



SISTEMA DE EVALUACIÓN DE CENTROS DE TRATAMIENTO (SECET)

Bogotá- Colombia

Octubre 2015

Tercer Informe de Evaluación de Proceso Colectivo Aquí y Ahora

En el mes de noviembre del año 2014 la Corporación Nuevos Rumbos, organización encargada del proceso de evaluación, entregó al Colectivo Aquí y Ahora los resultados preliminares de las valoraciones realizadas hasta el mes de julio de ese mismo año.

El presente documento corresponde al segundo informe de la evaluación de proceso realizada durante noviembre de 2014 a septiembre del presente año. Esta evaluación se realizó a través de la misma metodología descrita en el primer informe. El documento refleja los resultados de la segunda aplicación de la entrevista a consultantes, entrevistas al personal y la guía de observación.

La entrevista a consultantes fue aplicada a la totalidad de los usuarios (seis hombres y mujeres) entre los 17 a 22 años de edad, que se encontraban activos dentro de la modalidad interna de una de las sedes del Centro de Tratamiento el día de la visita de observación. Los participantes llevaban como tiempo de estadía desde un día hasta cuatro meses. La entrevista al personal se le aplicó a cinco profesionales entre los cuales había psicólogos y terapeutas del CAA. La guía de observación la realizaron tres profesionales de la Corporación Nuevos Rumbos.

Los resultados que se describen a continuación son un seguimiento a la evaluación inicial de procesos. En el documento se identifican las diferencias con el primer informe, los avances que ha tenido el Colectivo Aquí y Ahora y aspectos a mejorar.

Resultados

Entrevistas a Consultantes

Satisfacción de los consultantes con el tratamiento

Todos los entrevistados reportan que su consumo se ha visto reducido completamente desde su ingreso a la institución, y que su estado general ha mejorado desde que se encuentran internos. También refieren estar altamente satisfechos con la utilidad de las terapias individuales que reciben en el CAA, a excepción de uno de los entrevistados quien refirió que su estado no ha mejorado en nada y manifestó que no percibe la utilidad del tratamiento para disminuir el uso de drogas. Con respecto a este caso, es importante recalcar que el consultante llevaba siete días en la institución cuando se le realizó la entrevista. Otro usuario, con un poco más tiempo dentro del CAA, reportó que algunas veces no se le dedicaba suficiente espacio y trabajo a su tratamiento.

En relación a la intención de abandonar el tratamiento, se encontró que las respuestas más frecuentes fueron ‘nunca’, ‘casi nunca’, seguida de ‘algunas veces’. Al explorar los motivos por los cuales contemplan la deserción, se encontraron las siguientes razones: (a) ansiedad por consumir, (b) frustración, y (c) ‘sentirse incómodo’. A diferencia del informe anterior, en este caso ninguno de los entrevistados reportó inconformidad con la relación con miembros del personal o con otros internos como motivo para abandonar su proceso.

Aspectos terapéuticos

Al explorar sobre la percepción de los consultantes respecto a las intervenciones grupales y familiares, cuatro de los usuarios reportan que asisten de forma regular y se sienten satisfechos, sin embargo, dos usuarios las calificaron como malas o pésimas.

Respecto a las oportunidades de realizar actividades artísticas, laborales o de capacitación, los consultantes entrevistados aseguraron, al igual que en el anterior informe, que durante el tiempo de estadía dentro del CAA se han llevado a cabo pocas actividades de

este tipo. Es de resaltar que los entrevistados refirieron que cuando las han realizado las percibieron como útiles para el tratamiento.

Instalaciones

- Ubicación: los entrevistados consideran que la ubicación de la institución es adecuada, aunque un consultante reporta que es pésima.
- Comedor y calidad de la comida: en general los consultantes consideran que la comida les agrada y se sienten cómodos en el espacio designado como comedor.
- Habitaciones y baños: los consultantes calificaron estos espacios como ‘buenos’. La higiene la reportaron como excelente y buena, aspecto que mejoró en comparación con el primer informe.
- Seguridad (robos, peleas, agresiones físicas y/o verbales): los entrevistados reportan que perciben la institución como segura. Este aspecto mejoró con respecto a la primera medición.

Consideraciones éticas

Los consultantes no reportan haber sido objeto de maltrato o violencia física, verbal o psicológica; solo un usuario manifestó haber sido víctima de la “intolerancia” por parte de un compañero. Por otro lado, un entrevistado refirió que no se le había hecho entrega del código ético de la institución. El resto de entrevistados, así como en el primer informe, calificaron de manera positiva la información que se les suministra al ingresar al Centro de Tratamiento.

Entrevistas a Profesionales

Satisfacción salarial. Los profesionales afirman, en su mayoría, encontrarse en una postura de “ni satisfechos, ni insatisfechos” con la remuneración económica. Sin embargo, al finalizar la entrevista todos sugieren incrementar la remuneración por las labores realizadas.

Aspectos positivos. Los profesionales entrevistados perciben que los aspectos más positivos de la institución son: (a) el nivel académico y calidad de los terapeutas, (b) la atención personalizada a los consultantes, y (c) los cambios que se observan en los consultantes y las relaciones familiares.

Percepción de seguridad (robos, peleas, agresiones físicas y/o verbales).

Consecuente con lo percibido por los consultantes, en esta medición los profesionales perciben que el CAA es un lugar en donde se sienten seguros.

Aspectos a mejorar. Los profesionales refieren principalmente dos aspectos:

Instalaciones: consideran que los espacios de atención al usuario son pequeños, especialmente para el trabajo con las familias. Por otro lado, reportan que las instalaciones presentan humedad, las duchas cuentan con poca agua, el gimnasio con pocas maquinas habilitadas, y que las condiciones de colchones y algunos muebles es regular.

Contratación y condiciones laborales. Los profesionales perciben inestabilidad laboral y jornadas de trabajo extenuantes.

Modelo terapéutico

A diferencia del primer informe de resultados, en esta segunda evaluación no se identifica el enfoque teórico que se utiliza en el tratamiento con los consultantes. Varios de los entrevistados indican diferentes posturas en donde se incluyen el enfoque cognitivo-conductual, sistémico, entrevista motivacional, Gestalt, humanista existencial, 12 pasos, logoterapia y psicodinámica. Incluso, en la mayoría de las entrevistas, un mismo profesional señala más de tres perspectivas teóricas. Por otro lado, los profesionales reportan la necesidad de recibir más capacitaciones relacionadas con el consumo de Sustancias psicoactivas, las problemáticas relacionadas y el uso de pruebas psicológicas.

Aspectos organizacionales

Los profesionales refieren que hay aspectos que se podrían mejorar en los servicios, como el programa terapéutico ambulatorio, mejorar la comunicación entre cada departamento de trabajo, actualizar la biblioteca y contar con mayor oferta de instrumentos y material terapéutico. Para esta medición no se observan cambios a este nivel, estos mismos aspectos son referidos por los profesionales desde la primera evaluación.

Observación al Centro de tratamiento

Registro clínicos de la institución. Al igual que en la primera evaluación realizada, se encontró información de las áreas de ajuste incompletas o algo ambiguas, así como datos

de la historia de consumo del consultante sin diligenciar. Estas irregularidades se encuentran principalmente en los registros de los últimos ingresos, sin que estos sean necesariamente recientes.

Recursos Humanos. De las carpetas seleccionadas para revisión, se encontró que habían ingresado profesionales nuevos, de quienes se contaba con las hojas de vida pero no con una carpeta bien organizada. Las carpetas de los profesionales no tienen todos los soportes y certificados de pagos de salud, pensión y riesgos profesionales.

La institución cuenta con practicantes o profesionales en formación y ex consumidores. Los practicantes son psicólogos en formación y tienen como funciones generales ser co-terapeutas, realizar acompañamiento en las sesiones, formulaciones y resúmenes de caso, y diferentes actividades de logística. Al momento de la visita no se identificaron los soportes de los convenios con las universidades.

Locaciones y recursos.

- Comedor: en ambos procesos de observación se logra concluir que la institución cuenta con un espacio de comedor para todos los usuarios y que su apariencia general y condiciones de higiene son satisfactorias (buenas-excelentes).
- Alimentos: por medio de los distintos procesos de observación se determina que el CAA ofrece alimentos balanceados y en buenas condiciones. Así mismo, brinda tres comidas diarias, la opción de refrigerio y un menú diverso durante los días de la semana. Además, las personas encargadas de manipular los alimentos cuentan con medidas para mantener hábitos de higiene.
- Habitaciones: dentro de la institución todas las personas cuentan con una cama individual, con dos a cuatro personas por habitación y separadas por sexo. Según los evaluadores, la apariencia general de los colchones y los tendidos es excelente y la ventilación es adecuada. Sin embargo, es importante tener en cuenta que en ambos procesos de observación se determinó que aunque las habitaciones cuentan con armarios, no existe algún tipo de seguridad en ellos, tanto para los consultante como para los profesionales que pasan la noche en la institución.
- Baños: se encontraron mejorías en los baños. En las primeras observaciones la apariencia general de estos fue calificada con un 3 en una escala de 5. En esta segunda

medición la apariencia general y las condiciones de higiene de los baños se calificaron como buenas y excelentes.

Recursos y materiales terapéuticos.

El centro de tratamiento cuenta con diferentes procedimientos para casos de a) suicidio no consumado: abordaje del tema y protocolo de atención, b) abuso sexual: protocolo de atención, c) uso de drogas dentro del CT, d) relaciones entre usuarios: código logoterapéutico, reunión técnica y encuadre, e) Manuales para atención de casos como: deserciones, resistencia a la norma, intervención en crisis, familiares que lleguen a visita en estado de embriaguez, abstinencia, abandonos y proceso terapéutico.

Condiciones de seguridad

La institución cuenta con un botiquín de primeros auxilios, el cual es visible, tiene los elementos básicos para atender una emergencia y está en buenas condiciones. Así mismo, hay extintores en el CAD con fecha vigente, un lugar para residuos orgánicos y almacenamiento de basuras que impiden el acceso y la proliferación de plagas. También cuenta con un área de almacenamiento o minuta. Sin embargo, la ruta de evacuación tiene una la señalización que no es clara.

Avances y aspectos a mejorar

Avances:

- Es de resaltar que los consultantes manifestaron tener una buena relación y comunicación con los terapeutas. Solo un consultante manifestó insatisfacción.
- Se identificó que fueron tenidas en cuenta las recomendaciones que se hicieron en informes anteriores con respecto a la apariencia e higiene de los baños. De acuerdo a la última observación realizada, estos espacios estaban en óptimas condiciones.

Aspectos a mejorar:

- Con el fin de contrarrestar la ansiedad o algunos síntomas propios de los síndromes de abstinencia, se recomienda hacer uso de estrategias del modelo terapéutico que utilizan.
- Se observaron incongruencias con respecto a la consulta particular con los usuarios, tales como uso de múltiples modelos terapéuticos (de acuerdo a las respuestas dadas

CORPORACIÓN NUEVOS RUMBOS

Av. Caracas no 34 - 86 oficinas 208 Tel. 2853750 e-mail: secet@nuevosrumbos.org,

www.nuevosrumbos.org

Bogotá, Colombia

por los terapeutas entrevistados), información faltante en los registros de las historias clínicas, y poca organización en los seguimientos a usuarios egresados del tratamiento.

- Teniendo en cuenta el reporte de uno de los usuarios quien manifiesta que fue víctima de “intolerancia” por parte de uno de sus compañeros, se recomienda que los miembros del grupo staff estén al tanto de la relación que existe entre los consultantes y promuevan siempre la buena comunicación y el buen trato entre ellos.
- Se sugiere evaluar las sesiones grupales, ya que, según los resultados, algunos consultantes no perciben una mayor utilidad de estas sesiones para su tratamiento.
- Se sigue identificando información ambigua o falta de información en las historias clínicas. Es importante realizar un seguimiento a esta situación y plantear posibles soluciones.
- Es importante que las historias clínicas cuenten con los informes de resultados de cada instrumento o prueba que se utilice en evaluación o seguimiento con los consultantes. También se sugiere realizar jornadas de capacitación para el conocimiento y uso de aplicación de dichos protocolos.
- Se recomienda hacer seguimiento a los soportes y papelería de las carpetas de los profesionales, practicantes y miembros del grupo staff.
- En cuanto a los términos de seguridad de los objetos personales de usuarios y terapeutas, se recomienda el uso de cerraduras en los armarios y medidas de seguridad necesarias.
- La institución cuenta con elementos que garantizan buenas condiciones de seguridad (botiquín, extintor, ventilación). Sin embargo, es importante señalar mejor la ruta de evacuación con el fin de que sea mucho más fácil de encontrar y de utilizar en algún caso de emergencia. Del mismo modo, se recomienda realizar, mínimo una vez al año, jornadas de capacitación en primeros auxilios.
- Un elemento que produce baja satisfacción laboral es la calidad de las instalaciones, incluyendo oficinas y espacios como el gimnasio. Se recomienda ampliar o mejorar estos sitios con dotaciones idóneas.

- Durante las evaluaciones de eficacia, se ha encontrado que usuarios y familiares que han terminado su proceso, no cuentan con seguimientos o tienen pocos seguimientos. Frente a esto, se recomienda tomar estrategias para facilitar los encuentros de evaluación con los jóvenes y sus familias, ya que, una de las fases del proceso de intervención es el seguimiento y mantenimiento de logros alcanzados posterior a su proceso de internado.
- El código de ética, derechos y deberes del Colectivo Aquí y Ahora deben ser visibles, estar en forma física y ser de fácil acceso para cualquier persona que lo solicite.

CORPORACIÓN NUEVOS RUMBOS
Av. Caracas no 34 - 86 oficinas 208 Tel. 2853750 e-mail: secet@nuevosrumbos.org,
www.nuevosrumbos.org
Bogotá, Colombia