



Buenas Prácticas  
MODELO Y AMBIENTE

# ***Conocer para Reconocer y Respetar***



*Raquel Calatayud Martínez*  
*Manuel Montañes Gaudes*  
CAMON CONSULTING GROUP S.L.

## Resumen

**El proyecto "Conocer para Reconocer y Respetar" es un conjunto de dos herramientas, validadas que están en el camino de una aplicación efectiva del modelo AICP, partiendo del respeto a la singularidad y unicidad de la persona.**

**Las Huellas de Vida tratan de recoger todo aquello que ha sido importante en la vida de cada persona y por tanto le ha dejado "huella" y le ha generado un "impacto emocional", para que sea conocido y respetado por los profesionales.**

**El Diario ACP es un mecanismo para recoger el conocimiento "humano" que vamos adquiriendo de cada persona a partir de su ingreso en un centro.**

**FECHA DE INCORPORACIÓN A LA RED:**  
28/07/2016

**FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:**  
28/07/2016

**ÁMBITO DE ACTUACIÓN:**  
Innovaciones organizativas y metodológicas

**LUGAR:**  
Residencias de Personas Mayores, Centros de Día, Residencias de Personas con Diversidad Funcional ubicadas en las Comunidades de Madrid, Valenciana y Cataluña.

**GRUPO DE POBLACIÓN AL QUE SE DIRIGE:**  
Personas usuarias y profesionales de todo tipo de centros de atención a personas en situación de dependencia.

## Justificación

El proyecto "Conocer para Reconocer y Respetar" justifica su existencia en los siguientes pilares:

- a) Para nuestra entidad, la atención centrada en la persona la entendemos como una nueva mirada a la persona usuaria. Verla, ante todo como un ser humano, que, cuando accede a nuestros servicios, dispone de una experiencia vital, una historia de vida, y también un estilo de vida propio. No podemos partir de la "etiqueta" de la patología que la hace dependiente y por tanto usuario de nuestros servicios.

- b) Todas las personas disponen de un proyecto de vida, bajo esta filosofía de atención, debemos trabajar de forma individualizada para conocerlo y contribuir entre todos/as los/as profesionales de nuestros servicios a llevarlo a cabo.
- c) La atención centrada en la persona, no es más que un cambio de perspectiva: no son las personas las que deben adaptarse a los centros y servicios sino que desde los centros, servicios y también la Administración Pública, nos tenemos que adaptar a fin de respetar la individualidad y singularidad de cada persona usuaria.
- d) La atención centrada en la persona no la entendemos como una moda o tendencia, sino como un camino sin retorno para adaptarnos a la realidad sociológica de los actuales usuarios y sus familias.

Para hacer todo ello realidad, nacieron los dos instrumentos que presentamos en esta Buena Práctica: Las Huellas de Vida y el Diario ACP, elementos prácticos, pragmáticos y ágiles para hacer realidad este modelo y que atienden a la necesidad de incorporar mecanismos, simples, sencillos y accesibles a todos los profesionales para una conocimiento de la persona, no sin insistir en la necesaria salvaguarda de los derechos a la privacidad, intimidad y confidencialidad de la información sobre las personas.

## Objetivos

Los objetivos asociados a este programa son los siguientes:

- a) Presentar una serie de herramientas y procedimientos para poder hacer efectiva la aplicación de la atención centrada en la persona, de forma ágil, práctica y simplificada. Nos centraremos básicamente en los siguientes aspectos:
  - Cómo organizar la gestión del cambio.
  - Cómo integrar a todos los/as profesionales, independientemente de su categoría profesional.
  - Introducir mecanismos para un conocimiento de los aspectos fundamentales de la persona, aquellos rasgos más significativos que nos ayudan a poder identificar su unicidad y singularidad.
- b) Redefinir, completar y conectar instrumentos ya existentes para obtener resultados efectivos y orientados a una mayor calidad de vida de las personas.
- c) Proponer herramientas nuevas, a partir del análisis de las ya existentes en la bibliografía actual en materia de Atención Centrada en la Persona. Los nuevos elementos creados buscan la operatividad, practicidad y viabilidad de su puesta en marcha.

- d) Conseguir objetivos complementarios y fundamentales para una implantación con éxito de la Atención Centrada en la Persona: la fidelización, motivación y cohesión de los equipos profesionales.
- e) Abrir nuevos canales y emplear nuevas fórmulas para involucrar, implicar y mejorar el bienestar de las familias.

## Descripción, metodología y fases del proyecto

Nuestro proyecto pretende incorporar DOS INSTRUMENTOS que nos ayudan a hacer efectiva una aplicación práctica de la atención centrada en la persona, en cuanto a cómo canalizar el conocimiento que disponemos, y también el que vamos adquiriendo de forma particular de cada persona usuaria. Estos instrumentos son:

- Las Huellas de Vida; que tratan de recoger todo aquello que ha sido importante en la vida de cada persona y por tanto le ha dejado "huella" y le ha generado un "impacto emocional", para que sea conocido y respetado por los/as profesionales.
- El Diario ACP; que es un mecanismo para recoger el conocimiento "humano" que vamos adquiriendo de cada persona a partir de su ingreso en un centro.

Estos elementos pueden ser, y de hecho, así están pensados y diseñados para complementarse con otras herramientas y procedimientos previos. Nuestra idea es la de completar e introducir nuevas dimensiones a la puesta en práctica de la atención centrada en la persona.

Estos instrumentos requieren de la existencia previa de dos elementos fundamentales en la aplicación de la Atención Centrada en la Persona:

1. La pre-existencia de un equipo director del cambio una vez que el centro o servicio está convencido de que la atención centrada en la persona es el camino y quiere empezar con su implantación. Este es el que denominamos EQUIPO PERSONA. Este equipo multidisciplinar tendrá como uno de sus objetivos prioritarios impulsar y potenciar la correcta utilización de los dos instrumentos de conocimiento y comunicación de cada persona que se describen en esta Buena Práctica.
2. Idoneidad de potenciar la figura del referente asistencial, ya instaurado en muchos centros y servicios. Proponemos incorporar, de forma complementaria, la figura del "Facilitador", definida como un profesional técnico formado en ACP, para potenciar el trabajo en equipo entre profesionales gerocultores y técnicos.

Para cada uno de los dos instrumentos "Huellas de Vida" y "Diario ACP" se ha definido una propia metodología y propuestas particulares para su implementación.

Dado que los instrumentos han sido diseñados para poder ser implantados en centros y servicios de diferente naturaleza y teniendo presente la premisa básica de que "los instrumentos se han de adaptar al modelo de gestión de cada entidad y no a la inversa", se observará que existen diferentes propuestas de implantación y de seguimiento y actualización en función de cada centro que los quiera utilizar.

El trabajo que se presenta es el resultado de casi 3 años de trabajo y de evaluación constante para que ambos instrumentos respondan a los objetivos deseados.

### **DESCRIPCIÓN Y METODOLOGÍA DE "HUELLAS DE VIDA"**

La huellas de vida son un instrumento, vinculado a la Atención Centrada en la Persona, que proponemos para conocer mejor a la persona como ser humano que ha acumulado un experiencia vital única y singular, tratando de recoger aquellos hechos y rasgos más significativos de su historia y estilo de vida.

El instrumento de Huellas de Vida está pensado para ser un documento ágil, que permita, a todos los/as profesionales del centro, conocer los rasgos más importantes de la persona a partir de lo que ella misma o sus familiares nos han transmitido.

El conocimiento que nos aportan las huellas de vida nos ha de permitir:

- a) Conocer más y mejor a la persona, a partir de acontecimientos significativos de su biografía y estilo de vida. De esta manera podremos entender mejor sus comportamientos.
- b) Aprovechar la información para utilizarla con la persona, de cara a reforzar su independencia, singularidad y unicidad.
- c) Prevenir situaciones de malestar a raíz de abordar, por desconocimiento, inconsciencia e involuntariedad, hechos o acontecimientos que la persona pueda vincular con su propia experiencia vital.
- d) Potenciar su bienestar mediante la utilización de información que aportan las Huellas de Vida.

Para una correcta identificación del qué es y qué no es una Huella de Vida evaluaremos si ha generado o no un impacto emocional en la persona.

Algunos de los aspectos que pueden formar parte de las Huellas de Vida son los siguientes:

- a) Nombre, apodo, diminutivo por el que siempre ha sido conocido, siempre que sea aceptado por la persona y lo defina.

- b) Origen, lugar de nacimiento y contexto histórico en el que nació.
- c) Hechos importantes de su infancia, juventud, madurez o vejez.
- d) Persona o personas significativas que hayan dejado huella en su vida.
- e) Profesión real y/o frustrada.
- f) Aficiones significativas, pasiones relacionadas con su vida.
- g) Acontecimiento/s trágico/s o feliz/ces que le hayan marcado. En este punto hemos de matizar si es adecuado o no abordarlo.
- h) Ilusión o proyecto de vida que perdura.

Esta relación no es cerrada, y se pueden encontrar otros aspectos que pueden ser susceptibles de ser considerados Huellas de Vida.

El documento de las Huellas de Vida es un instrumento vivo, de continuidad y que se aconseja iniciar en el momento en que la persona ingresa en un centro y/o servicio y que está vivo hasta que se produce la despedida de la persona.

Las Huellas de Vida podrán ser hasta diez informaciones vitales de la persona. No es imprescindible que de cada persona lleguemos a recoger diez, y si en alguna persona tenemos más incluso, sólo recogeremos las diez más significativas.

Para abordar las huellas de vida puede ser interesante, y a veces necesario, recurrir a la propia persona y/o a su familia.

Para recopilar las huellas de vida, es fundamental tener en cuenta que:

- a) Partiremos de la información que la persona y/o familia ya ha expresado en el momento del preingreso o ingreso y, consecuentemente, ya disponemos.
- b) Si se recurre a preguntar a la persona y/o familia, se ha de explicar siempre a la persona y/o al familiar de referencia con el que se habla cuál es el objetivo de las preguntas (explicar el modelo ACP). Explicar que se hace de forma particular e individual con cada persona y que, en todo caso, constituye secreto profesional para mejorar el bienestar de la persona o paliar su malestar.
- c) En el caso de personas con dificultades de comunicación producto del deterioro cognitivo, demencia u otras patologías, se procederá a contactar con la familia para poder realizar estas preguntas garantizando la confidencialidad entre los/as profesionales del centro. En estos casos, cuando se considere oportuno, se propondrá realizar la citada entrevista en presencia de la persona.
- d) Las entrevistas/conversaciones se llevarán a cabo en lugares tranquilos, cómodos y discretos. Si se observa malestar o reticencia de la persona/familiar en alguna pregunta, cambiaremos de tema, no forzaremos a que conteste y nunca dejaremos o finalizaremos una conversación/entrevista tratando temas negativos o de respuesta negativa.

- e) En aras de respetar el Derecho a la privacidad e intimidad de la persona, nunca se anotarán como Huellas de Vida información que la persona no quisiera que fuese desvelada.

Cada centro podrá establecer el momento y el procedimiento más idóneo para introducir y gestionar las Huellas de Vida en su centro.

Las Huellas de Vida (a diferencia de otros instrumentos como el Diario ACP) podrán darse de alta:

- a) En el marco de las reuniones del equipo-persona (equipo de mejora asociado a la ACP) que se convoquen de forma inmediatamente posterior al ingreso de la persona en el servicio
- b) De oficio por la Trabajadora Social, Educadora Social o incluso Dirección (u otro profesional técnico), tras formalizar el ingreso de la persona a partir de la información a la que ya se ha tenido acceso.
- c) O bien, el centro puede proponer la apertura de las Huellas de Vida en la reunión de obertura del PAI.

Es opcional, y aconsejable poner en conocimiento de la propia persona (si cognitivamente puede intervenir) o en su defecto de su familia, las Huellas de Vida identificadas a partir de la información inicial de la que se tiene conocimiento.

La revisión o ampliación de las Huellas de vida se podrá llevar a cabo:

- a) En el marco de las reuniones del equipo persona a propuesta del referente asistencial/facilitador de la persona.
- b) De oficio en las reuniones de revisión del PAI de la persona.
- c) De forma extraordinaria siempre que se tenga conocimiento de alguna información significativa y que constituye Huella de Vida bajo la aprobación expresa de la dirección del centro o el profesional que ésta designe. En este caso la figura del referente asistencial /facilitador estará en conocimiento de esta modificación.

Las Huellas de Vida, por el carácter privado de la información a la que hacen referencia, tendrán que estar en un lugar accesible a todos/as los/as profesionales del centro, pero a la vez, protegido en cumplimiento de la LOPD.

Es importante tener en cuenta la redacción escrita de las Huellas de Vida para evitar utilizar un lenguaje y comentarios inapropiados que desvirtúen el verdadero significado del instrumento. Evitaremos en todo caso los juicios de valor.

Una vez establecidas las primeras Huellas de Vida de la persona es aconsejable establecer objetivos con la persona que después podrán ser incorporados al PAPyPV.

Es aconsejable, en todo caso, reforzar los compromisos de confidencialidad de la información, con todos/as los/as profesionales del centro o servicio previamente a la utilización de instrumentos como las Huellas de Vida.

### **DESCRIPCIÓN Y METODOLOGÍA DE “DIARIO ACP”**

El Diario ACP es una herramienta, vinculada a la Atención Centrada en la Persona, que tiene por objeto recoger todo aquello que vamos conociendo de la persona a partir de su ingreso en el centro. Pretende dar continuidad a la captación de información sobre aspectos personales y de historia de vida de la persona que nos facilite y favorezca la relación con ella, y que nos permita:

- a) Reconocer su singularidad respecto al resto de personas del centro o servicio.
- b) Respetar aquellos aspectos que para la persona son importantes.
- c) Proporcionar mecanismos para que se haga efectivo el Principio de Autonomía en su sentido más amplio.
- d) Permitirle participar en la vida del centro conociendo aquellos aspectos que la diferencian del resto de personas.
- e) Integrar aspectos fundamentales de su vida anterior a ser usuario del centro, mejorando así las posibilidades que su proyecto de vida se haga efectivo.
- f) Facilitar la comunicación entre los/as profesionales sobre aspectos relevantes vinculados a cada persona usuaria, lo que contribuirá a homogeneizar y conocer mejor los aspectos más humanos y menos asistenciales de la persona.

El Diario ACP es un instrumento vivo, de continuidad, que se aconseja iniciar a partir del ingreso de la persona en el centro, y que estará activo hasta que se produzca la despedida de la persona usuaria. A partir de la experiencia acumulada en los centros que están utilizando esta herramienta, es aconsejable activarla a partir de que la persona haya superado el proceso de adaptación al centro o servicio.

Se basa en la recogida de aspectos vinculantes de la persona que no hayan estado conocidos con anterioridad y sean interesantes para alcanzar los objetivos previamente descritos.

Cualquier persona del equipo puede anotar cualquier aspecto vinculado a los campos destacados en el Diario ACP cuando tenga conocimiento, anotando la fecha en que lo registra. Es aconsejable que indique también su nombre o, en su defecto, la categoría profesional a la que pertenece.

La persona responsable de que el Diario ACP tenga contenido se aconseja que sea el Referente Asistencial o Facilitador asociado a la persona. Esto no implica que sea la única persona que lo nutra.



Por el carácter privado de la información contenida en el Diario ACP ha de estar en un lugar accesible pero a la vez protegido en cumplimiento de la LOPD.

El Diario ACP puede constituir un complemento muy interesante de cara al equipo de profesionales que realizan las propuestas y revisiones del PAI.

Para utilizar el DIARIO ACP, es fundamental tener en cuenta que:

- a) No se trata de replicar información que ya hemos conocido previamente, ya que su objetivo es ir anotando todo aquello que es novedoso para el equipo y que nos puede ayudar a conocer mejor a la persona.
- b) Es importante la inmediatez, por tanto, es muy aconsejable escribir en el Diario ACP en cuanto se tenga conocimiento de la información que se considere relevante.
- c) Tan importante como recoger información, es leer la que ya está escrita y utilizarla, ya sea para relacionarlo o para trabajarlo desde la disciplina que corresponda.
- d) En el Diario ACP no se tiene que escribir cada día, no es un libro de incidencias diarias, ni un parte de trabajo. Es una herramienta para recoger información de la persona cuando tenemos acceso a la misma. Por tanto, podemos estar días sin recoger ningún tipo de información, o anotar diversos mensajes en un mismo día.
- e) Todas las aportaciones son importantes, por tanto, cualquier profesional, independientemente de su categoría profesional puede realizar anotaciones. Será interesante que el/la profesional que aporte información se identifique para que cualquier compañero/a pueda profundizar en el contenido de la información.
- f) Se deberá mimar el lenguaje, en aras de respetar la dignidad, honor, y derecho a la privacidad e intimidad de la persona.

Cada centro podrá establecer el momento y el procedimiento más idóneo para introducir y gestionar el Diario ACP en su centro o servicio.

El Diario ACP podrá darse de alta:

- a) En el marco de las reuniones del equipo persona (grupo de mejora asociado a la ACP) que se convoque de forma inmediatamente posterior al ingreso de la persona en el centro o servicio.
- b) De oficio por el/la Trabajador/a Social, Educador/a Social o incluso la dirección (u otro profesional técnico), después de formalizar el ingreso.
- c) Una vez se dé por finalizado el proceso de adaptación (por protocolo o por determinación de un plazo concreto, por ejemplo 1 mes después del ingreso).
- d) O bien, en la reunión de obertura del PIA.

El Diario ACP, por el carácter privado de la información a la que hace referencia, ha de

estar en un lugar accesible para todos/as los/as profesionales del centro, pero a la vez, protegido, en cumplimiento de la LOPD.

En el Diario ACP podrán escribir todos/as los/as profesionales del centro, identificándose y añadiendo la fecha.

Cada centro ha de establecer sus propios mecanismos para garantizar que la herramienta se utiliza y tiene contenido para el conjunto de las personas usuarias. Por este motivo, se recomienda:

- a) Si existe un referente asistencial, sea esta figura la responsable de que los diarios de todas las personas tengan contenido y se conozcan y se utilicen.
- b) En el caso de que no exista un referente asistencial, se tendrá que designar una persona del equipo que se encargue de hacer efectivo su uso y el cumplimiento de sus objetivos (coordinadora, responsable de planta/unidad, trabajador/a social, educador/a social, psicólogo/a etc.).

Es importante tener en cuenta la redacción escrita del Diario ACP para evitar utilizar un lenguaje y comentarios inapropiados que desvirtúen el verdadero significado de la herramienta. Evitaremos, en todo caso, los juicios de valor.

El Diario ACP es un buen punto de respaldo para abordar los aspectos fundamentales vinculados con la persona, y que son debatidos y abordados en el marco del PAI. Por este motivo, se aconseja aportarlos en estas reuniones.

Algunas de las informaciones recogidas en el Diario ACP también podrán constituir Huellas de Vida.

## Temporalización

Esta iniciativa se inició a principios de 2013 y se testó de forma efectiva a partir de Diciembre 2013 en un Centro de Día de 43 plazas en Madrid. A partir de ahí la metodología y aplicación ha ido evolucionando en función del resultado en el centro.

Desde Camon Consulting no damos por finalizada la definición de ambos instrumentos y están en constante revisión y crecimiento a partir de las aportaciones de los centros que lo están utilizando.

## Recursos

El desarrollo de los presentes instrumentos se suscribe al equipo profesional y consultores de Camon Consulting Group.

## Evaluación y Resultados

Los instrumentos se encuentran, en la mayoría de los centros en fase de implantación, de conocimiento y de maduración de circuitos.

La evaluación realizada se suscribe a la acogida y relevancia de su implantación desde la perspectiva de las personas usuarias, familiares y especialmente profesionales.

En algunos de los centros dónde la metodología se están implantando, se ha incorporado en las encuestas de satisfacción del ejercicio 2015 una valoración sobre la efectividad y utilidad de estos instrumentos a trabajadores/as, personas usuarias y familias, obteniendo un alto grado de satisfacción y acogida de los mismos.

Paralelamente, la experiencia acumulada nos permite afirmar:

- a) Que los distintos elementos incorporados en la propuesta se pueden utilizar con realidades y modelos de gestión diferentes.
- b) Su aplicabilidad no está condicionada a la tipología y tamaño de los Centros y servicios.
- c) Permite su implantación respetando las metodologías, procedimientos y otros aspectos organizativos previos.
- d) La aceptación por parte de todas las categorías profesionales es muy positiva. Avalada por encuestas de motivación propuestas semestralmente a los Centros.
- e) La sistemática planteada, y especialmente las "huellas de vida" y el "Diario ACP" son percibidos como elementos, sencillos y prácticos, de apoyo y ayuda, por los profesionales del Centro.

## Financiación

Desde la perspectiva de los centros que lo utilizan la incorporación de ambos instrumentos no tiene coste directo alguno dado que se integra en su modelo de gestión y manera de proceder particular.

## Criterios destacados

### CRITERIO DE PERTINENCIA

#### Principio de Individualidad

Precisamente la incorporación de estos elementos buscan el conocer, para después respetar aspectos de la historia de vida y estilo de vida de la persona que contribuyen a considerar a cada ser como singular y único.

Cada uno de los dos instrumentos vela por este Principio de forma independiente pero complementaria. Por una parte las Huellas de Vida se centran en la Historia previa a su vinculación con el centro o servicio en su concepción, mientras que el Diario ACP tiene como finalidad recoger, para después compartir y utilizar aquellos aspectos de la persona que se van adquiriendo a partir de su nueva vida asociada al centro o servicio.

### CRITERIO DE TRANSFERIBILIDAD

Estos dos instrumentos que configuran esta Buena Práctica ofrecen diferentes metodologías y posibilidades de implantación y revisión para que su aplicabilidad pueda ajustarse a la realidad de cada centro. La experiencia contrastada en su utilización en centros y servicios de diferente naturaleza así lo avalan.

### CRITERIO DE LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO

Tanto las Huellas de Vida como el Diario ACP, los dos instrumentos desarrollados en esta BP, precisan de la necesaria implicación del conjunto de los/as profesionales tanto desde su concepción, como de su seguimiento y utilidad.

Especialmente el "Diario ACP" tiene como uno de sus objetivos prioritarios poner en valor información sobre las personas que está en posesión de profesionales que no disponían hasta la fecha de un "espacio" para volcar de una forma "formal" y

"ordenada" el conocimiento relacional adquirido con cada persona usuaria.

Este hecho supone en sí mismo un elemento motivador en cuanto que lleva implícito un empoderamiento y validación personal y profesional de todos los profesionales del centro, y en especial del personal gerocultor.

## Enlaces y Anexos

Enlace:

- [Web de Camon Consulting Group](#)

Anexo:

- [Descripción ampliada de las herramientas presentadas.](#)