

## EL ACOMPAÑANTE CALIFICADO

# ¿Cuál es su verdadero aporte a la recuperación del paciente y a la labor médica?

**A menudo escuchamos la relevancia que un Servicio de Compañía representa para los pacientes en recuperación sin más argumentos que los de la tranquilidad y el apoyo emocional.**

**¿Pero cuál es el rol que juegan los Acompañantes Calificados para el cuerpo médico?**

**Para entender su importancia en esta área, así como otros aspectos, entrevistamos al Dr. Enrique D'Ottone, al Dr. Eduardo Pombo y a la Licenciada en Enfermería Montserrat Mateo, encargados de la Dirección Técnica, Control de Calidad y Coordinación de Servicios de SECOM respectivamente.**

Sin duda la autoridad mejor calificada para entender y comprender la realidad que a diario viven los pacientes es el cuerpo médico. Sin embargo, a partir del nacimiento de SECOM hace 12 años, además de los facultativos y auxiliares de Enfermería, otros protagonistas se han sumado a la tarea de apoyo y recuperación del enfermo: los Acompañantes Calificados.

El término Acompañante Calificado, acuñado desde sus orígenes por el Primer Servicio de Compañía, define a aquella persona que ha recibido conocimientos formales en diferentes áreas que competen al cuidado de enfermos, comprendiendo su formación aspectos tan diversos como terminología médica, enfermería, sicología y un sin fin más de conocimientos que complementan su formación.

Pero la función de un Acompañante Calificado no encuentra su última frontera en el conocimiento técnico, sino que contar con

una profunda vocación de servicio es también requisito fundamental para desarrollar esta tarea.

En la sociedad actual, en la que los tiempos se acotan a todos por igual, parece evidente la importancia que tiene la función del Acompañante para la familia, ya que puede delegar en él algo tan delicado como el cuidado de un ser querido.

Pero ¿hasta qué punto la presencia de esta persona en una Institución Médica, por ejemplo, colabora con la labor del Médico? El Dr. D'Ottone opina al respecto:

«En el caso del Médico tratante hay dos puntos a tener en cuenta. Uno fundamental es que él se asegura que quién acompaña al paciente es una persona que tiene como una de sus prioridades asegurar que se cumpla estricta y exactamente con lo que el Médico tratante le indicó al enfermo. Sabe que puede dejar una receta escrita u oral, inclusive a veces con términos que son difíciles de entender, y el Acompañante lo va a interpretar adecuadamente. En este tipo de situaciones la capacitación del Acompañante de SECOM es muy relevante. Si bien el Acompañante no está habilitado para evaluar la evolución del paciente, el hecho de compartir tantas horas junto al mismo le permite aportar datos al médico que pueden resultarle importantes.

El segundo punto es el del Médico como administrador del servicio de salud. Y aquí nos referimos exclusivamente a los servicios en sanatorio.

La presencia de un Acompañante Calificado en una institución ayuda a optimizar sus recursos humanos, ya que junto al paciente habrá una persona capacitada para atender sus demandas más inmediatas, y que llamará al personal de enfermería sólo cuando sea necesario y las normas del centro médico imponga que se debe hacerlo porque no puede actuar por sí mismo.»

«También quiero subrayar la parte emocional, añade el Dr. Pombo, el Acompañante puede atender al paciente con la fortaleza de no verse desbordado en situaciones delicadas. Algunas veces hay que realizar ciertas maniobras complejas y sucede que, debido al compromiso emocional que tiene la familia, puede llegar a perturbar todo el entorno de enfermería, cuestionar órdenes médicas, etc. El Acompañante Calificado se compromete pero sin llegar a perder la objetividad profesional.»



**Lic. Montserrat Mateo, Dr. Enrique D'Ottone y Dr. Eduardo Pombo, integrantes del staff técnico - médico de SECOM.**

## LA EXPERIENCIA NACIONAL

La experiencia y la instrumentación de este servicio es considerado como "novedosa e innovadora" por la Licenciada española Montserrat Mateo, encargada de la Coordinación de Servicios de SECOM.

"Cuando llegué a SECOM muchas cosas me sorprendieron, tal vez por no haberlas presenciado antes. Más allá de la buena calidad del servicio prestado, algo muy impactante es la organización del sistema, un sistema de compañía pre-pago, estandarizado en todo el Uruguay y que asegura a miles de personas que, sin importar su Departamento de residencia, así se encuentre en Salto, Florida o Canelones por ejemplo, recibirá el mismo servicio, en las mismas condiciones y con las mismas prestaciones, y esto no es algo sencillo de montar. SECOM es una empresa uruguaya para uruguayos, y en un momento en que prácticamente vivimos globalizados es muy positivo para el país y para su gente contar con una institución de estas características, es decir, hecha a la medida de los uruguayos.

Otro elemento que debe ser sumamente valorado es la calidad de los seres humanos que trabajan en la empresa. Un Acompañante Calificado no sólo debe capacitarse formalmente como tal, debe aunar a su vocación de servicio el temple necesario para enfrentar situaciones realmente duras y comprometidas. Creo que esto también es percibido claramente por los afiliados que han llegado a desarrollar vínculos de amistad muy fuertes con su acompañante. Eso es un valor que creo merece destacarse.

## CUIDAR Y ACOMPAÑAR: PARECIDO NO ES LO MISMO

Cuando nos encontramos ante un quebranto de salud las emociones del enfermo se potencian, tornándose más vulnerable a que le afecten situaciones que antes

probablemente no hubiera siquiera contemplado. Es justamente en este punto donde la diferencia entre acompañar y cuidar se vuelve relevante.

Cuidar, según el diccionario, significa proteger a alguien o algo frente a determinados riesgos. Acompañar, alude a compartir los sentimientos del otro. Entonces el Acompañante engloba lo que es cuidar, pero abarcando mucho más, incluso lo emocional, siempre medido con la cuota de racionalidad necesaria. Y Calificado significa que cubre todos los requisitos para cumplir determinada función.

El Dr. D'Ottone opina: «Para determinar si la función de los Acompañantes cumple o no con los requisitos para ser Calificado, se presentaron todos los Programas que se venían dictando hasta ese momento en la Escuela de Capacitación al Ministerio de Salud Pública. El Ministerio los analizó, revisó y extendió una resolución en la que, además de autorizar el dictado de esos cursos, expresaba que era de interés del Ministerio que todos los Acompañantes que en forma rentada estuvieran acompañando enfermos hicieran un curso con ese contenido».

La Lic. Montserrat Mateo agrega: «Y como los cursos son de 1 año, vemos los progresos de los Acompañantes y cómo podemos contar con ellos para nuestros Servicios. Los cursos que reciben son de Capacitación General y también de Especialización, entre otros: patología de caderas, demencia senil, enfermedades infecto-contagiosas, etc. O sea que cuando debemos brindar un servicio con una patología que requiere atención más especializada, seleccionamos el Acompañante de nuestros listados actualizados.»

## CALIDAD Y CALIDEZ

En una empresa con las dimensiones de SECOM, que emplea a más de 1800 personas, el Control de Calidad es de vital importancia para su correcto funcionamiento.

El Dr. Pombo explica que "además de generar plazas laborales,

SECOM capacita a sus funcionarios. Esa capacitación es volcada en la Empresa de manera que SECOM está invirtiendo un capital humano y económico muy importante. Tiene un Control de Calidad riguroso de todos los servicios que brinda, que actúa como una auditoría interna de todos los niveles de la empresa y que responde directamente a los Directores y a la Gerencia General. Pero también cuenta con un control post-servicio, que se realiza telefónicamente y otro control permanente a través de supervisores y en los domicilios con Médicos, denominado Visita médica de apoyo.

SECOM trabaja con un numeroso grupo de Médicos que se encargan de supervisar y avalar el servicio de la empresa en diferentes regiones del país.

El Control de Calidad comienza desde el mismo momento de la afiliación, ya sea por una Llamada de Bienvenida que realizamos con todos los nuevos socios, preguntándoles si cuando se afiliaron comprendieron cabalmente todos los términos del Contrato, hasta la evaluación que se les solicita del servicio al finalizar su utilización mediante un cuestionario donde se califica cómo fue atendido. El índice de satisfacción de quienes han hecho uso de nuestros servicios alcanza el 98 %."

El hecho de extender los mismos parámetros de calidad a todo el territorio nacional se refleja también en los más de 600 convenios suscritos, la mayoría en exclusividad, con centros asistenciales, empresas e instituciones de todo el país, dentro de las que FEMI abarca un gran número.

Es así como SECOM se posiciona como un importante proveedor de recursos humanos en el medio, asegurándole al Médico que complementará su trabajo con personal idóneo y sensible a las necesidades del profesional y del paciente, brindándole a su vez a la familia del paciente la tranquilidad de que quienes le atenderán están formalmente preparados para hacer frente a cualquier tipo de situación, física o emocional.



**Lic. Montserrat Mateo, encargada de Coordinación de Servicios de SECOM.**



**Dr. Enrique D'Ottone, encargado de la Dirección Técnica de SECOM.**



**Dr. Eduardo Pombo, encargado de Control de Calidad de SECOM.**