

USING MEANINGFUL
ENGAGEMENT
STRATEGIES AND
PROMOTING A
POSITIVE SERVICE
CULTURE

**MÓDULO 2** 

#### ESQUEMA DEL MÓDULO 2



Objetivo de aprendizaje 1

Establecer el compromiso como un estándar general de atención

2

Objetivo de aprendizaje 2

Facilitar la comprensión de la importancia de las estrategias de compromiso 3

Objetivo de aprendizaje 3

Describir cómo se pone en práctica el compromiso en todo el continuo de la atención 4

Objetivo de aprendizaje 4

Identificar formas de crear una cultura y un lenguaje de esperanza a través de estrategias de participación enfocadas

## PRINCIPIO BÁSICO

**COMPROMISO** 

#### ¿POR QUÉ CENTRARSE EN EL COMPROMISO?

Las personas que viven con condiciones de salud mental y uso de sustancias a menudo son difíciles de participar y retener en el tratamiento continuo.

 El compromiso fallido puede conducir a malos resultados clínicos y a un retorno a los síntomas o al uso de sustancias.

Los primeros momentos de interacción entre un proveedor de servicios y una persona que busca atención pueden establecer el tono y el curso del tratamiento.

 Esta primera interacción puede iniciar un viaje hacia la recuperación y una vida satisfactoria, o puede dejar a una persona insegura o incluso desesperada sobre su futuro y no dispuesta a regresar por segunda vez..

#### FILOSOFÍA GENERAL DE LA ATENCIÓN



#### DEFINICIÓN DE COMPROMISO

"El compromiso es el proceso basado en fortalezas a través del cual las personas forman una conexión curativa con personas que apoyan su recuperación y bienestar dentro del contexto de la familia, la cultura y la comunidad.."

National Alliance on Mental Illness NAMI, 2016)



#### **COMPROMISO**

El compromiso tiene múltiples dimensiones y debe abarcar a toda la persona en el contexto de *familia, idioma, cultura* and *communidad*.

## Características distintivas de la ATENCIÓN ORIENTADA A LA RECUPERACIÓN

"Cuando la atención es respetuosa, compasiva y centrada en los objetivos de vida de un individuo, la probabilidad de recuperación aumenta considerablemente.."

(NAMI, 2016)

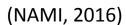
#### **COMPROMISO**

 Va más allá de los objetivos médicos tradicionales de reducción y funcionamiento de los síntomas para incluir el bienestar y la conexión con

o familia

- o amigos
- o comunidad
- feescuelatrabajo

La atención orientada a la recuperación es un marco útil para proporcionar herramientas y técnicas para mejorar la participación en todo el sistema de atención.



#### ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE EL COMPROMISO?



- Involucrar a las personas con condiciones de salud mental y uso de sustancias en la atención y el cambio de comportamiento es fundamental para su salud y bienestar.
- Muchas variables pueden afectar el nivel de participación en el tratamiento, incluida la alianza terapéutica, la accesibilidad de la atención y la confianza de la persona atendida en que el tratamiento abordará sus propios objetivos únicos.

#### COMPROMISO A TRAVÉS DEL CONTINUO DE LA ATENCIÓN



■ Divulgación/Pretratamiento

Inicio de Servicios

Nivel de tratamiento

Atención continua/apoyo para la

recuperación

El compromiso a través del continuo de atención fomenta la dignidad, la esperanza, la resiliencia, las relaciones, la creación de significado en la vida y la autoeficacia.

### **VALORES Y ACTITUDES**

**COMPROMISO** 

#### VALORES Y ACTITUDES DE LOS PROVEEDORES



En el marco de la recuperación, el objetivo principal de los servicios de salud conductual es apoyar a las personas en su viaje hacia la salud general, el bienestar y la integración social.

El compromiso no es una estrategia de "una sola vez".

El compromiso debe mantenerse en el tiempo y requiere desarrollar relaciones respetuosas, honestas y colaborativas con todas y cada una de las personas.

#### VALORES Y ACTITUDES EN EL COMPROMISO

Integridad en todos los niveles de tratamiento

**Compromiso** a relaciones a largo plazo

Respeto por la diversidad

Igualdad en la toma de decisiones y la elección

#### CUANDO VALORAMOS EL PROCESO DE COMPROMISO, NOSOTROS...



Establecer una relación personalizada con el individuo

2

Mantener esta relación a lo largo de su viaje de recuperación 3

Centrarse en las necesidades únicas y diversas del individuo

#### **ACTITUDES Y VALORES ORGANIZACIONALES**

- Valorar las relaciones de colaboración respetuosas y honestas
- Mejorar las relaciones con las personas atendidas
- Creación de relaciones de confianza

Aumentar el acceso a los servicios

Proporcionar diversas oportunidades para que las personas se involucren en Proporcionar diversas oportunidades de apoyo a la recuperación

### LO QUE SABEMOS DE LA INVESTIGACIÓN

**COMPROMISO** 

#### BASE DE CONOCIMIENTOS REQUERIDA QUE SE NECESITA



Practicar enfoques centrados en la persona y reconocer la diversidad de necesidades requiere que:

- Comprender la naturaleza individual y personal de los enfoques de recuperación.
- Respetar, aprender y comprender los enfoques desarrollados por personas con experiencia vivida.
- Comprender cómo las necesidades básicas afectan la recuperación.
- Aprenda a evaluar las necesidades básicas y las fortalezas.

#### **COMPROMISO**



Es <u>un proceso continuo.</u>



El proceso es incremental.



El proceso está respaldado por la estructura de políticas que apoyan una cultura organizacional orientada a la recuperación..



Es inclusivo y necesario para las prácticas de servicio (HOPE) que operacionalizan los principios orientados a la recuperación (CONNECT).

#### EL COMPROMISO CREA UNA CULTURA Y UN LENGUAJE DE ESPERANZA

- La recuperación es personal.
- La atención se centra en el individuo que recibe servicios.
- Los valores, las esperanzas y los sueños se incluyen en la planificación y la prestación de servicios.
- Considere el impacto de la angustia en cada parte de la vida.
- Aceptar al individuo por lo que es.
- Se necesita una creencia genuina de que cada individuo tiene el potencial de construir una vida con propósito y significativa.

#### LENGUA DE LA PERSONA EN PRIMER LUGAR

- Reconoce conscientemente a las personas como individuos y utiliza un lenguaje respetuoso que enfatiza a la persona en lugar de sus trastornos o discapacidades.
- Honra las habilidades, cualidades, valores y experiencia especiales del individuo.
- Reconoce que el individuo tiene múltiples roles e identidades que alimentan un sentido de agencia personal y pueden aprovecharse al identificar formas de apoyar la recuperación.

(Mental Health Commission of Canada, 2015)

#### EJEMPLOS DE LENGUA DE LA PERSONA EN PRIMER LUGAR

Terminología estigmatizante	Terminología apropiada	¿Por qué? Esta terminología
una persona es "un esquizofrénico" o "un anoréxico"	una persona que tiene o está siendo tratada por esquizofrenia o anorexia	etiqueta a una persona por su condición de salud mental.
"adicto" o "alcohólico"	una persona con un trastorno por consumo de sustancias o una persona con trastorno por consumo de alcohol	etiqueta a una persona por su sustancia o condición de uso de sustancias.
padecer enfermedades mentales	una persona con una condición de salud mental	sugiere una falta de calidad de vida para las personas con afecciones de salud mental.
"enloquecido" "trastornado" "loco"	El comportamiento de la persona fue inusual o errático	describe el comportamiento que implica la existencia de condiciones de salud mental a mental o es inexacto.
Prueba de detección de drogas "sucia"	prueba positiva para el uso de sustancias	transmite una actitud crítica sobre los resultados de la prueba.
ex adicto	una persona en recuperación o una persona en recuperación a largo plazo	perpetúa el estigma y no transmite la naturaleza del proceso de recuperación.

# APLICACIÓN A LA PRÁCTICA COMPROMISO







convocatorias

apertura mental

y flexibilidad

sobre una
estructura
cambiante y la
prestación de
atención

Requiere que los proveedores de servicios también *sentirse comprometido* con el trabajo que están haciendo

Se centra en una variedad de *métodos y herramientas prácticas* 

#### TENER UNA "MENTALIDAD" DE COMPROMISO

## APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN A LO LARGO DE LA CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN

Recuerde, a lo largo de la continuidad de la atención:

• Conviértete en una extensión de la esperanza

Modela cómo se ve y se siente la esperanza

Usa un lenguaje esperanzador

Usar el lenguaje de la persona en primer lugar



#### ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN PARA EL PRE-SERVICIO Y LA DIVULGACIÓN

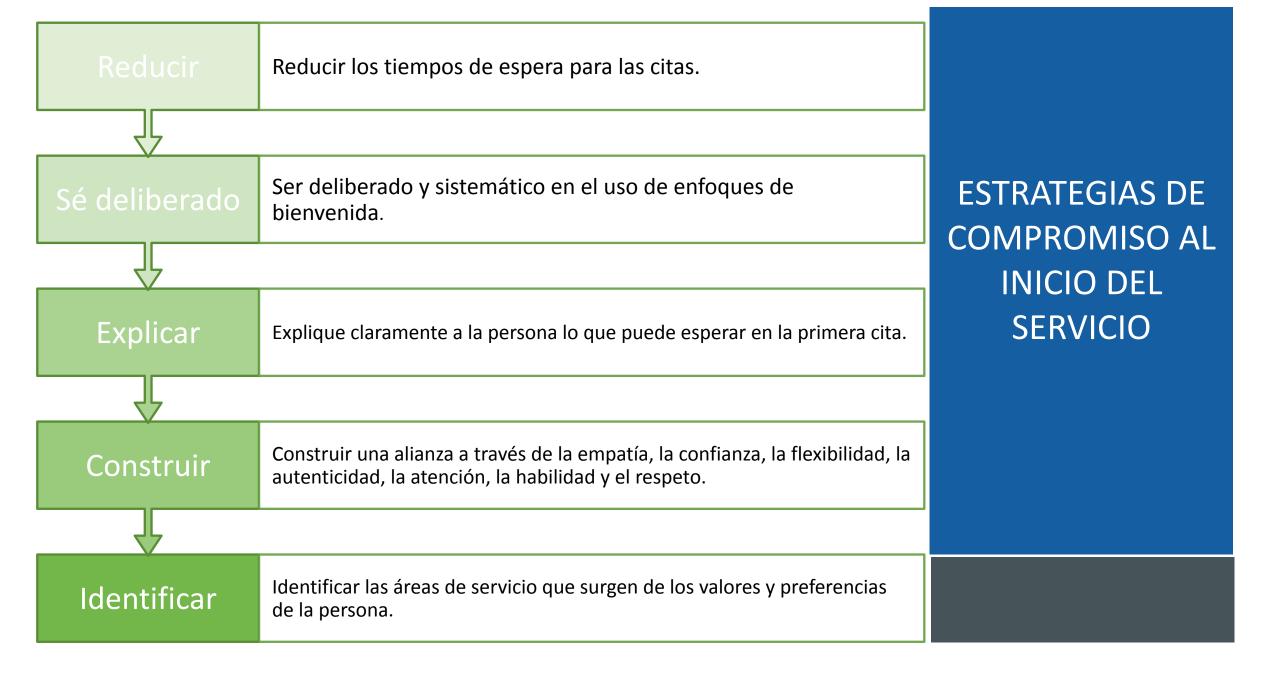
- Hacer de la divulgación una parte importante y formal de nuestro sistema de atención; no espere a que las personas necesitadas vengan a nosotros.
- Trabajar con la comunidad para crear relaciones sólidas y sostenibles, equipos multidisciplinarios y asociaciones.
- Mejorar las relaciones con las comunidades y poblaciones desatendidas.
- Integrar a los compañeros con experiencia vivida con el uso de sustancias o trastornos de salud mental en todas las actividades de divulgación.
- Tómese el tiempo que sea necesario para construir una relación de confianza con las personas a las que sirve y sea optimista, esperanzado y persistente cada vez.

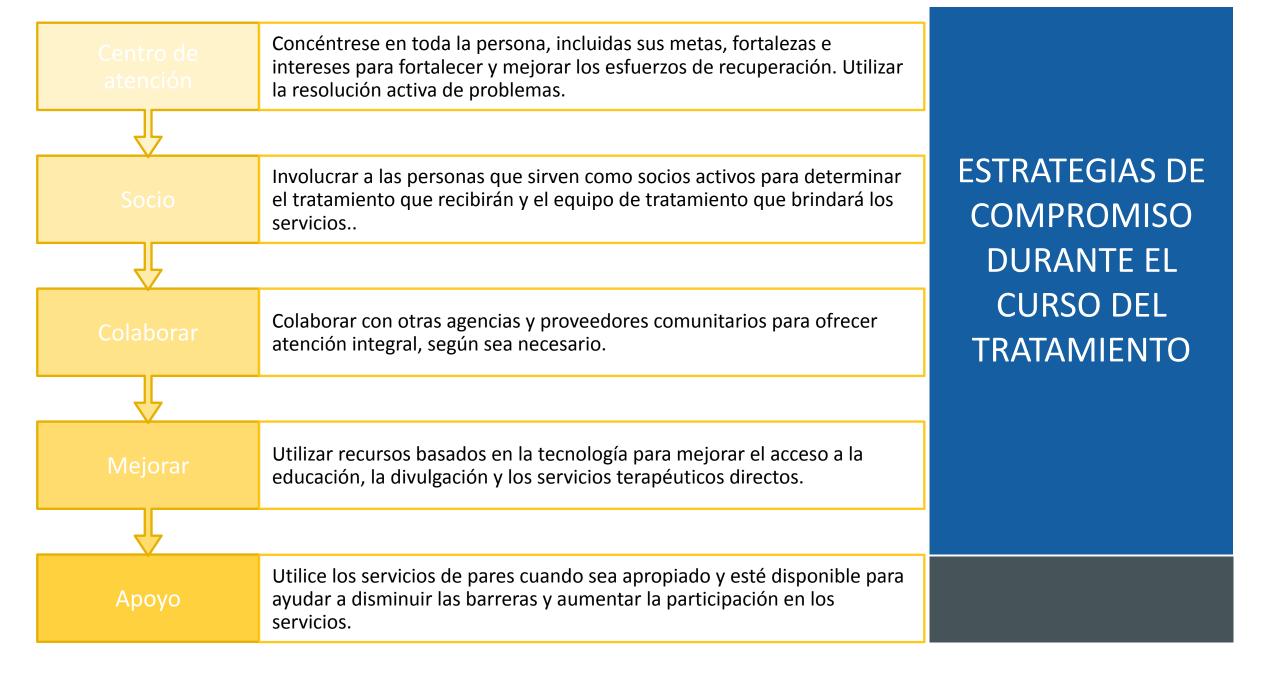
#### ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN – BIENVENIDA



Un enfoque de divulgación de bienvenida:

- Haga que el primer contacto sea personal y atractivo.
- Ser deliberado y sistemático en la aplicación de la "bienvenida" a los aspectos clínicos y no clínicos de la organización.
- Tratar a todas las personas y a los miembros de su familia por igual y con respeto a su diversidad étnica, cultural y lingüística, orientación sexual e identidad de género, antecedentes religiosos y espirituales, edad y cuestiones socioeconómicas.





# PREGUNTAS PARA REFLEXIÓN COMPROMISO



#### PRÁCTICA REFLEXIVA

Por favor, reflexione sobre las siguientes preguntas y escriba sus respuestas.

Proveedor de servicios directos: ¿Qué estrategias de compromiso está utilizando?

**Administración:** ¿Cómo se asegura de que las estrategias de participación se apliquen en todos los niveles de atención?

Administrativo (para incluir al personal de apoyo): ¿Cómo modelas la lengua de la persona en primer lugar?

#### CONÉCTATE CON LA ESPERANZA

Recovery-Oriente d Principles (CONNECT)

Practices (HOPE)

#### **PRINCIPIOS**

Crear una cultura, un idioma y una esperanza
Ofrecer una gama de servicios integral y holística
No juzgar

Navegar diversas necesidades Estrategias compromisas

Colaborar con relaciones y prácticar reflexiva Transformar servicios y sistemas

#### **PRÁCTICAS**

Honrar las diferencias y las diversas necesidades de cada individuo atendido

Ofrecer diversas oportunidades y recursos que apoyan el viaje de recuperación

Proporcionar un entorno para fomentar el control personal

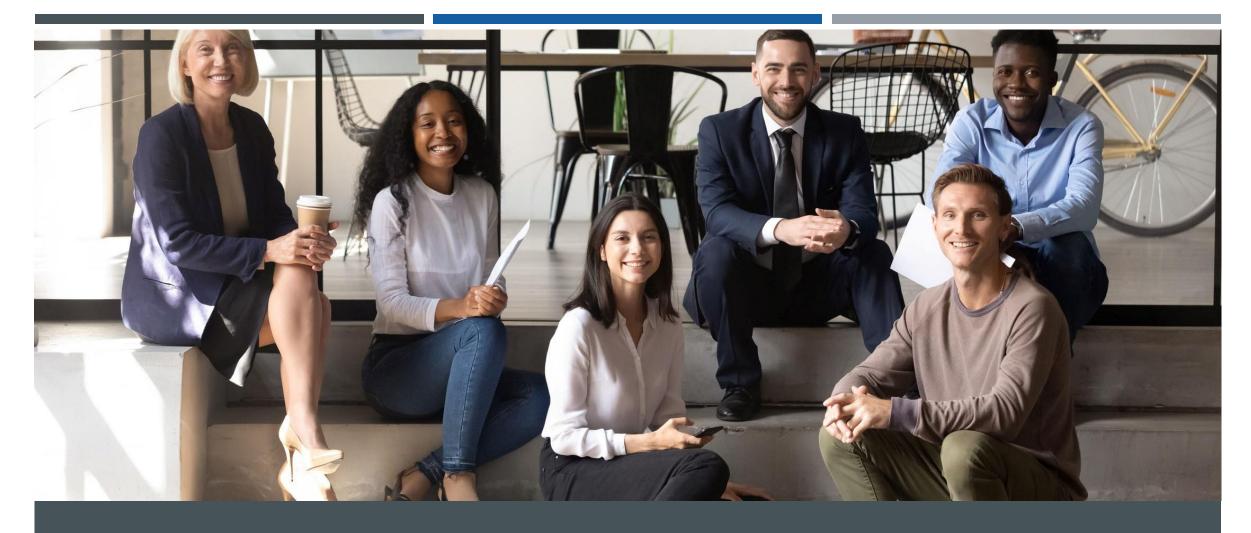
Engranar en la recuperación personal mediante la comprensión de la narrativa de la recuperación personal en el proceso de tratamiento y dentro de la comunidad

#### REFERENCIAS

- Andersson, H.E., Otterholt, E., & Grawe, R.W. (2017). Patient satisfaction with treatments and outcomes in residential addiction institutions.
- Cline, C. A. & Minkoff, K. (2012). Inspiring a welcoming hopeful culture. In Hunter McQuistion, Wesley E. Sowers, Jules M. Ranz, and Jacqueline Maus Feldman (Eds.), Handbook of Community Psychiatry, pp. 93-102. New York, NY: Springer.
- Corrigan, P.W., Angell, B., Davidson, L., Marcus, S.C., Salzer, M.S., Kottsieper, P., et al. (2012). *From adherence to self-determination: evolution of a treatment paradigm for people with serious mental illnesses.* Psychiatric Services, 63, 169–73.
- Dixon, L. B., Holoshitz, Y. & Nossel, I. (2016). *Treatment engagement of individuals experiencing mental illness: review and update*. World Psychiatry, 15(1), 13-20. Retrieved from <a href="https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4780300/">https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4780300/</a>.
- Hamilton, S., Pinfold, V., Cotney, J. et al. (2016). Qualitative analysis of mental health service users' reported experiences of discrimination. Acta Psychiatrica Scandinavica, 134(suppl 446):14-22.
- Knaak, S., Mantler, E. & Andrew Szeto, A. (2017). Mental illness-related stigma in healthcare: Barriers to access and care and evidence-based solutions. Healthcare Management Forum, 30(2) 111-116.

#### REFERENCIAS

- National Alliance on Mental Illness (NAMI, 2016). Engagement: A new standard for mental health care. Author.
- SAMHSA (2014). Improving Cultural Competence. Treatment Improvement Protocol (TIP) Series No. 59. HHS Publication No. (SMA) 14-4849. Rockville, MD: Substance Abuse and Mental Health Services Administration.
- SAMHSA (2015). *Practicing Recovery: Outreach and Engagement*, Issue 4, p. 8. Accessed at <a href="https://www.ahpnet.com/files/Newsletter-4-Sept-2015.pdf">https://www.ahpnet.com/files/Newsletter-4-Sept-2015.pdf</a>.
- Stanhope, V., Tondora, J., Davidson, L., et al. (2015). Person-centered care planning and service engagement: a study protocol for a randomized controlled trial. Trials, 16, 180. Retrieved from <a href="https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4409728/">https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4409728/</a>.



¡GRACIAS!

¿PREGUNTAS?