

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DE PACIENTES EN UN CENTRO DE SALUD DIGITAL – SALUTA CENTRO DE SALUD DIGITAL

SALUTA es un centro de Salud Digital especializado en salud mental, con operación en Chile, México y Colombia, a través de la teleconsulta aumenta el acceso a especialidades como Psiquiatría, Neurología y Psicología; la participación, el codiseño con los pacientes y el bienestar de los profesionales, son algunos de los valores de la organización y son una carta de navegación para continuar el crecimiento, encontrar la diferenciación y a su vez asegurar la satisfacción de los pacientes.

Encontrar mecanismos de participación de los pacientes para mejorar el uso, valorar la experiencia o crear productos, servicios o prestaciones que respondan a sus verdaderas necesidades, es uno de los grandes desafíos que encuentran las organizaciones en salud, bien sea digitales o no; romper la connotación pasiva del término 'paciente' para buscar de forma activa, relaciones en doble vía, que resuelvan las distintas preguntas que surgen en la práctica diaria y entender las necesidades, requiere generar espacios para ello. Según Cotam y Leadbeater (2004), "no es sólo una cuestión de una consulta formal en la que los profesionales dan a los usuarios la oportunidad de expresar sus puntos de vista sobre un número limitado de alternativas", sino por el contrario, es un proceso interactivo que busca encontrar las opiniones pero a través de diversos espacios, buscando combinar la experiencia profesional, de los líderes de las organizaciones y los pacientes. Se ha demostrado que la participación es un componente necesario y beneficioso del diseño de los servicios de salud, que lleva a la innovación, a responder a las necesidades de los usuarios y a desarrollar experiencias de servicio mejoradas (Steen, Manschot y De Koning, 2011).

Las metodologías como el design thinking son efectivamente herramientas que tienen un amplio uso, diseñar los journey map con los pacientes encontrando todos los momentos de interacción y de la verdad, resulta ser un paso y una respuesta, pero ¿como innovar y encontrar otras metodologías?

En esa búsqueda, SALUTA, inició desde mayo de 2020, una estrategia basada en tres grandes elementos, primero encontrar pacientes expertos a través de organizaciones o asociaciones de pacientes, incorporando en el diseño del journey map esa voz, de tal manera que la comunicación responda a esa necesidad, lo segundo es la creación varios grupos de apoyo de acceso gratuito, al respecto, en el momento contamos con dos grupos de apoyo, uno para pacientes que viven con enfermedad bipolar, que justamente se desarrolla con una de las organizaciones del primer elemento y otro de duelo, que busca justamente, a partir de la acción terapéutica, escuchar atentamente las necesidades y diseñar a partir de ello; y en tercer lugar el dialogo activo con organizaciones de salud digitales y presenciales, las alianzas traen el conocimiento y visión que a su vez otros tienen, ampliando el sentido del hacer, y transformando lo comercial en un acercamiento que potencie el diseño conjunto, es así como hemos realizado varias alianzas con organizaciones en México, Chile y Colombia que cumplen con este objetivo.

El resultado genera una nueva estrategia de comunicación para acercar y lograr que la información llegue a los pacientes de la manera más eficiente posible, en doble vía, escuchando y retroalimentando; el siguiente paso es la incorporación formal de un paciente experto como alternativa de apoyo y seguimiento para los pacientes, con una agenda formal y un proceso de derivación y contra-referencia al paciente experto.

Mauricio Bonilla Sánchez- Director General