

VALERIA MUDA: “SIEMPRE HAY QUE TRABAJAR CONSIDERANDO LA SEGURIDAD DEL PACIENTE”

La directora del grupo Medihome destaca en esta entrevista las características de la atención domiciliaria y su relevancia durante la pandemia de Covid-19 para descomprimir la presión sobre hospitales y sanatorios

Es la directora de una organización que nació hace 20 años, en plena crisis económica y social del país que había expuesto al sistema de salud a un momento de enorme tensión -cierres de hospitales, falta de camas, insumos y recursos humanos-, y en un contexto más personal al ser parte de una familia vinculada al ámbito sanitario y que anhelaba darle contención familiar a cada hogar que estaba atravesando por una situación difícil de salud.

La internación domiciliaria era una modalidad que se había instalado en el país, pero sin el desarrollo adecuado que los fundadores del Grupo Medihome creyeron necesario y urgente de revitalizar. Para Valeria Muda, al frente de esta empresa de servicios que el año pasado brindó atención a 10.000 pacientes con Covid-19, la pandemia vino a señalar un antes y un después en un sector donde trabajar considerando la seguridad tanto del paciente como de los equipos de salud se ha vuelto indispensable.

–¿Cuáles son las políticas de calidad que debe seguir una empresa de internación domiciliaria?

–Desde sus inicios el objetivo de la empresa fue brindar calidad en el servicio y calidad en la atención al paciente, y no solo desde la prestación sino también en lo asistencial, desde cómo debe ser atendida la persona que llega con algún problema a nuestras oficinas. Además, tenemos que cumplir con ciertos estándares internacionales como son implementar, mantener y mejorar de forma continua el sistema de gestión de calidad, ser el marco para definir objetivos estratégicos, las acciones a tomar para asegurar su cumplimiento y disponer de los indicadores para monitorear y evaluar esos objetivos estratégicos. Promover la capacitación permanente de los recursos humanos, también cumplir con las necesidades y expectativas que tiene el paciente y su entorno familiar. Siempre hay que trabajar considerando la seguridad del paciente.



–¿Cómo se han tenido que adaptar a un marco de pandemia inesperado?

–En cuestión de protocolos ha sido un antes y un después, creo que todos los sectores pasamos por lo mismo, pero en la internación domiciliaria y la salud fue un minuto a minuto de lo que había que hacer, adaptar, de cómo tenían que trabajar los equipos, qué era lo que tenían que hacer, las familias tenían mucho miedo a la hora de que los profesionales ingresaran a sus domicilios, así que tuvimos que hacer una readaptación de algunos servicios. La pandemia cambió muchos hábitos y si bien la internación domiciliaria resultaba impensable en ese momento, en esta contingencia de aislamiento preventivo, desde Medihome vimos que al mismo tiempo podía beneficiar al sistema de salud al decomprimir los hospitales y sanatorios para que haya más camas disponibles para pacientes covid. De esa manera, los pacientes que estaban internados por

“DESDE SUS INICIOS EL OBJETIVO DE LA EMPRESA FUE BRINDAR CALIDAD EN EL SERVICIO Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE, Y NO SOLO DESDE LA PRESTACIÓN SINO TAMBIÉN EN LO ASISTENCIAL, DESDE CÓMO DEBE SER ATENDIDA LA PERSONA QUE LLEGA CON ALGÚN PROBLEMA A NUESTRAS OFICINAS”

otras patologías podían ser externados y al brindarse la atención desde la casa se lograba reducir la circulación y posibilidad de contagio del virus.

–¿Cuántos casos por covid asistieron en este tiempo?

–El año pasado atendimos a más de 10.000 personas con Covid-19 durante la pandemia, llegando a un record de 2000 pacientes por mes, en los meses críticos, por eso hago hincapié en la importancia estratégica que tuvo la internación domiciliaria en el contexto de la pandemia. Realizamos una tarea a través de todas nuestras delegaciones en el país, protegiendo a los equipos de trabajo y a los pacientes, por el temor que tenían no solo ellos sino la familia al tener que dejar entrar al personal sanitario a su domicilio. Nuestros profesionales también tenían sus temores y tuvimos que hacer toda una readaptación con programas de capacitación al personal, que tenían una periodicidad de salida semanal y luego quincenal, y protegerlo con lo que se llama EPP (Elementos de Protección Personal).

–¿En qué condiciones puede solicitarse una atención domiciliaria?

–La internación domiciliaria se indica bajo tres condiciones: primero la cuestión socioambiental del domicilio (que sea estable); segundo la condición del paciente (con estabilidad hemodinámica), y tercero es que tiene que haber una continencia familiar. Las tres categorías tienen que estar dadas para que el paciente pueda acceder a la internación domiciliaria y, además, quien la autoriza es el médico de cabecera que conoce al paciente a través de su historia clínica. Una vez hecho el trámite de la externación (en el caso de que esté internado), la obra social o pre-

paga se pone en contacto con nosotros y ahí empieza nuestra tarea enviando a un coordinador de enfermería a la casa del paciente para verificar que las condiciones del hogar se cumplan. Nuestros profesionales concurren a los domicilios para cubrir con las distintas necesidades del paciente, llevando un registro diario de su evolución, las necesidades varían según la patología que tenga y lo que indique el médico, va a ver pacientes que tengan psicología y otros no, que tengan más sesiones de kinesiología que otros, algunos necesitan cuidadores generales y otros, enfermería profesional, todo eso en función de lo que el médico de cabecera indique.

–¿Cubren este tipo de servicios las obras sociales y las prepagas?

–La internación domiciliaria es una prestación que está incluida dentro del Programa Médico Obligatorio (PMO), y por ley las obras sociales y prepagas tienen la obligación de brindar el servicio, pero más allá de eso hay mucho desconocimiento acerca del servicio. Acá en Argentina arrancó hace poco más de 30 años en el Hospital de la Comunidad de Mar del Plata, y sin embargo hay muchos sectores que desconocen el servicio, localidades del interior del país que no saben que es la internación domiciliaria y qué beneficios tiene. Hay provincias que están más socializadas con el concepto, como Buenos Aires, pero en general hay mucho desconocimiento y a veces los médicos tampoco dan cuenta de la internación domiciliaria, entonces a la hora de externar a un paciente la gente entra en cierto pánico, se desespera al tener que conseguir un enfermero cuando el servicio de internación domiciliaria lo que hace es brindarle todo eso, el personal, los insumos y el equipamiento que

se necesiten según la patología del paciente, sin tener que poner al familiar a buscar ese personal o ir a una ortopedia para solicitar un andador.

–¿Cómo está el sistema ante una posible tercera ola de covid?

–Yo creo que el sistema sanitario hoy está más confiable porque cuando apareció el Covid-19 no sabíamos de qué se trataba y los protocolos había que cambiarlos, no de un día para el otro sino minuto a minuto. Estamos preparados para una nueva contingencia y se conformó en medio de la pandemia el Programa Formar, que es para la capacitación constante del personal administrativo, asistencial y médico, y en la empresa además establecimos el comité de covid, conformado por el médico auditor general de la empresa más un médico auditor por cada una de las 20 sucursales que tenemos en todo el país. La meta nuestra siempre es llevar salud y contención familiar a cada uno de los hogares con los que trabajamos. Está el comité médico que en tiempos normales se encarga de otros asuntos de la parte médica de la empresa y en los picos de la pandemia se dedica exclusivamente a reforzar los cuidados de covid. Atendemos alrededor de 30 mil personas por año con distintas patologías y en zonas geográficas diversas, trabajamos con muchísimos prestadores a lo largo y ancho del país, y con más de 70 obras sociales, prepagas y las ART. No hemos tenido grandes casos de pacientes contagiados por covid y eso es un logro porque se extreman los cuidados, pero si bien la internación domiciliaria es una modalidad de atención cada vez más valorada aun nos falta mucho camino por recorrer y que aprender de la reciente experiencia que hemos vivido. 

“LA PANDEMIA CAMBIÓ MUCHOS HÁBITOS Y SI BIEN LA INTERNACIÓN DOMICILIARIA RESULTABA IMPENSABLE EN ESE MOMENTO, EN ESTA CONTINGENCIA DE AISLAMIENTO PREVENTIVO, DESDE MEDIHOME VIMOS QUE AL MISMO TIEMPO PODÍA BENEFICIAR AL SISTEMA DE SALUD AL DESCOMPRIMIR LOS HOSPITALES Y SANATORIOS”