



FACULTAD DE MEDICINA  
PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE CHILE

# Salud centrada en la persona *conceptos y evidencia local*

Dra. Paulina Bravo  
Profesora Asociada  
Escuela de Enfermería  
pbbravo@uc.cl

[facultadmedicina.uc.cl](http://facultadmedicina.uc.cl)

# Fuente de financiamiento

La información presentada ha sido recogida a través de diversos proyectos financiados por la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID):

Proyecto FONIS SA14ID0027

Proyecto FONIS SA14ID0025

Proyecto FONDECYT 11150221

Proyecto FONIS SA18I0002

# La voz de los usuarios



Experiencias



Relatos

# Salud centrada en la persona

# Cuidado centrado en la persona

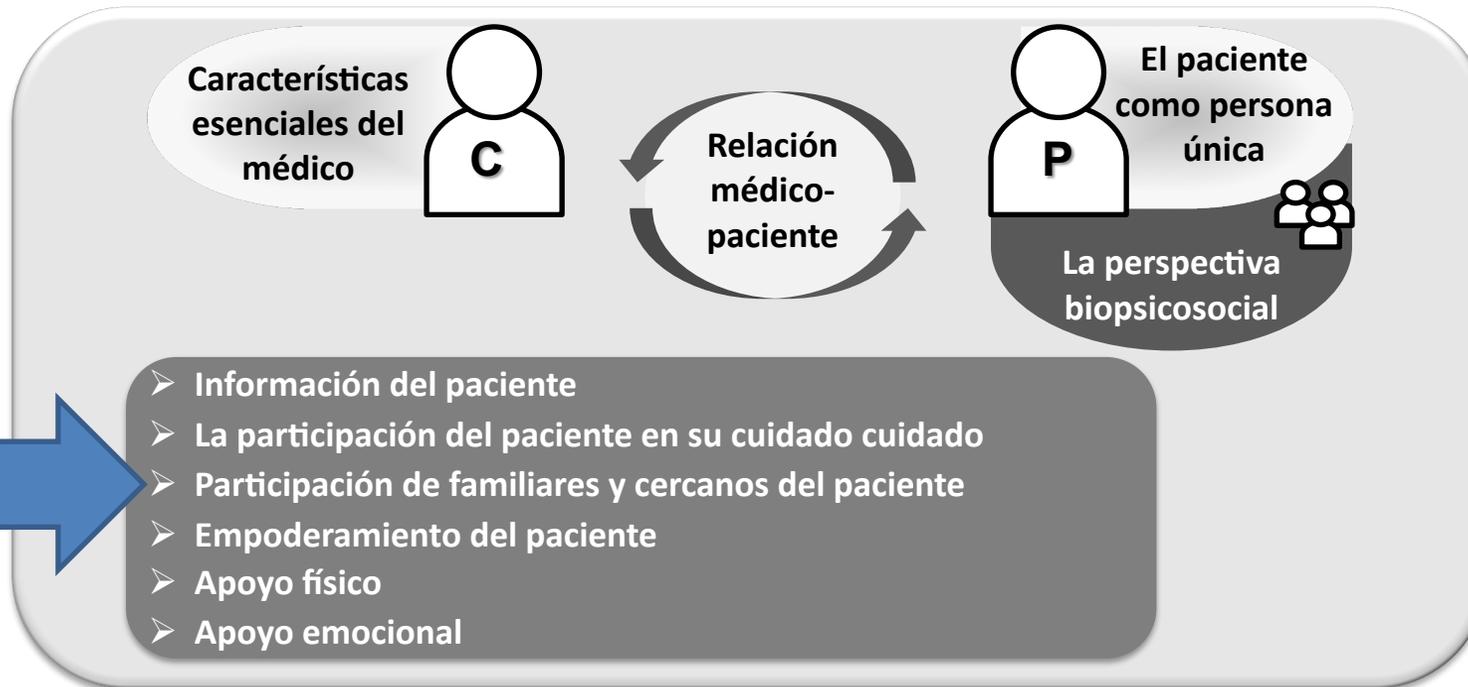
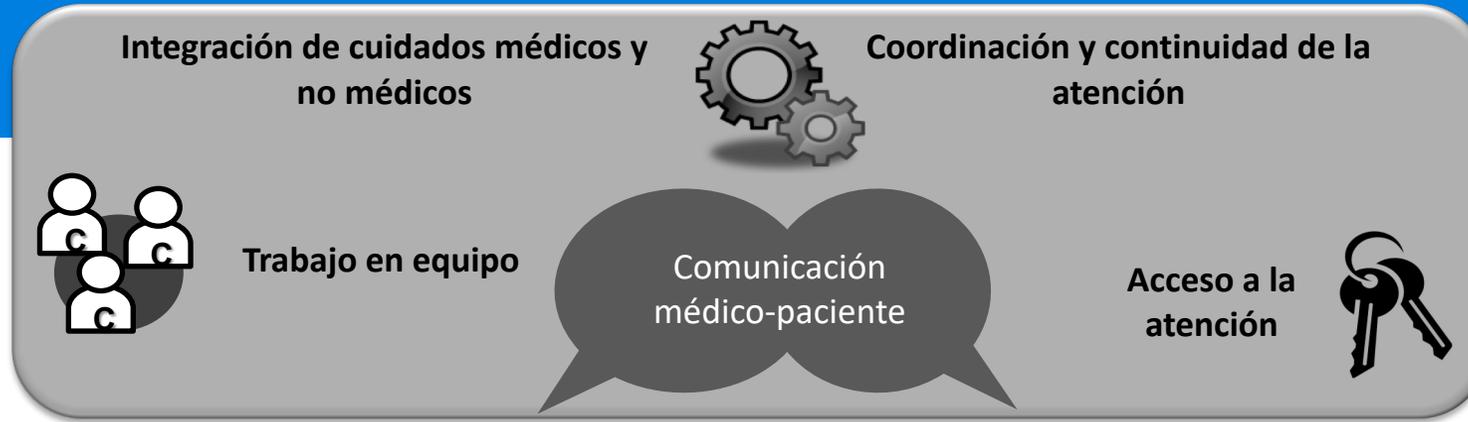


Health Foundation, 2016

“Cuidado que es **respetuoso** y responde a las **preferencias** individuales de los pacientes, sus necesidades y **valores**, y asegura que los valores de los pacientes guíen todas las decisiones clínicas”

(IOM, 2001)

[facultadmedicina.uc.cl](http://facultadmedicina.uc.cl)



# Cuidado centrado en la persona en Chile



Ministerio de Salud Chile 2013

# Cuidado centrado en la persona en Chile

## Exige tus derechos



Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.	Recibir un trato digno, respetando su privacidad.	Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.	Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.	Ser informado de los costos de su atención de salud.
No ser grabado al fotografiado con fines de difusión sin su permiso.	Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.	Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.	Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.	Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.
A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza.	Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.	Que el personal de salud porte una identificación.	Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.	Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.

## y cumple tus deberes

Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.	Conocer y cumplir el reglamento interno y reguardar su información médica.	Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.	Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.	Tratar respetuosamente al personal de salud.	Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.
--	--	--	---	--	---

TODO PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL, CLÍNICA O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE. SI LA RESPUESTA NO ES SATISFACTORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley N°20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).

NO HAY MEJOR MÉDICO QUE UNO MISMO  
Prevención de enfermedades  
y fomento de hábitos de vida más sanos.

# Cuatro conceptos para el CCP



Subsecretaría de Redes (2020)

# Participación en las decisiones

Toma de decisiones compartidas



Cuidado centrado en la persona



- ↑ Comprensión
- ↑ Adherencia
- ↑ Satisfacción

**¿Cómo se ha materializado en Chile?**

# Falta de lineamientos

Indicadores

Foco  
enfermedad

Relación  
vertical

# Aspectos relacionales para el CCP

Saluda al usuario al inicio del encuentro

Se dirige al usuario por su nombre

Mira al usuario a los ojos mientras le habla

Establece relaciones terapéuticas que demuestran coherencia, empatía y aceptación del usuario

Escucha activamente lo que plantea el usuario

Considera en la atención de salud las preferencias y valores de los usuarios

El profesional establece una alianza con el usuario y su familia (si corresponde)

El profesional evalúa las necesidades de información que el usuario pueda tener para tomar una decisión relativa a su salud

El profesional entrega información al usuario que sea comprensible y pertinente al motivo de consulta

El profesional promueve la participación activa de los usuarios en la toma de decisiones que involucran su cuidado

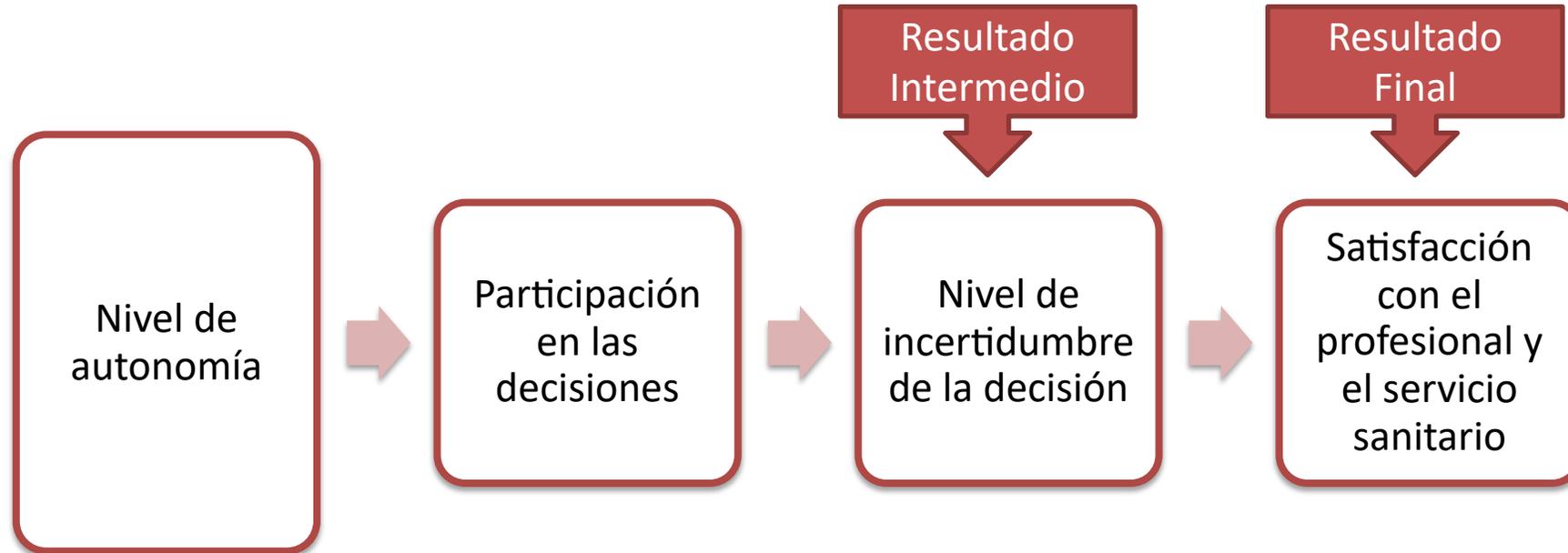
*Los doctores [médico], tal cual como dice ella, no te miran, llegan y anotan. Se demoran con suerte tres minutos en atenderte y estás fuera. Pero las soluciones nunca es lo que uno necesita. (Mujer 3)*

*El hecho que lo escuchan, que le den un consejo, que se fijen más, que no sea solamente un paciente o un número. (Mujer 7)*

Dois A, Bravo P, Soto G. (2017)

Bravo P, Dois A, Contreras A, Soto G, Mora I. (2018)

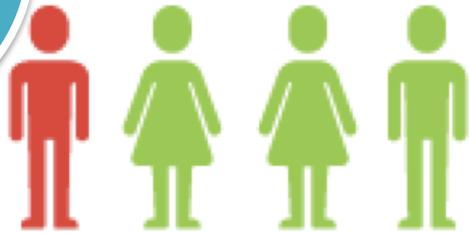
# Toma de decisiones compartidas y satisfacción



# Participación en las decisiones en APS

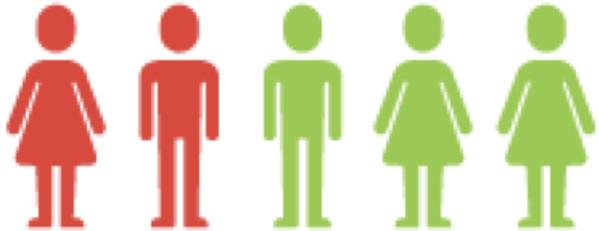
84%

Participación  
activa



25%

BAJA  
AUTONOMÍA



20%

CONFLICTO  
DECISIONAL

---

## Subtema

---

Falta de participación de los usuarios: sin oportunidades y centrados en solo un problema de salud

El profesional toma las decisiones: sin participación del usuario y, a veces, poco efectivas

Comunicación efectiva: con lenguaje que permita a los usuarios comprender y que demuestre interés del profesional

Relación empática: que permita a los usuarios sentirse únicos y bien cuidados por los profesionales

---

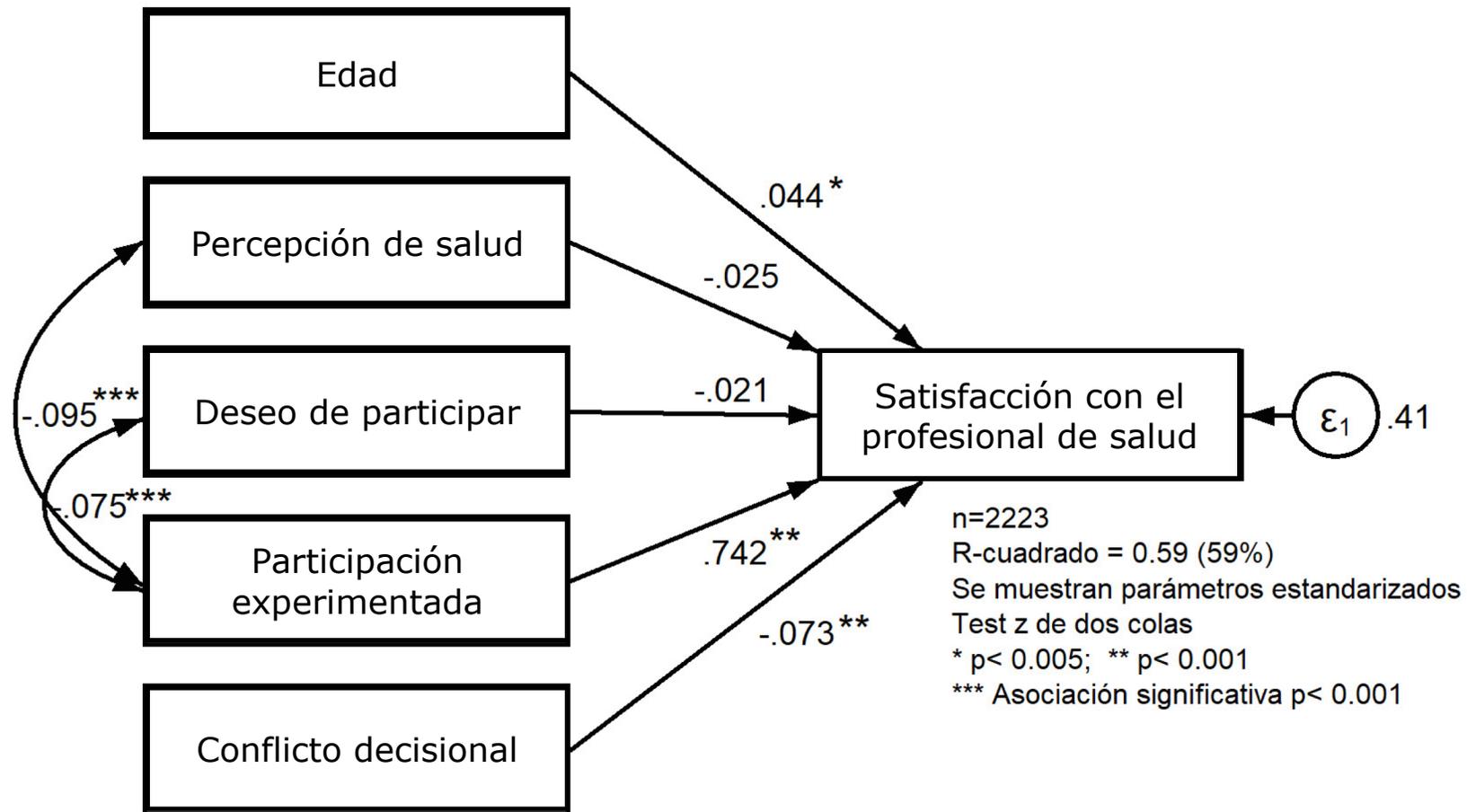
Bravo, P, Dois, A, Hernández, MJ, & Villarroel, L. (2018)

Bravo P, Dois A, Contreras A, Soto G, Mora I. (2018)

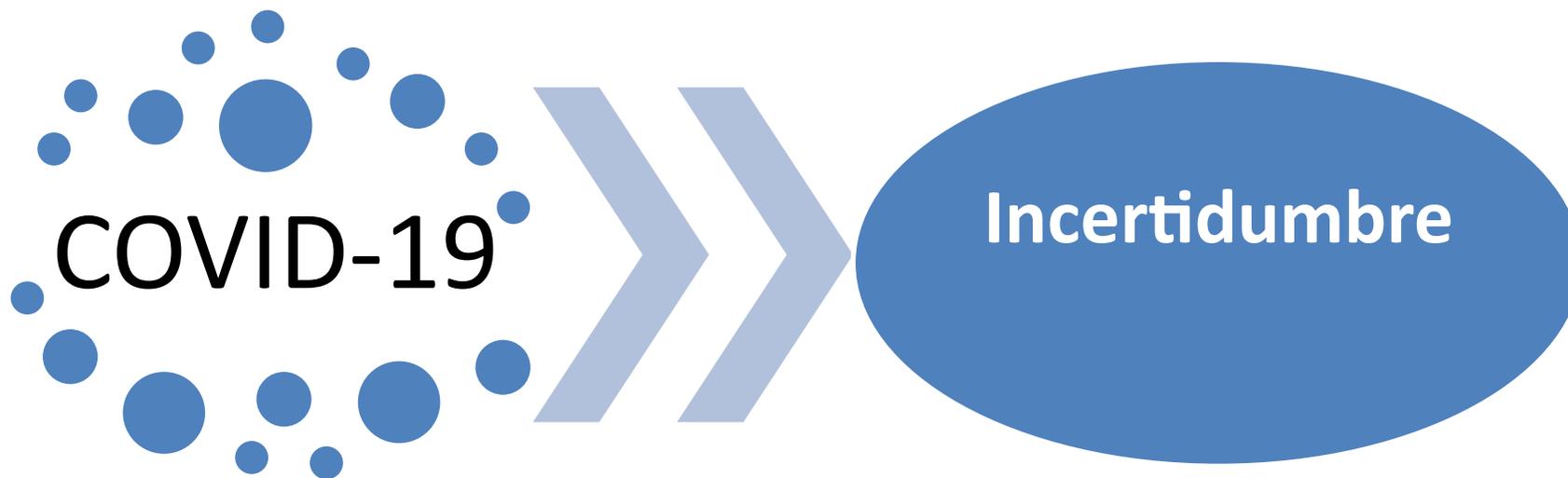
# Activación de los usuarios



# Modelo explicativo satisfacción con profesional



# Aprendizajes para la postpandemia



COVID-19

Incertidumbre

Crisis  
social

# ¿Cómo avanzar?

**Involucramiento**

**Preparación**

**Co-responsabilidad**



