



Angélica Thieriot Fundadora Planetree

Como fundadora de Planetree, Angélica Thieriot ha tocado la vida de innumerables pacientes, sus familias y el personal que se preocupa por ellos. Gracias a su emprendimiento, centros médicos en diversos puntos del mundo cuentan hoy con un modelo innovador de atención, que considera los legítimos deseos y derechos de comodidad, empatía e información de los pacientes.

La contribución de Angie a los servicios de salud fue impulsada por su propia experiencia como paciente. Hace 30 años un virus extraño la atacó obligándola a hospitalizarse. Ella indica que recibió un servicio médico y técnico de primer nivel, pero que se sintió insignificante al no poder ejercer su derecho a estar informada y a participar en su propio proceso de curación.

Menos de un año después de aquel episodio y ya sana, volvió al hospital pero en calidad de familiar de dos pacientes: su hijo y su suegro. Fue entonces que consideró el tema del trato al enfermo desde el punto de vista del acompañante familiar. Ella recuerda que a los parientes o amigos de los enfermos se los mantenía en zonas distantes, sin información y sometidos a una total incertidumbre.

Cuando compartió sus impresiones y experiencias con otras personas, descubrió que las suyas eran más comunes de lo que pensaba. Incluso ejecutivos del hospital, enfermeras, médicos y otro personal de salud le expresaron sentirse frustrados por la falta de cuidado humanitario, solidario y cariñoso hacia los pacientes.

Angie entonces decidió hacer algo radical al respecto. Utilizó su influencia y contactos para emprender lo que tantos pacientes y familiares en los últimos años habían –probablemente– pensado que no era posible: cambiar de raíz la forma de atención en salud. Decidida a demostrar que sí se podía, Angie fundó Planetree en 1978 como una organización sin fines de lucro. El nombre con que bautizó a su iniciativa corresponde al del árbol en torno al cual Hipócrates – el padre de la medicina moderna – enseñaba a sus alumnos en la antigua Grecia.

Una de las premisas que Angie consideró es que con el paso de los siglos la medicina había ido perdido su enfoque holístico y su dedicación al paciente. Revertir tal panorama y abogar por la fusión entre la mejor tecnología occidental y las prácticas curativas antiguas, fueron sus objetivos. También se planteó la

idea de que cualquier centro médico debía evaluarse siempre desde la perspectiva del paciente.

Fue el Pacific Presbyterian Medical Center –ahora California Pacific Medical Center– el primero que ofreció a Angie y su organización la oportunidad de hacer realidad sus ideas. Uno de los primeros pasos consistió en establecer allí un centro de información o biblioteca de salud abierto y gratuito a los usuarios y al público en general. Se trataba de una apuesta adelantada para aquellos tiempos en los que Internet todavía no existía. Desde entonces, Planetree aboga por la tesis de que los pacientes informados y educados siempre están mejor preparados para participar de su cuidado y curación. En la actualidad hay en Estados Unidos 15 centros de información o recursos en Salud que pertenecen a Planetree.

Alentada por el éxito de su primer Centro de Recursos de la Salud y ya en 1985, Angie puso especial atención en el lugar donde ella estuvo internada como paciente. Gracias a becas de la Fundación Henry J. Kaiser Family y la Fundación San Francisco, así como a la recaudación de fondos, transformó aquel centro médico. En el lugar trabajó con arquitectos, diseñadores de interiores y los proveedores de atención médica. Se eliminaron las barreras que bloquean físicamente la interacción entre enfermeras y pacientes y/o familiares. Se hizo trabajos para permitir la entrada de luz natural, se pintaron paredes con colores que llaman a la calma y se modificaron muebles usando maderas naturales que evocan las comodidades del hogar. Se trabajó también sobre las áreas de descanso para las familias e instaló una cocina que animaba a la presencia de los seres queridos. En otro ámbito, se alentó a que los "Care Partners" – aquellas personas que usualmente cuidan al paciente cuando es dado de alta – entraran en colaboración con las enfermeras y aprendieran algunas habilidades de parte de ellas. Además, en un esfuerzo para satisfacer las necesidades de los pacientes (cuerpo, mente y espíritu), Planetree incorporó elementos relativos al arte, masajes y una serie de terapias complementarias sin costo.

Todas esas fueron semillas de innovación y cambio. Hoy, 30 años después, Planetree es un líder internacionalmente reconocido en desarrollar programas de atención centrada en el paciente.

Ciertamente, Angie ya no está involucrada en las operaciones diarias de Planetree, pero su conexión con la organización sigue siendo fuerte. Ella es miembro honorario de la junta directiva y una embajadora internacional en materia de atención centrada en el paciente. Su visión continúa inspirando a los miles de trabajadores de la salud que día a día ponen en práctica el modelo de Planetree.
