

PEACE OF MIND

EXPERTISE

CHOICE

THE MEDPRO GROUP DIFFERENCE

Directriz

Manejo de Pacientes Que No Siguen El Tratamiento



Este documento no constituye un consejo legal o médico y no debe interpretarse como unas reglas o el establecimiento de normas asistenciales. Ya que los hechos aplicables a su situación pueden variar, o las leyes aplicables en su jurisdicción pueden ser distintas, póngase en contacto con su abogado u otros asesores profesionales si tiene alguna pregunta relacionada con sus obligaciones o derechos legales o médicos, leyes estatales o federales, la interpretación de contratos u otros asuntos legales.

MedPro Group es el nombre de mercadeo utilizado para referirse a las operaciones de seguros de The Medical Protective Company, Princeton Insurance Company, PLICO, Inc. y MedPro RRG Risk Retention Group. Todos los productos de seguros están suscritos y administrados por estas y otras filiales de Berkshire Hathaway, incluyendo National Fire & Marine Insurance Company. La disponibilidad de los productos se basa en la aprobación comercial o reglamentaria, y puede diferir entre las compañías.

Índice

Introducción	1
Objetivos	1
Manejo de Los Pacientes Que No Siguen El Tratamiento	2
Estrategias Y Recomendaciones Ante El Riesgo	3
Enfoques Centrados en El Paciente	3
Enfoques Centrados en Los Sistemas	5
Incumplimiento Persistente	7
Conclusión	7
Recursos	8
Referencias	8
Apéndice A. Carta de Muestra: Incumplimiento Con la Asistencia a Las Citas	9
Apéndice B. Carta de Muestra: Incumplimiento Con El Plan de Tratamiento	10

Introducción

Los pacientes que no siguen el tratamiento, también conocidos como pacientes incumplidores, representan un desafío para los profesionales del cuidado de la salud. Los pacientes que no siguen los planes de tratamiento recomendados pudieran tener mayor probabilidad de experimentar resultados deficientes como consecuencia de este hecho. Sin embargo, la denominación de "paciente incumplidor" debe tratarse con cuidado. Existen diversos factores relacionados con el paciente y con el sistema del cuidado de la salud que pueden afectar el cumplimiento terapéutico. Analizar atentamente estos factores pudiera ayudar a los proveedores a manejar mejor el incumplimiento y el cuidado del paciente.

Por otro lado, aunque resulta razonable que los profesionales del cuidado de la salud esperen que los pacientes sigan sus planes de tratamiento, los pacientes también tienen el derecho a rechazar las recomendaciones para realizarse pruebas o tratamientos. Los proveedores son responsables de informar a los pacientes cualquier riesgo asociado con rehusarse a recibir la atención y de documentar la conversación sobre el rechazo informado en el expediente médico del paciente.

Objetivos

Los objetivos de esta directriz son:

- Explicar algunas de las razones por las que los pacientes no siguen sus planes de tratamiento
- Hacer énfasis en la necesidad de evaluar la información subjetiva y objetiva relacionada con el incumplimiento para determinar el mejor curso de acción
- Describir varias estrategias que los profesionales del cuidado de la salud y el personal pueden seguir para motivar el cumplimiento y abordar el incumplimiento cuando ocurra
- Considerar situaciones en las que un profesional del cuidado de la salud debería tener en cuenta el cese de la relación proveedor-paciente debido a que no se están siguiendo las recomendaciones del plan de tratamiento

Manejo de Los Pacientes Que No Siguen El Tratamiento

En cierto grado, los profesionales del cuidado de la salud tienen el derecho a escoger a los pacientes a los que quieren atender, y también pueden decidir si desean dar por terminadas las relaciones con pacientes que no siguen el tratamiento. Sin embargo, al decidir cómo manejar estas situaciones, los proveedores deben tener en cuenta la información tanto subjetiva como objetiva acerca de los comportamientos y actividades de los pacientes que no siguen las recomendaciones. Analizar la situación puede llevar a una solución del problema sin que se quiebre la relación.

Existen diversos factores que pudieran afectar la disposición y capacidad de un paciente para involucrarse y seguir sus planes de tratamiento, entre otros:

- Los olvidos
- La falta de conocimiento acerca de los medicamentos y su uso
- Creencias culturales, y religiosas relacionadas con la salud
- Negación o ambivalencia en cuanto a la salud del paciente
- Problemas económicos
- La poca cultura en materia de salud
- Un apoyo social mínimo¹

Para el manejo de los pacientes que no siguen el tratamiento, los proveedores deben comprender las circunstancias particulares del paciente, sus valores y necesidades que pudieran significar una barrera para elaborar y mantener un plan de tratamiento de mutuo acuerdo.

Por otro lado, además de los factores relacionados con el paciente, un sistema sanitario fragmentado puede contribuir al incumplimiento terapéutico. Los procesos y sistemas poco confiables pueden impedir la comunicación e intercambio de información eficaces entre los proveedores involucrados en la coordinación del cuidado. Como resultado, los pacientes que no pueden actuar eficazmente como sus propios coordinadores de cuidado podrían estar en riesgo de caer en incumplimiento.

Algunos de los problemas potenciales en los sistemas que pudieran afectar el cumplimiento terapéutico son los siguientes:

- La información del alta de un entorno de cuidados intensivos pudiera no compartirse con un médico de atención primaria.
- Un especialista que hace una interconsulta pudiera no tener la costumbre de enviar los informes de la visita al proveedor remitente.
- Los resultados de radiología pudieran no estar disponibles para el proveedor que hizo la orden.
- El acceso a la atención especializada pudiera ser difícil para los pacientes, según sus limitaciones económicas o geográficas.
- Obtener una cita oportunamente con un especialista puede ser complicado debido a la escasez de estos profesionales, particularmente si el paciente tiene que programar su propia cita.

La comunicación eficaz entre proveedor y paciente, una coordinación del cuidado altamente confiable y un personal bien entrenado pueden ayudar a identificar, abordar y posiblemente a resolver algunas de las causas de que el paciente no siga el tratamiento. Sin embargo, primero es necesario instruir, involucrar (con su organización o consultorio) y facultar al personal, y los proveedores deben apoyar estas intervenciones.

Estrategias Y Recomendaciones Ante El Riesgo

Los profesionales del cuidado de la salud pueden poner en práctica diversas estrategias para (a) ayudar a los pacientes a cumplir con sus planes de cuidado y (b) abordar el incumplimiento cuando ocurra. Las estrategias sugeridas incluyen enfoques que se centran tanto en el paciente como en los sistemas.

Enfoques Centrados en El Paciente

Las estrategias centradas en el paciente tienen por fin mejorar la comunicación entre el proveedor y el paciente, y procurar la participación de los pacientes en un proceso de toma de decisiones informado como medio para reforzar el cumplimiento terapéutico. Por ejemplo:

- Establezca una política que defina los derechos y responsabilidades básicos de cada paciente. Esta política proporciona una base para construir una relación eficaz entre el proveedor y el paciente. Publique o haga que esta información esté disponible para todos los pacientes (por ejemplo, en los materiales de bienvenida, en la página de internet del consultorio o a través del portal del paciente).
- Tenga en cuenta que el enfoque centrado en el paciente busca que los pacientes se involucren más en su cuidado. Durante los encuentros con los pacientes, haga preguntas abiertas, exploratorias y sin afán de criticar, con el fin de identificar los factores que influyen en el incumplimiento.
- Intente usar diferentes técnicas de comunicación como la [entrevista motivacional](#) para animar a los pacientes para que establezcan metas que ellos creen que son alcanzables. Comprender las etapas del cambio de comportamiento del paciente y lidiar con la falta de motivación servirán para apoyar un plan de cuidado de mutuo acuerdo.
- Durante cada encuentro con el paciente, haga énfasis en la importancia de seguir el plan de cuidado recomendado y explique las posibles consecuencias de la falta de cumplimiento.
- Explique a los pacientes la importancia de seguir un esquema de tratamiento hasta que se les indique lo contrario, incluso si los síntomas desaparecen. Considere el estilo de vida del paciente y los costos de los medicamentos al elaborar los planes de cuidado.
- Use la técnica de [teach-back](#) (o de repetición) para asegurar que los pacientes entiendan a fondo la información y las instrucciones proporcionadas. Los pacientes de todos los orígenes raciales y étnicos, de cualquier nivel socioeconómico o educativo pueden tener una limitada [cultura en materia de salud](#) que provoque la falta de cumplimiento.
- Con el permiso del paciente, incluya a sus familias/pareja en la concientización acerca de la importancia de seguir los planes de cuidado.
- Proporcione instrucciones a los pacientes incumplidores acerca de sus planes de cuidado, tanto verbalmente como por escrito, en particular si el paciente tiene problemas de salud graves.

- Si el paciente tiene limitaciones económicas, físicas o emocionales que conducen al incumplimiento, verifique si hay servicios comunitarios que están disponibles para ayudar al paciente y mejorar el cumplimiento.
- Redacte un contrato de cuidado para el paciente que describa las responsabilidades tanto del proveedor como del paciente en relación con el plan de cuidado. Tanto el proveedor como el paciente deben firmar el contrato. Para obtener más información, consulte la directriz de MedPro [Patient Agreements in Clinical Practice](#) (Acuerdos con los pacientes en la práctica clínica).
- Proporcione a los pacientes un resumen de las visitas al salir del consultorio después de sus citas. Los sistemas de expedientes médicos electrónicos deberían facilitar la generación de los resúmenes.
- En el entorno de atención primaria, utilice coordinadores de atención para ayudar a los pacientes con el cumplimiento, en particular para el manejo de la salud poblacional.
- Si un paciente no asiste a las citas, intente averiguar cuál es el motivo. Tenga en cuenta los problemas con el transporte, cuidado de la familia, horarios de trabajo o situaciones económicas que pudieran evitar que el paciente llegue a sus citas.
- Luego de que no haya asistido a varias citas, piense en la posibilidad de enviarle una carta al paciente en la que destaque la importancia de la asistencia a sus citas y el cumplimiento del plan de cuidado. (Consulte el apéndice A para ver una carta de muestra). Además, considere enviar estas cartas por correo certificado y correo postal regular.
- Si un paciente no está siguiendo su plan de cuidado, piense en la posibilidad de enviarle una carta al paciente en la que se especifiquen las posibles consecuencias de no atender las recomendaciones. (Consulte el apéndice B para ver una carta de muestra).

Enfoques Centrados en Los Sistemas

Como se indicó anteriormente, la falta de cumplimiento de los pacientes en ocasiones es el resultado de fallas en el sistema del cuidado de la salud. Las mejoras en los sistemas y procesos pueden ayudar a favorecer la coordinación del cuidado y promover que los pacientes sigan el tratamiento. Por ejemplo:

- Revise y analice con el equipo de cuidado cualquier problema de incumplimiento terapéutico de los pacientes que requiera atención.
- Identifique y aborde las barreras a la coordinación del cuidado entre proveedores con el fin de facilitar la comunicación y el intercambio de información al proporcionar el servicio, especialmente en circunstancias en las que los pacientes no pueden actuar como su propio coordinador de cuidado.
- Asegúrese de tener establecidos procesos eficaces para llevar un control y dar seguimiento a los pacientes en relación con las recomendaciones de cuidado que estén pendientes, como pruebas, remisiones y citas a las que no hayan asistido.
- Documente las citas perdidas o canceladas anotando ya sea "el paciente no llegó" o "cancelada" en el expediente médico del paciente. De ser posible, documente el motivo de una cancelación, por ejemplo, "no tenía transporte" o "problemas con el cuidado de los niños".
- No borre las entradas de la cita original en el registro porque pudieran ser una herramienta valiosa si tuviera que demostrar el incumplimiento continuo del paciente en cuanto a sus citas.
- Documente una descripción de todo incumplimiento clínico y cualquier enseñanza que se le proporcione al paciente o a la familia en relación con las consecuencias de no seguir el plan de cuidado.
- Documente el incumplimiento utilizando declaraciones subjetivas del paciente o la familia, además de información objetiva obtenida a través de los encuentros con el paciente. Piense en la posibilidad de usar un formulario de rechazo informado para que el paciente lo firme o una carta de rechazo informado.
- Evite hacer comentarios denigrantes o expresar su opinión personal al documentar información relacionada con el incumplimiento del paciente.
- Si además se observan comportamientos problemáticos en los pacientes incumplidores, documente esta situación en el expediente médico del paciente. La documentación debería incluir una descripción de los comportamientos observados, cualquier conversación o intervenciones que se le proporcionen al paciente, la respuesta del paciente a cualquier conversación o intervención, las medidas tomadas, así como cualquier seguimiento adicional que se haya realizado.

Incumplimiento Persistente

A pesar del mejor esfuerzo de parte de los profesionales del cuidado de la salud y los miembros de su personal, algunos pacientes pudieran seguir mostrando acciones y comportamientos de incumplimiento. Cuando esto sucede, es posible que un proveedor quiera dar por terminada su relación con un paciente, en particular si la persona no regresa al consultorio o se niega a seguir el plan de tratamiento recomendado.

Aunque los proveedores en general tienen el derecho a atender a los pacientes que deseen y a dar por terminadas sus relaciones con ellos, al mismo tiempo deben tener cuidado al dar de baja a pacientes que sean miembros de una clase protegida, como es el caso de las personas que tienen un dominio limitado del inglés (de acuerdo con la Ley de Derechos Civiles, Civil Rights Act). Las leyes estatales y federales prohíben la discriminación con base en la raza, religión, color, etc., y otras leyes (como la Ley para estadounidenses con discapacidades, Americans with Disabilities Act) también podrían ser aplicables.

Al tomar la decisión de dar de baja a pacientes por incumplimiento, los proveedores deben asegurarse de tener documentación objetiva y concreta que corrobore su decisión. Para obtener más información, consulte la directriz de MedPro [Terminating a Provider–Patient Relationship](#) (Cese de la relación paciente-proveedor) o póngase en contacto con su consultor de soluciones para el manejo de riesgos de MedPro, quien puede brindarle orientación adicional.

Conclusión

El incumplimiento de los pacientes puede ocurrir por diversas razones. Algunos pacientes pudieran tener motivos legítimos que les impiden seguir las recomendaciones, mientras que otros simplemente no tienen la voluntad de cooperar.

Los profesionales del cuidado de la salud y los miembros de su personal pueden trabajar para mejorar el manejo de las situaciones desafiantes con los pacientes al comunicarse de manera eficaz con los pacientes y otros profesionales involucrados en la prestación de cuidados, teniendo muy en cuenta las posibles razones para el incumplimiento, implantando estrategias para abordar estos problemas y documentando adecuadamente la falta de cumplimiento cuando ocurra. Estos pasos proactivos también pudieran ayudar a los proveedores a decidir

cuándo el dar por terminada una relación con un paciente debido a la falta de cumplimiento es la mejor opción.

Recursos

Para obtener más información acerca de enfoques de cuidado centrados en el paciente, consulte el documento de MedPro *Risk Resources: Patient Engagement*. (Recursos para el manejo de riesgos: Participación del paciente).

Referencias

¹ Chesanow, N. (2014, 16 de enero). Why are so many patients noncompliant? Medscape. Extraído de www.medscape.com/viewarticle/818850

Apéndice A. Carta de Muestra: Incumplimiento Con la Asistencia a Las Citas

<Nombre de la organización/consultorio>

< Dirección 1>

< Dirección 2>

<Ciudad, estado, código postal>

<Fecha>

<Nombre del paciente>

< Dirección 1>

< Dirección 2>

<Ciudad, estado, código postal>

Estimado(a) <Nombre del paciente>:

Nuestros registros indican que no ha asistido a <cantidad> citas. Hemos tratado de volver a programar su cita, pero no hemos podido hablar con usted.

Nuestro consultorio busca proporcionarle un servicio de alta calidad para mantener y manejar su salud. Para lograrlo, usted necesita cuidado continuo y oportuno.

Le pedimos que se ponga en contacto con nuestra oficina llamando al <teléfono> para programar una cita. Nuestro personal revisará con gusto los turnos disponibles y encontrará una fecha y hora que se ajuste a sus necesidades.

Atentamente,

<Nombre>

<Cargo>

Apéndice B. Carta de Muestra: Incumplimiento Con El Plan de Tratamiento

<Nombre de la organización/consultorio>

<Dirección 1>

<Dirección 2>

<Ciudad, estado, código postal>

<Fecha>

<Nombre del paciente>

< Dirección 1>

< Dirección 2>

<Ciudad, estado, código postal>

Estimado(a) <Nombre del paciente>:

Se me ha informado que usted no está siguiendo el plan de tratamiento acordado. Teniendo en cuenta los importantes motivos de salud que abordamos durante sus consultas, usted debería <indique los consejos/recomendaciones/plan de tratamiento>.

Si no sigue estas recomendaciones, podría experimentar problemas, como <enumere las consecuencias más importantes de no seguir los consejos/recomendaciones/plan de tratamiento>.

Nuestro consultorio tiene el compromiso de proporcionarle un cuidado de la salud de la más alta calidad. Para lograrlo, necesitamos que siga su plan de tratamiento. Usted es un miembro muy importante de su equipo del cuidado de la salud.

Le pido que se ponga en contacto con nuestra oficina si tiene cualquier pregunta o preocupación acerca de su plan de cuidado.

Atentamente,

<Nombre>

<Cargo>

medpro.com