



Serie especial: encuentros Pandemia



Paquete de herramientas sobre factor humano y trabajo en equipo en salud para mejores resultados clínicos

“Organizarse es un impulso profundo. La historia de la vida es una historia de organización, desorganización y re organización. La vida abre paso a un mundo de posibilidades a través de nuevos patrones de conexión.” Margaret Wheatley

Soporte Mutuo

Herramientas para anticipar y apoyar las necesidades de los miembros del equipo en el entorno clínico.

Soporte Mutuo

- Depende de la información reunida durante el Monitoreo de Situación.
- Es moderado por la comunicación de la información.
- Mejorado por los líderes que lo incentivan y son ejemplo de comportamientos de Soporte Mutuo.



TeamSTEPPS® 2.0

Simón Fernández Nieves
Viviana Rodríguez

Soporte Mutuo

Herramientas para anticipar y apoyar las necesidades de los miembros del equipo en el entorno clínico.

El *Soporte Mutuo* involucra a todos en el equipo.

1. Asistirse mutuamente.
2. Proveer y recibir retroalimentación.
3. Ejercer conductas proactivas y protectoras, cuando la seguridad del paciente y profesionales de la salud se ve comprometida.



Soporte Mutuo

Herramientas para anticipar y apoyar las necesidades de los miembros del equipo en el entorno clínico.

¿Qué tipos de comportamiento son ejemplo de Soporte Mutuo?

- Monitorear el rendimiento de los otros para anticiparse a sus necesidades.
- Ofrecer y pedir ayuda.
- Asistir a otro para que pueda cumplir con su tarea.
- Advertir al equipo de posibles riesgos.
- Ayudar a otro a corregir un error.
- Distribuir y asignar correctamente la carga de trabajo.
- Redistribuir el trabajo atrasado para permitir que una persona con exceso de trabajo se recupere.
- Regularmente dar retroalimentación y felicitar.

Soporte Mutuo

Herramientas para anticipar y apoyar las necesidades de los miembros del equipo en el entorno clínico.

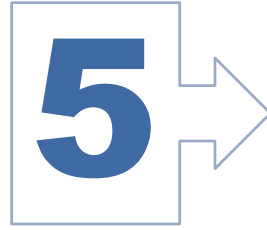
Características de una retroalimentación efectiva

- Dado a tiempo.
- Respetuoso y considerado.
- Específico.
- Dirigido hacia la mejora.
- Ayuda a prevenir que el mismo problema ocurra en el futuro.



Recomendación en defensa del paciente

- Apela por el paciente
- Se invoca cuando los puntos de vista de los miembros del equipo no coinciden con la persona que está tomando una decisión.
- Es una acción correctiva realizada de manera *firme* y *respetuosa*.
 - ✓ Declaración afirmativa
 - ✓ CUS



Soporte Mutuo

Herramientas para anticipar y apoyar las necesidades de los miembros del equipo en el entorno clínico.

La Declaración Afirmativa

Proceso de cinco pasos:

1. Abrir la discusión.
2. Enunciar la preocupación.
3. Determinar el problema—real o percibido.
4. Ofrecer una solución.
5. Lograr un acuerdo.

Soporte Mutuo

Herramientas para anticipar y apoyar las necesidades de los miembros del equipo en el entorno clínico.

Herramienta CUS o PIP



- Esto me **P**reocupa...
- Esto me **I**ncomoda...
- Esto es un **P**roblema de **S**eguridad

Detenga el procedimiento

Soporte Mutuo

Herramientas para anticipar y apoyar las necesidades de los miembros del equipo en el entorno clínico.

Herramientas TeamSTEPPS

- Un equipo de trabajo disfuncional y una mala comunicación pueden ser generadores de tensión y afectar la seguridad de los pacientes y el personal de salud.
- La mayoría de los problemas pueden resolverse o prevenirse con las habilidades de comunicación efectiva, liderazgo, conciencia situacional y soporte mutuo.
- La clave es el trabajo en equipo para lograr mejores resultados.

5 →

Soporte Mutuo

Herramientas para anticipar y apoyar las necesidades de los miembros del equipo en el entorno clínico.





EJEMPLOS





McLEAN COUNTY
COVID-19
MUTUAL AID
TEAM

A service for people who are self-isolating and:

- Are over 60
- Have a compromised immune system
- Have underlying health conditions
- Have limited mobility
- Are currently sick
- AND do not have access to other local support



EJEMPLOS

MUCHAS GRACIAS

- sfernandeznievas@iecs.org.ar
- vrodriiguez@iecs.org.ar