



FACILITADORES DEL SISTEMA DE SALUD

¿Qué es un facilitador del sistema de salud para los pacientes?

Son personas que guían a los pacientes a través y alrededor de las barreras en los sistemas de salud que impiden el acceso u obtención de tratamiento. Las personas pueden beneficiarse enormemente de este servicio son las que a menudo tienen problemas para acceder a los servicios de salud, como los hombres gay, otros hombres que tienen sexo con hombres, y personas transgénero (colectivamente, GMT).

Un facilitador del sistema de salud para el paciente es:

- ▶ Un servicio que ayuda a los pacientes en el acceso a los complejos sistemas de salud para ayudarles a satisfacer sus necesidades básicas y especializadas de salud.
- ▶ Está disponible en una variedad de entornos, los facilitadores de los pacientes entrenados pueden trabajar en clínicas, hospitales, centros de pruebas de VIH, y de distribución de tratamiento antirretroviral, y agencias de servicios sociales, entre otros sitios.
- ▶ Es útil en la vinculación GMT y otras poblaciones en situación de riesgo, como los jóvenes, los trabajadores sexuales, y personas que viven con el VIH, a la salud sin discriminación.

¿Por qué es importante la navegación del paciente?

Facilitación del paciente es muy importante, especialmente en casos de infecciones crónicas como el VIH y para poblaciones claves más afectadas por ella, incluyendo individuos GMT. A

menudo, las personas GMT no buscan a los servicios para el VIH, ya que han experimentado el estigma y la discriminación en los centros o conocen a alguien que lo ha hecho. Además, las personas GMT que viven con el VIH a menudo tienen co-infecciones u otras condiciones de salud que pueden hacer que sea difícil recordar todas sus necesidades médicas, tales como hacer citas o tomar múltiples medicamentos. Además, recibir atención en los centros de salud es a menudo complicado, y no siempre es fácil saber dónde o de quien acompañarse para recibir los servicios específicos.

Los facilitadores del paciente están familiarizados con los centros de salud en sus comunidades y saben cuáles proveedores de salud son amigables a poblaciones GMT, y pueden ayudar a los pacientes que previamente han evitado asistir a los centros de salud para satisfacer sus necesidades. También pueden y deben abogar en nombre de personas GMT en relación a la necesidad de políticas y formación que ayuden a facilitar la atención sin discriminación.

Los navegadores del paciente no sólo facilitan un mejor acceso a la salud y la calidad de las poblaciones en condición de marginación a través del apoyo y la atención coordinada, sino también ayudan a los individuos GMT a enfrentar su arraigada desconfianza con los proveedores y el sistema de salud.¹ Facilitación de los pacientes en los EE.UU. también se ha asociado con una pequeña, pero estadísticamente significativa, disminución de la carga viral del VIH lo que demuestra su eficacia para mejorar los resultados de salud.²

¿Qué responsabilidades tiene un facilitador del paciente?

El trabajo es muy variado y complejo, y las responsabilidades a menudo depende de la o el paciente, el sistema de salud, y/ o una variedad de otros factores, como las políticas de centros de salud. Sin embargo, algunas de las responsabilidades universales incluyen:

- ▶ Coordinar citas con los proveedores para asegurar la entrega oportuna de los servicios de diagnóstico y tratamiento

- ▶ Mantener una buena comunicación y confianza con los pacientes, sus familias y los profesionales de la salud
- ▶ Monitorear la satisfacción del paciente con la experiencia del cuidado
- ▶ Garantizar vínculos y seguimiento de servicios.

Como vincular un programa de facilitación de pacientes con los programas de pares?

Programas de pares existentes pueden servir como una oportunidad óptima para la formación de facilitadores de los pacientes. En lugar de la capacitación de voluntarios para ser educadores de pares solamente, estos programas también pueden incluir un componente de la facilitación de los pacientes en su currículo. Los educadores de pares/facilitadores capacitados pueden educar a individuos GMT sobre cómo prevenir la infección de VIH y ayudar a las personas diagnosticadas con el VIH a aprender sobre los sistemas de salud, para que puedan acceder y permanecer en el cuidado. Esta nueva estrategia de navegación debe ser parte de cualquier programa de prevención dirigido a personas viviendo con VIH.

Los manuales de capacitación para los programas de facilitadores de los pacientes se pueden encontrar [aquí](#) y [aquí](#). Hay datos nuevos y convincentes que muestran que los facilitadores de los pacientes puede mejorar la retención en el continuo de la atención del VIH, especialmente para las minorías sexuales y las poblaciones raciales o étnicas minoritarias, al inscribir a las personas recién diagnosticadas con VIH en el cuidado y reintegrando al cuidado a aquellas que dejaron de acceder a los servicios.^{3,4}

-
- 1 Natale-Perreira A, Enard K, Nevarez L, Jones L. The Role of Patient Navigators in Eliminating Health Disparities. *Cancer*. 2011;117(15):3543-3552.
 - 2 Bradford JB, Coleman S, Cunningham W. HIV System Navigation: An Emerging Model to Improve HIV Care Access. *AIDS Patient Care STDs*. 2007. 21(s1), s49-s58.
 - 3 Tobias CR, Cunningham W, Cabral HD, Cunningham CO, Eldred L, Naar-King S, Bradford J, Sohler NL, Wong MD, Drainoni M. Living with HIV But Without Medical Care: Barriers to Engagement. *AIDS Patient Care and STDs*. 2007. 21(6): 426-434.
 - 4 CDC. [National HIV Prevention Progress Report](#). 2013.