

## Cómo mejorar la eficiencia en su práctica de atención médica

¿Qué encontrarás en este artículo?

Casos de éxito para lograr la eficiencia en la práctica médica en los EE. UU.

¿A quién va dirigido?

Nexa Profesional, Nexa Nightingale, Nexa Organización

Fecha de publicación:

17 de marzo 2022.

La colaboración continua del personal médico es fundamental para el éxito de las operaciones en las unidades médicas y la prestación de un tratamiento de calidad a sus pacientes.

La educación continua puede ayudar a mejorar la capacidad de un médico para colaborar con otros miembros del personal, tanto en el lugar como de forma remota.

La colaboración y la comunicación dentro de su práctica médica pueden aumentar la eficiencia de la organización y mejorar la **“experiencia del paciente”**.

La colaboración es importante para el sistema de atención médica porque ayuda a estimular el trabajo en equipo.

La colaboración bien coordinada entre los profesionales de la salud en su práctica tiene el potencial de permitir una atención al paciente más integral, en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, que serán esenciales para enfrentar los desafíos de atención médica actuales.

Un equipo debidamente sincronizado a la hora de comunicar sus necesidades será más efectivo en el desempeño diario de su rol, especialmente cuando se trata de la mejora continua de la atención brindada a su red de pacientes.

Durante una estadía en el hospital de varios días, un paciente puede interactuar con 50 colaboradores diferentes, incluidos médicos, enfermeras, técnicos y administrativos.

Centrarse en la colaboración entre los equipos de su organización es fundamental para el éxito de sus pacientes durante su estancia.

Este nivel de colaboración ayuda a generar confianza entre los diferentes profesionales y los orienta sobre las fortalezas y debilidades de cada individuo que conforma la organización y su equipo.

Esta comprensión puede ayudar al personal médico a realizar sus funciones de manera más eficiente y, por lo tanto, a seguir teniendo éxito.

**1. Defina su enfoque colaborativo para la atención médica**

Un equipo colaborativo se define mejor como un grupo de médicos de diferentes profesiones que comparten pacientes y tienen responsabilidades para tareas complementarias de manera continua.

Establezca cómo se verán estos equipos en su organización para comenzar a preparar a su personal y compañeros de trabajo para el éxito.

Este equipo debe ser activamente interdependiente con un medio establecido de comunicación con otros miembros del equipo, pacientes y familias para garantizar que todos los diversos aspectos de las necesidades de atención médica de los pacientes se integren y aborden para el futuro.

La tecnología como los dispositivos móviles hacen que la comunicación sea más sólida, fortaleciendo los lazos entre los miembros internos y externos del equipo.

Cada colaborador debe reconocer que este enfoque de equipo colaborativo es único en comparación con otros enfoques en los que los profesionales de la salud trabajan de forma independiente sin el aporte de otros profesionales.

#### Tomar acción:

Muchos profesionales de la salud utilizan un programa de comunicación conocido como **SBAR**, que es **Situación-Antecedentes-Evaluación-Recomendación** para fortalecer la interactividad entre equipos e individuos.

La Marina de los EE. UU. desarrolló originalmente esta técnica para la colaboración y ahora ayuda a los cuidadores a comunicarse de manera más precisa, consistente y eficiente en toda su organización utilizando formularios, guías, listas de verificación y procesos estandarizados para informar sobre diferentes procesos internos.

La interrupción de la comunicación a menudo ocurre cuando un paciente pasa a otro cuidador e información sobre sus circunstancias únicas.

**SBAR** estandariza este proceso mediante la creación de una guía paso a paso sobre cómo manejar cada situación específica sobre las necesidades de salud de un paciente.

Cuando este proceso se estandariza mediante **SBAR**, hay pocas posibilidades de que se pierda información importante o de que el paciente reciba una atención inadecuada al pasar al siguiente especialista del equipo.

Cada metodología debe abordar la creación de un sistema con enfoque colaborativo para la resolución de problemas y ayudar a identificar las situaciones existentes en el proceso de brindar tratamiento de atención médica.

#### 2. Delege los roles de cada miembro del equipo, respete los roles de trabajo

La educación de un profesional de la salud está separada en gran medida por la profesión, lo que limita el conocimiento que tiene un miembro del personal sobre el conjunto de habilidades de otro y puede causar situaciones en el futuro.

Los estudiantes de medicina tienen pocas oportunidades de aprender sobre otras profesiones médicas ya que su tiempo ya es mínimo con un horario completo de clases, pasantías y todo lo que se necesita para dominar su campo.

Aprender a comprender los roles y responsabilidades de otros profesionales es necesario para funcionar de manera efectiva en cualquier equipo, especialmente en el cuidado de la salud, porque el éxito del equipo radica en brindar un tratamiento de calidad a los pacientes.

La mayoría de los profesionales de la salud tienen experiencia en la interacción con el paciente, el desarrollo de planes de atención y la educación de los pacientes sobre el tratamiento futuro y las mejores prácticas para su salud y bienestar continuos.

Por lo tanto, es importante definir los roles de cada miembro de su equipo, más allá de cuál es su título de trabajo real, sino cómo ayudarán a otros a trabajar con la sintomatología existente que afecta a los pacientes.

Cuanto más pequeña sea la práctica, más probable es que cada rol se desdibuje aún más, y es posible que se necesiten aclaraciones más estrictas sobre quién maneja qué para garantizar que la colaboración continúe.

Cada miembro del equipo debe comprender claramente el papel de los puestos más comunes en el cuidado de la salud, como enfermeras, médicos, fisioterapeutas,

terapeutas ocupacionales, farmacéuticos, trabajadores sociales, dentistas, dietistas y psicólogos.

Es importante establecer esto como una línea de base para ayudar a cada miembro del equipo a comunicarse de manera efectiva entre sí.

### Tomar acción:

Según la **Asociación Estadounidense de Enfermeras (ANA)**, los principios de delegación ayudan a los profesionales médicos a alcanzar mejor sus objetivos, impactar de manera más efectiva en la organización y mejorar la atención brindada a los pacientes.

Cuando se trata de una delegación efectiva, como lo describe la ANA, los elementos esenciales incluyen:

1. Mantener un fuerte énfasis en sus habilidades únicas como profesional médico al conocer sus fortalezas y debilidades.
2. Defina los objetivos de sus esfuerzos para delegar.
3. Revisar las secciones específicas de la ley y los reglamentos con respecto a la delegación en un centro de atención médico y la identificación de acciones disciplinarias relacionadas con la delegación inapropiada entre cada departamento.
4. Haga un énfasis claro en las tareas o funciones que no se pueden delegar a otros en su departamento o instalación. Este es un elemento crítico para la delegación que su

personal debe comprender para delegar mejor a otros.

5. Educar a otros sobre el juicio efectivo para el análisis de tareas y decisiones para delegar. La confianza es la clave para delegar en otros de manera efectiva.

6. Determinar el grado de supervisión requerido para ayudar a respaldar la delegación en toda la organización.

En ocasiones, la confianza por sí sola no es suficiente sin el apoyo de los supervisores para fomentar y hacer cumplir la ejecución de una cooperación eficaz.

7. Identificar pautas para reducir los riesgos relacionados con la delegación.

8. Desarrollar un sistema de retroalimentación para garantizar que las tareas se completen y recibir datos actualizados para evaluar el resultado de la delegación adecuada entre departamentos.

3. Asigne responsabilidades y tareas específicas

En un mundo perfecto, los estudiantes de medicina aprenderían sobre los componentes esenciales de la colaboración relacionados con la coordinación, la comunicación y la responsabilidad compartida.

En algunos casos, esto se enseña antes de ingresar a la fuerza laboral, y en otros, debe reforzarse en el campo de manera continua.

**Coordinación de consulta electrónica:**

El primer paso en la coordinación es determinar qué miembros del equipo serán responsables de una situación de paciente en particular.

Debido que el enfoque del equipo debe enfocarse en las necesidades del paciente, los objetivos de atención determinan la composición y las responsabilidades que tiene cada miembro del equipo para abordar estas situaciones del paciente.

Existen software que puede ayudar a gestionar este proceso electrónicamente.

Es crucial coordinarse con los miembros de la familia del paciente para garantizar que estén informados sobre la ayuda que se le está proporcionando. Compartir la atención de un paciente ayudará a darle un enfoque de 360 grados a su tratamiento y experiencia general de atención médica.

**Comunicación:**

Se necesita una comunicación eficaz para facilitar la atención coordinada en todo momento. Un sistema de comunicación ideal incluiría un sistema de archivo digital bien diseñado, reuniones programadas regularmente para discutir problemas de atención al paciente durante todo el día y un mecanismo para comunicarse con sistemas externos.

Como se indicó anteriormente, la tecnología actual ha ayudado a impactar y mejorar drásticamente la capacidad de comunicarse hoy en día.

Con la continua expansión de la revolución conectada, más dispositivos ingresan a la industria de la salud para ayudar a crear un ecosistema de dispositivos que se comunican constantemente entre sí para vincular instalaciones, pacientes y miembros del personal a nivel mundial.

### Responsabilidad compartida:

La responsabilidad compartida se ocupa de cuestiones relacionadas con el liderazgo y la toma de decisiones para su unidad de colaboración.

Históricamente, los médicos son los líderes y los principales responsables de la toma de decisiones en el cuidado de la salud debido a sus muchas responsabilidades legales en las decisiones sobre el cuidado del paciente.

Aun así, a menudo es importante comprender la jerarquía de liderazgo y compartir la responsabilidad de brindar atención de primera clase.

La educación y la capacitación extensivas deben difundirse entre los miembros del personal y no reservarse únicamente para uso de los mejores médicos y administradores.

La naturaleza en constante evolución de los problemas de atención al paciente determina quién asumirá los roles de liderazgo entre sus equipos de colaboración y cómo se compartirá la toma de decisiones en los diferentes niveles de la organización.

### Tomar acción:

La coordinación, la comunicación y la responsabilidad compartida se logran con cada una de sus responsabilidades específicas cuando los médicos y otros profesionales se acercan entre sí como socios, no como competidores.

La **Administración de Recursos y Servicios de Salud (HRSA, por sus siglas en inglés)** tiene un centro de coordinación para brindar liderazgo nacional con respecto a la educación interprofesional y la práctica colaborativa.

La **HRSA** está incorporando la colaboración interprofesional en sus esfuerzos de capacitación de la fuerza laboral médica y de enfermería, en el plan de estudios de docenas de centros locales y regionales de educación en salud en todo el país para ayudar a estimular aún más la asociación de profesionales médicos.

Junto con la **HRSA**, el **Departamento de Asuntos de Veteranos (VA)** ha lanzado esfuerzos para alentar y educar a los profesionales para que trabajen en colaboración como socios en docenas de centros de educación para la salud locales y regionales en los Estados Unidos. Esto destaca cómo la atención médica colaborativa continúa convirtiéndose en un enfoque importante en **los Estados Unidos**.

“La expectativa de la práctica colaborativa siempre ha existido”, dijo Cathy Rick, directora de enfermería del Departamento de Asuntos de Veteranos. “Puede hablar sobre la práctica colaborativa todo lo que quiera, pero a menos que establezca sistemas para apoyarla y

evaluarla, no necesariamente sucederá. Esto ahora es parte de nuestro plan estratégico”.

Adopte la misma posición que el VA para ayudar a garantizar que cada tarea en su organización se complete en colaboración para el futuro.

#### 4. Practique la colaboración, el manejo de conflictos y el trabajo hacia la mejora

La colaboración entre los miembros del equipo que tienen diferentes perspectivas y áreas de experiencia a menudo da como resultado nuevos conocimientos y soluciones a problemas que rara vez logra un profesional de la salud que trabaja en un silo.

Cada miembro del personal debe ser consciente de que, debido a la diversidad profesional presente en el equipo, las diferencias de opinión y los conflictos no solo son inevitables, sino que son importantes para el crecimiento continuo de su colaboración, por lo que es tan importante practicar y educar sobre cómo para hacer frente a este tipo de cuestiones.

A veces, el conflicto puede fomentar la innovación y la resolución creativa de problemas si se aborda correctamente. El conflicto debe ser constructivo, generar confianza y comprensión entre los miembros del equipo a lo largo del tiempo y convertir los problemas en soluciones útiles.

Si no se abordan adecuadamente estos conflictos, pueden surgir más problemas y afectar la moral general de su personal, convirtiendo un problema en muchos con bastante rapidez.

Para combatir estos problemas, capacite a los miembros del equipo sobre la resolución de conflictos y mejore continuamente la atención y la resolución de problemas que brinda. Con su sistema de colaboración coordinado implementado, esto debería ser fácil de organizar, aunque más difícil de abordar y ejecutar de manera consistente.

Es un proceso continuo, razón por la cual aprender a resolver conflictos y mejorar la atención que brinda diariamente puede ser bastante frustrante, incluso si los resultados finales son gratificantes.

#### Tomar acción:

La **Universidad de Medicina de Carolina del Sur** ha creado una "espiral de aprendizaje" para ayudar a conceptualizar cómo poner en práctica la atención colaborativa en una organización médica.

Su enfoque sugiere desarrollar competencias de trabajo en equipo y transformar el conocimiento sobre cierta información para construir una atención colaborativa a lo largo del tiempo entre cuidadores y pacientes por igual.

Comience por crear competencias de trabajo en equipo a través de una secuencia de "preparar, pensar, practicar y actuar" y transformar las formas de conocimiento de etapas absolutas a transitorias, independientes y contextuales.

Este marco se basa en varios enfoques cuidadosamente seleccionados para el

aprendizaje de adultos desarrollados en la Universidad de Medicina de Carolina del Sur en 2007 y 2010.

A medida que los profesionales médicos avanzan a través de las cuatro etapas del ciclo de aprendizaje, adquieren, aplican y demuestran sus habilidades de trabajo en equipo interprofesional en situaciones cada vez más complejas. entornos de aprendizaje que desafían a cada uno a utilizar estos conjuntos de habilidades a lo largo de su carrera.

Martillo, R. (2021). 4 Ways to Improve Efficiencies in Your Healthcare Practice. *Healthcare Leadership*.