la respondan por sí mismos. La Hoja de trabajo de evaluación personal puede usarse para que los participantes registren sus respuestas. Puede ocurrir que algunos participantes no estén seguros de sus respuestas. En tal caso, pídeles que marquen la casilla que dice “no estoy seguro”.
3. Después de leer todas las preguntas, diga lo siguiente:

¿Están satisfechos por haber podido responder cada pregunta?
 ¿Qué aprendieron en esta actividad sobre su atención del VIH?
 ¿Cambió, de alguna manera, su visión personal sobre la atención que reciben en relación con el VIH?

4. Anime a algunos participantes a que comenten lo que han aprendido sobre su atención del VIH como resultado de esta actividad.
5. A aquellos participantes que marcaron la casilla “no estoy seguro” en cuanto a si su médico les brindó o no uno o más de los indicadores, pregúnteles lo siguiente:

Algunos de ustedes no estaban seguros de si realizaron o no algunos de estos exámenes o tratamientos. ¿Qué pueden hacer para saber algo más sobre ellos?

6. Si nadie menciona nada por su cuenta, sugiérales que consideren la idea de preguntarle a su médico acerca del examen o tratamiento sobre el que no están seguros. Pregunte lo siguiente:

¿Qué piensan que podría ocurrir si le preguntaran a su médico o enfermera sobre el examen o tratamiento del que no están seguros? ¿Han hecho esto antes?

7. Si algún participante dice “sí”, pregúntele lo siguiente:
Por favor,

¿podría explicar qué ocurrió?

8. Cuando esa persona termine de describir lo ocurrido, sugiérale lo siguiente:

Los médicos y enfermeras reaccionan a las preguntas de distintas maneras. Muchos de ellos las aprecian, ya que puede ayudarlos a tener una idea de hasta qué punto ustedes entienden su atención y en qué medida desean participar en la toma de decisiones sobre la misma. Otros pueden reaccionar de otra forma.

¿Cómo pueden obtener la información que necesitan si el médico no les proporciona respuestas?

Pida a uno o dos participantes que sugieran ideas. Algunas podrían ser: solicitarle al médico que explique de diferente manera para que ustedes puedan entender mejor, preguntarle dónde pueden encontrar más información, consultar con la enfermera, con el instructor en materia de tratamiento o con el supervisor del caso, o ver si se puede obtener información en un folleto o en la Internet.

9. A continuación, pida al grupo que piense en otros indicadores que podrían usarse para evaluar la calidad de atención que una clínica de VIH brinda a sus pacientes. Para eso, dígales lo siguiente:

De acuerdo con su experiencia personal, ¿existen otros indicadores que podrían utilizarse para medir mejor la calidad de atención del VIH que una clínica ofrece a sus pacientes?

10. Agradezca al grupo por participar en la actividad y ciérrala diciendo lo siguiente:

Muchas gracias por participar en esta actividad. Espero que tengan una mejor comprensión de los indicadores clínicos que se usan para calificar la calidad de atención

11. Cierre la actividad de esta manera:

También deseo agradecerles por compartir sus experiencias personales relacionadas a la comunicación con sus proveedores de atención de la salud sobre temas tan importantes. Esto nos sirve a todos como modelo de autorrepresentación. La buena calidad de la atención depende de que la comunicación con nuestros proveedores de atención de la salud sea clara y eficaz. Como autorrepresentantes, necesitamos hacer lo que esté a nuestro alcance para lograrlo.

Es un buen momento para hacer una breve pausa.
(Tiempo sugerido: 10 minutos).

Nota: Es importante que aclare bien cuál es el tiempo dedicado a la pausa así como sus expectativas de retomar la tarea puntualmente.

Hoja de trabajo de evaluación personal

A cada una de las siguientes aseveraciones marque "sí" o "no" o "no estoy seguro"

Cada una de estas aseveraciones se relaciona a un indicador clínico que se puede utilizar para medir la calidad de su atención médica relacionada al VIH

1) ¿ME HE REALIZADO UN EXAMEN DE CARGA VIRAL EN LOS ÚLTIMOS CUATRO MESES?

Sí No No estoy seguro

2) ¿ME HE REALIZADO UN EXAMEN DE PPD (SIGLAS EN INGLÉS DE "DERIVADO PROTEICO PURIFICADO") DURANTE EL ÚLTIMO AÑO?

Sí No No estoy seguro

3) SOLO PARA MUJERES: ME HE REALIZADO UN EXAMEN GINECOLÓGICO, INCLUIDO EL DE PAPANICOLAU, EN EL ÚLTIMO AÑO?

Sí No No estoy seguro

4) EN CASO DE EMBARAZO, ¿SE ME OFRECIERON MEDICAMENTOS PARA PREVENIR EL RIESGO DE INFECCIÓN DE MI BEBÉ CON VIH?

Sí No No estoy seguro

5) ME HE REALIZADO UN EXAMEN DE CD4 EN LOS ÚLTIMOS CUATRO MESES

Sí No No estoy seguro

6) SE ME HA REALIZADO UN EXAMEN DE DETECCIÓN PARA LA HEPATITIS C

Sí No No estoy seguro

7) SE ME OFRECIÓ AYUDA PARA RESOLVER LOS PROBLEMAS DE ADHERENCIA QUE TUVE CON MEDICAMENTOS RELACIONADOS CON EL VIH

Sí No No estoy seguro

8) HE HABLADO CON MI PROVEEDOR DE SERVICIOS MÉDICOS SOBRE EL USO DE MEDICAMENTOS ANTIRRETROVIRALES PARA LA INFECCIÓN CON VIH

Sí No No estoy seguro

Actividad F:

Sus factores personales para definir la calidad de la atención médica

Razonamiento:

El hecho de decidir qué factores de calidad de atención son importantes y clasificar el grado de importancia ayuda a los participantes a examinar sus actitudes y explorar si están recibiendo atención de calidad o no.

Materiales necesarios:

Lapiceras/Lápices

Su lista de verificación personal sobre la calidad de atención de la salud

Tiempo necesario:

4 minutos

Procedimiento:

1. Al explicar la actividad, diga lo siguiente:

Antes trabajaron juntos en pequeños grupos para clasificar los factores de calidad de atención. Para esta actividad, les daré la misma hoja de trabajo y, ustedes mismos, clasificarán los factores de calidad de su propia atención de la salud. Tendrán dos minutos para completar la lista.

2. Entregue la lista de verificación personal sobre la calidad de atención a todo el grupo.

3. Lea las indicaciones al grupo y repase cada factor.

Esta es su lista de verificación personal de calidad de atención. Las indicaciones son las siguientes: Abajo figuran los doce factores de calidad de atención. ¿Qué tan importante es cada uno para ustedes? Lean los doce factores y clasifíquenlos de 1 (más importante) a 12 (menos importante). Cada factor puede ocupar solo un puesto en la clasificación y cada clasificación puede usarse solo una vez. Les daré dos minutos para completar esta actividad.

4. Cuando hayan transcurrido los dos minutos, pida al grupo que terminen las listas de verificación.

5. Haga las siguientes preguntas:

- ¿En qué se diferencia la clasificación personal de la del grupo?
- ¿Qué opinan sobre el cambio de estos factores?

6. Resuma diciendo lo siguiente:

¡Felicitaciones! Ahora tienen toda la información que necesitarán para autorrepresentarse eficazmente. El trabajo puede ser duro, pero vale la pena. Conserven esta hoja de trabajo; pueden usarla como otra forma de calificar la calidad de su atención médica.

Aquí finaliza el Módulo dos.

Su lista de verificación personal de la calidad de atención médica

Esta es su lista de verificación personal de la calidad de la atención médica. Abajo figuran los doce factores de calidad de atención. ¿Qué tan importante es cada uno para ustedes? Lean los doce factores siguientes y clasifiquenlos de 1 (más importante) a 12 (menos importante). Cada factor puede ocupar solo un puesto en la clasificación y cada clasificación puede usarse solo una vez.

Qué tan importante es para mí que:

- Tenga una buena relación con mi médico.
- El personal de la clínica me haga sentirme bien recibido.
- Tenga confianza en los conocimientos y capacidad de mi médico.
- El tiempo de espera para que me atienda mi médico sea corto.
- En una clínica se brinden muchos servicios diferentes.
- El acceso a las instalaciones sea cómodo.
- Mi médico tenga una buena comunicación conmigo y responda mis preguntas.
- Otros pacientes califiquen la calidad de atención como alta.
- Pueda realizar exámenes de resistencia farmacológica, de carga viral y recuentos de CD4 con regularidad.
- Tenga disponibilidad de medicamentos relacionados con el VIH y que sus efectos secundarios me sean explicados.
- Tenga disponibilidad de exámenes ginecológicos con regularidad.
- El personal me ayude a participar permitiéndome tomar decisiones sobre mi atención médica.

Módulo tres:

Autorrepresentación para una mejor salud

Metas

Las metas de este módulo son las siguientes:

- Practicar las destrezas necesarias para ser autorrepresentantes exitosos a fin de lograr mejor calidad de atención médica.
- Ayudar a los participantes en el desarrollo de estrategias para enfrentarse a algunas de las decisiones más difíciles relacionadas con la atención de la salud.
- Incrementar la confianza de los participantes en su autorrepresentación.
- Incrementar las aptitudes de comunicación de los participantes y mejorar su capacidad para resolver problemas en situaciones que pueden presentarse en su atención de la salud relacionada con el VIH.

Objetivos

Luego de completar este módulo, los participantes podrán:

- Reconocer estrategias para vencer las barreras que se presenten al tratar de lograr una mejor calidad de atención de la salud.
- Definir estrategias para fomentar las aptitudes de autorrepresentación.

Estrategias/Métodos

Discusión grupal

Actuación de roles

Materiales necesarios

Lapiceras/Lápices

Marcadores

Cinta de enmascarar

Escenario de opciones

Escenarios para el juego de roles

Nota con sugerencias útiles

Preparación necesaria:

Papel de impresión prerrotulado: “¿Cuáles son mis opciones?”

Tiempo necesario:

50 minutos

ACTIVIDAD	TIEMPO
A. ¿Cuáles son mis opciones?	20 minutos
B. Juegos de roles	30 minutos

Actividad A

¿Cuáles son mis opciones?

Razonamiento:

Al ofrecer opciones a los participantes, se les brinda información adicional para que puedan tomar decisiones cruciales sobre su atención del VIH.

Materiales necesarios:

Tres hojas de papel de impresión prerrotuladas: Problemas, barreras, acciones
Escenario de opciones

Tiempo necesario:

20 minutos

Procedimiento:

1. Cuelgue tres hojas: Problemas, Barreras, Acciones.
2. Presente la actividad diciendo lo siguiente:

En esta actividad comentaremos distintas formas de enfrentar situaciones difíciles. Buscaremos una situación que presente diferentes soluciones. En primer lugar, quiero que hagan una lista de todos los problemas que ven. En segundo lugar, enumeren las barreras que aparecen para la solución de los problemas. En tercer lugar, mencionen algunas acciones que podrían tomar para tratar de resolver los problemas.

1. ¿Cuáles son algunos problemas que se presentan en esta situación?
2. ¿Cuáles son las barreras?
3. ¿Cuáles son algunas cosas que podrían hacer para resolver los problemas?

3. Diga lo siguiente:

Voy a repartir un breve escenario y lo leeré. Cuando termine, hablaremos de lo que ustedes podrían hacer en esta situación para mejorarla.

4. Reparta el escenario de opciones a cada participante y léalo.
5. Después de leerlo, diga lo siguiente:

¿Cuáles son algunos problemas que encontraron en esta situación?

6. Enumérelos en la hoja rotulada “Problemas”; luego pregunte por las barreras y enumérelas.
7. Después de escuchar a los participantes describir los problemas, pregunte lo siguiente:

¿Cuáles son algunas opciones que podrían ayudar a mejorar esta situación? ¿Cuál de ellas probarían primero?

8. Enumere las opciones en la hoja de “Acciones” y coméntelas.
9. Resuma diciendo lo siguiente:

A partir de esta actividad podemos ver que los problemas suelen presentar muchas barreras y, también, varias formas posibles de solucionarlos. A menudo, el hecho de hablar de ellos con otras personas nos ayuda a ver una nueva perspectiva. Además, pensar en diferentes opciones nos ayuda a sentir que podemos controlar mejor una situación y considerar nuestras acciones con cuidado.

Escenario de opciones

Están participando en un programa de capacitación laboral pero han estado llegando tarde porque no pueden levantarse a la hora adecuada. El director del programa les dijo que si no llegan a tiempo los echarán. Le comentaron al médico que la medicación que toman les produce sueño pero no la cambió. No le dijeron al médico que no tomaron algunas dosis de su medicación para el VIH porque les hace quedarse dormidos cuando necesitan estar despiertos.

¿Qué piensan que pueden hacer para defenderse y mejorar la situación?

Actividad B:

Ejercicio con opciones de juego de roles

Razonamiento:

Al ofrecer a los participantes una oportunidad de ejercitar la representación para una atención de salud de calidad, se les brinda confianza en sus habilidades para la autorrepresentación.

Materiales necesarios:

Escenarios 1 y 2 para el juego de roles

Tiempo necesario:

30 minutos

Procedimiento:

Hoy han trabajado mucho. Falta poco para finalizar. Cuando se vayan de aquí, podrán usar toda la información y capacidades que han aprendido para asegurarse de que su atención del VIH sea la mejor posible. Recuerden que siempre merecen la mejor atención.

Hemos pasado mucho tiempo comentando qué factores de calidad de atención son importantes para ustedes.

También, hemos hablado de lo que opinan sobre la atención médica que reciben. Ahora, tendrán la posibilidad de usar en una sesión de práctica toda la información que vimos hoy.

2. Continúe diciendo lo siguiente:

A continuación, realizaremos algunos juegos de roles. Se trata de una técnica que puede ayudarlos a practicar qué hacer en una situación nueva o difícil. Pueden usar toda la información que vimos hoy aquí, incluso la que compartieron los miembros del grupo, y aplicarla en su juego de roles.

Para practicar este juego deben reunirse en parejas. Por lo tanto, busquen un compañero. Sería una buena idea que fuera alguien con quien no hayan trabajado hoy. Entregaré a todos un escenario para el juego de roles.

Lean el juego de roles. Uno de ustedes desempeñará el rol del cliente y, el otro, el del representante. Ambos van a tratar de resolver el problema, al ayudar al cliente a utilizar sus propias aptitudes para solucionar dificultades. Dispondrán de unos cinco minutos para hacer este juego de roles. Es importante que desempeñen el papel de la mejor manera posible hasta que termine el juego. El objetivo de cada juego de roles es decidir un plan de acción para resolver el problema.

3. Reparta los escenarios para el juego de roles.
4. Lea primero el papel del representante y, luego, el del cliente.
5. Asígneles de cinco a siete minutos para realizar el juego de roles.
6. Cuando finalicen el juego, formule las siguientes preguntas a cada pareja:

- ¿Cómo superaron el problema?
- ¿En qué posibles opciones pensaron?
¿Cuáles fueron los riesgos y los beneficios de esas opciones?
- ¿Qué opción eligieron? ¿Por qué?
- ¿Qué piensan que podrían hacer si la opción elegida no funcionara?

7. Al presentar el rol del cliente número 2 diga lo siguiente:

Para el segundo juego de roles, cambien los papeles. Quien hizo el del cliente, ahora será el representante y viceversa. Dispondrán de cinco minutos para realizar este juego de roles.

8. Asígneles de 5 a 7 minutos para que completen el juego de roles.
9. Cuando finalicen, fórmúeles las siguientes preguntas, tal como hizo con el primer juego.

- ¿Cómo superaron el problema?
- ¿En qué posibles opciones pensaron?
- ¿Qué opción eligieron? ¿Por qué?
- ¿Qué piensan que podrían hacer si la opción elegida no funcionara?

10. ¿Cuáles son algunas cosas importantes que aprendieron al realizar estos juegos de roles?

11. Resuma diciendo lo siguiente:

¡Buen trabajo! Al realizar estos juegos de roles tuvieron la oportunidad de practicar la función del representante. Ahora que practicaron, están listos para ser sus propios representantes y asegurarse de que la atención de salud que reciban en relación con el VIH sea de calidad.

Escenarios para el juego de roles

Rol del cliente 1

Han tenido el mismo proveedor durante tres meses y observaron que dejaron el lugar sin entender realmente qué necesitan saber sobre su tratamiento del VIH. Han tratado de hablar con otros integrantes del personal médico pero la sala de espera es ruidosa y todos están apurados. Hay otros temas médicos que quisieran consultar, pero parece que no hay nadie disponible. Entonces, deciden hablar del problema con un amigo que va a la misma clínica.

Rol del cliente 2

Tienen una excelente relación con su médico y confían en sus recomendaciones. Cuando hablan con amigos que van a otra clínica de VIH, descubren que están realizándose exámenes y tratamientos que, quizás, ustedes no hagan. Esto les preocupa y deciden hablar sobre el tema con un amigo.

Rol del representante (Ambos escenarios)

Su amigo ha venido para hablar con ustedes de la calidad de atención que está recibiendo en la clínica de VIH a la que ambos concurren. Ustedes pueden ayudarlo a superar el problema, reconocer las opciones posibles y elegir algunas acciones con las que su amigo se sienta cómodo.

Actividad C:

Cierre: ¿Qué hemos aprendido?

Razonamiento:

Al proporcionar a los participantes estrategias necesarias para gestionar una atención de la salud de calidad, se les brinda confianza en la autorrepresentación..

Materiales necesarios:

Sugerencias útiles para el autorrepresentante
Resumen del taller para el consumidor, para llevarse a casa
Hoja de trabajo para la autoevaluación
Evaluación del taller

Tiempo necesario:

10 minutos

Procedimiento:

1. Diga lo siguiente:

Como pueden ver, tomar decisiones sobre la atención de su salud en relación con el VIH puede ser un trabajo arduo. Si bien la tarea puede ser difícil, han demostrado que pueden hacerlo. Hoy han comentado los aspectos positivos y negativos de la atención de su salud. Aprendieron que los recursos disponibles los ayudarán a obtener la mejor calidad de atención de su salud en relación con el VIH. Ustedes pueden representarse.

2. Explique lo siguiente:

Para nuestra última actividad, querría que se tomaran unos minutos para pensar en lo que aprendieron hoy y en

qué les fue útil este taller. A manera de ayuda, completen la Hoja de trabajo para la autoevaluación. Encierren en un círculo las palabras que mejor describen qué tan preparados creen que están para llevar a cabo las cosas que figuran en la lista. Cada una de ellas responde a algo en lo que acordamos que trabajaríamos en este taller.

3. Conceda a los participantes unos minutos para completar la hoja de trabajo y luego recójalas. (Puede usarlas para evaluar qué tan eficaz resultó el taller en el logro de los objetivos comentados en el módulo de apertura).
4. Ahora pregunte lo siguiente:

Ahora que han pensado en el trabajo que hicimos hoy, ¿alguien querría describir al grupo algo que haya aprendido hoy en el taller?

5. Recorra el salón hasta que cada persona que quiera hablar tenga la oportunidad de hacerlo. Agradézcales la contribución brindada.
6. Reparta las Sugerencias útiles para el autorrepresentante. Repase rápidamente la nota.
7. Reparta el Resumen del taller para el consumidor, para llevarse a casa. Repase rápidamente la nota.
8. Agradezca a los participantes por concurrir al taller y participar en él.
9. Como última actividad, pídale que se tomen unos minutos para completar el formulario de evaluación del taller. Recoja los formularios a medida que los participantes terminan y se retiran.

Sugerencias útiles para el autorrepresentante

Usted puede ser un autorrepresentante eficaz, pero necesita crear un plan para manejar los obstáculos que puedan surgir. Aprender a suerarlos facilita la tarea de representación.

Tenga confianza en sí mismo y pida ayuda

Confíe en que merece representación. Cuanto más se comunique y reciba los servicios que merece, mejor se sentirá consigo mismo. Representación significa asumir la responsabilidad por obtener lo que quiere y merece. La tarea puede ser fatigosa; por eso, no piense que debe hacerlo solo. Puede pedir ayuda.

Sea firme y energético

La seguridad en uno mismo define la forma en que tratamos con los demás. Autorrepresentarse significa que se debe ser constante y estar informado.

Controle su enojo

No insulte ni grite ni falte el respeto a nadie cuando está mediando para usted mismo. Las personas estarán menos propensas a ayudarlo o a responderle preguntas si usted les provoca enojo o incomodidad, o les causa problemas. No dé la posibilidad de usar su enojo como excusa para no colaborar con usted. Sepa cómo controlarlo.

Capacítese

Aproveche cada ocasión que se le presente para capacitarse. Esto significa preguntar, recibir respuestas y hacer más preguntas. También significa sacar provecho de cada oportunidad de capacitarse. Lea sobre servicios para los que pueda ser elegible, y esté atento a nuevas y diferentes opciones de tratamiento.

Resumen del taller para el consumidor, para llevarse a casa

Cómo asegurarse de que su atención sea la mejor posible

Pensamos que:

- Usted tiene derecho a que la atención que recibe en relación con el VIH sea de la más alta calidad.
- Usted juega un papel valioso en el mejoramiento de la calidad de atención del VIH que brinda su clínica. Lo que necesita y piensa sobre su atención importa. Si habla, la gente lo escuchará.

Factores que contribuyen a la calidad de su atención:

- Las relaciones que tenga con su médico y otro personal de la clínica.
- La ubicación de la clínica, sus instalaciones y los servicios que brinda.
- Qué tan bien se satisfacen sus necesidades personales.
- Qué tan bien se maneja la calidad de su atención. (¿Se realizan los exámenes y tratamientos correctos cuando corresponde?)
- Cuando no está satisfecho con su atención, hay alguien que lo ayuda a mejorarla.
- Qué tan bien puede comunicarse con su médico y otros proveedores de atención de la salud.

Algunos indicadores importantes de la calidad de atención médica que recibe:

1. Los exámenes de carga viral de VIH se realizan al menos cada cuatro meses y los resultados se comentan con usted.
2. Se realiza un examen de TB (PPD) todos los años.
3. Si es mujer, se realiza un examen ginecológico todos los años.
4. Si está embarazada, se le ofrece medicación antirretroviral para ayudar a prevenir la infección de su bebé con VIH.

Cómo asegurarse de que su atención médica relacionada al VIH sea la mejor posible

Evaluación del taller

Por favor, tómese unos instantes para darnos su parecer sobre este taller. Sus opiniones nos resultan importantes a fin de prepararnos para futuros talleres. Encierre la respuesta en un círculo. Los siguientes enunciados corresponden al taller.

	POBRE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
1) ¿CUÁL ES SU CALIFICACIÓN GENERAL SOBRE ESTE TALLER?	1	2	3	4
2) ¿CUÁL ES SU CALIFICACIÓN GENERAL DEL CAPACITADOR?	1	2	3	4
3) LA INFORMACIÓN SE BRINDÓ DE FORMA TAL QUE PUDO ENTENDERLA	1	2	3	4
4) SE ALENTÓ A LAS PERSONAS A QUE EXPRESARAN OPINIONES DIFERENTES	1	2	3	4
5) ¿FUE SIGNIFICATIVO EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA SU VIDA PERSONAL?	1	2	3	4
6) ¿PARECÍA EL CAPACITADOR SER EXPERIMENTADO RESPECTO DE LA INFORMACIÓN?	1	2	3	4
7) ¿BRINDÓ LA INFORMACIÓN CLARAMENTE EL CAPACITADOR?	1	2	3	4
8) ¿OFRECIÓ EL CAPACITADOR OPORTUNIDADES PARA EL DEBATE?	1	2	3	4

Otra información

¿EN QUÉ MEDIDA EL TALLER LE BRINDÓ INFORMACIÓN ÚTIL?

- Muchísimo Mucho No mucho Nada en absoluto

¿RECOMENDARÍA EL TALLER A TRAS PERSONAS?

- Decididamente, si No No estoy seguro

Por favor, explique su respuesta a las siguientes cuatro preguntas:

¿Cuáles fueron las cosas más importantes que aprendió en este taller?

¿Qué fue lo que más le gustó de este taller?

¿Qué cambiaría de este taller?

Sugerencias o comentarios adicionales:

¡Muchas gracias!

Hoja de trabajo para la autoevaluación

¿Qué tan bien preparado piensa que está para llevar a cabo las acciones que figuran a continuación? Haga una marca al lado de la expresión que mejor describe el grado de preparación que, a su entender, tiene para realizarlas.

1) RECONOCER QUÉ ES LO MÁS IMPORTANTE PARA USTED EN CUANTO A LA ATENCIÓN DE SU SALUD RELACIONADA CON EL VIH

- Muy bien preparado Bien preparado Escasamente preparado No preparado

¿EN QUÉ ES DIFERENTE RESPECTO A ANTES DE COMENZAR LA CAPACITACIÓN?

- Mejor preparado Casi igual No tan bien preparado

2) JUZGAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EN RELACIÓN CON EL VIH.

- Muy bien preparado Bien preparado Escasamente preparado No preparado

¿EN QUÉ ES DIFERENTE RESPECTO A ANTES DE COMENZAR LA CAPACITACIÓN?

- Mejor preparado Casi igual No tan bien preparado

03) USAR INFORMACIÓN SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA OPINIÓN DE OTRAS PERSONAS COMO AYUDA PARA JUZGAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE EN RELACIÓN CON EL VIH

- Muy bien preparado Bien preparado Escasamente preparado No preparado

¿EN QUÉ ES DIFERENTE RESPECTO A ANTES DE COMENZAR LA CAPACITACIÓN?

- Mejor preparado Casi igual No tan bien preparado

4) DESCRIBIR LOS INDICADORES QUE USA EL ESTADO PARA CALIFICAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL VIH QUE BRINDAN LAS CLÍNICAS Y HOSPITALES.

- Muy bien preparado Bien preparado Escasamente preparado No preparado

¿EN QUÉ ES DIFERENTE RESPECTO A ANTES DE COMENZAR LA CAPACITACIÓN?

- Mejor preparado Casi igual No tan bien preparado

Hoja de trabajo para la autoevaluación (Continuación)

5) COMUNICARSE EFICAZMENTE CON LOS PROVEEDORES DE ATENCIÓN DE LA SALUD Y SU PERSONAL EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN DE LA SALUD.

- Muy bien preparado Bien preparado Escasamente preparado No preparado

¿EN QUÉ ES DIFERENTE RESPECTO A ANTES DE COMENZAR LA CAPACITACIÓN?

- Mejor preparado Casi igual No tan bien preparado

6) USAR UN PLAN DE ACCIÓN PARA AYUDAR A MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBE.

- Muy bien preparado Bien preparado Escasamente preparado No preparado

¿EN QUÉ ES DIFERENTE RESPECTO A ANTES DE COMENZAR LA CAPACITACIÓN?

- Mejor preparado Casi igual No tan bien preparado



Notas