



FORO
LATINOAMERICANO COLABORATIVO EN
CALIDAD y SEGURIDAD en SALUD

IV Jornada del Noroeste Argentino



Capital Humano en tiempos de pandemia



CLINICA ANGLIO AMERICANA
#RumboAlCentenario

99
AÑOS
HACIENDO MÁS



Temas

1. La pandemia y el trabajador de salud
2. Decisiones institucionales
3. Desarrollo profesional



Antes

Estructura diseñada para brindar la mejor atención acorde con la capacidad resolutive de la institución.



Reducir los daños en el paciente
Incrementar la experiencia del paciente
Incrementar la satisfacción del trabajador



¿Qué ocurrió?

Medidas de Control de Infecciones (Nacionales)

Restricciones en los servicios

Suspensión de actividades presenciales en grupos de riesgo

Alta demanda de servicios especializados (Cuidados Intensivos)



¿Cómo impactó en el colaborador de salud?

Personal

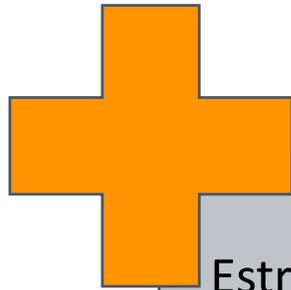
- Enfermedad
- Impacto en la familia
- Emociones

Laboral

- Teletrabajo
- Incremento de carga laboral en el grupo especializado
- Recambio de personal
- Ausencias



Decisiones institucionales



Estrategias de Control de Infecciones Institucionales

Estrategias de Retención de Personal

Programas de reclutamiento

Procesos de inducción rápidos y efectivos

Cambios en los procesos

Suspensión Perfecta (Reducción de puestos laborales)

Asignación de nuevas funciones

Incremento de la demanda de personal especializado

Incremento de la carga de trabajo



¿Cómo luchamos contra la Experiencia Traumática?

Soporte Emocional

Soporte en la atención en salud

Facilidades en el teletrabajo

Facilidades para el Grupo Especializado

Transporte

Redistribución de los equipos



El trabajador de salud y su salud



¿Qué ocurre con la Seguridad y la Experiencia del Paciente?

Seguridad

Fallas en la
comunicación

Lesiones por
presión

Infecciones
asociadas al
cuidado de la
salud

Experiencia del
Paciente

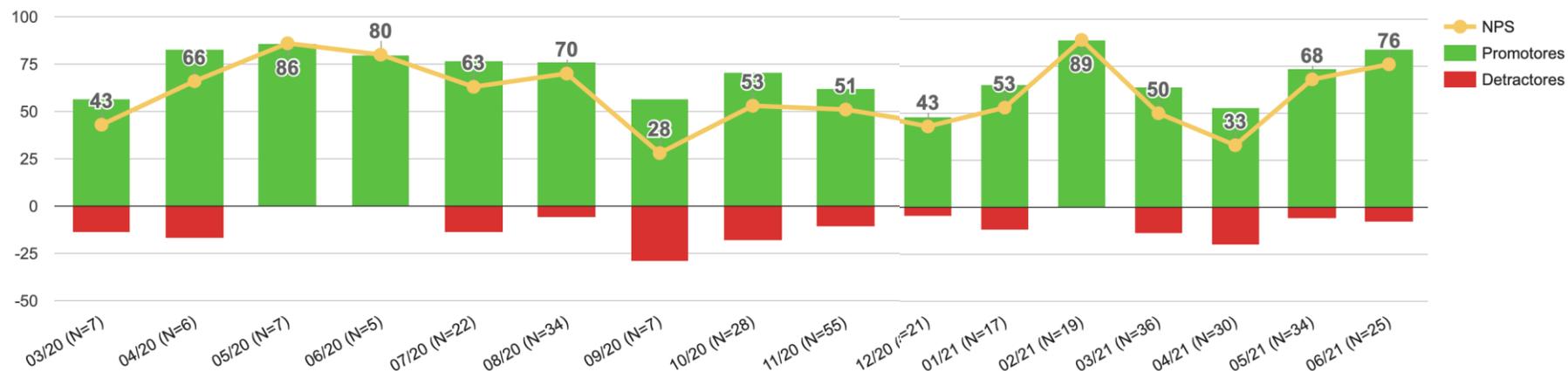
Disminución del
NPS (30%)
• Insatisfacción

Errores
administrativos
(costos)



NPS por período

Los números mostrados son los NPS por período de atención.



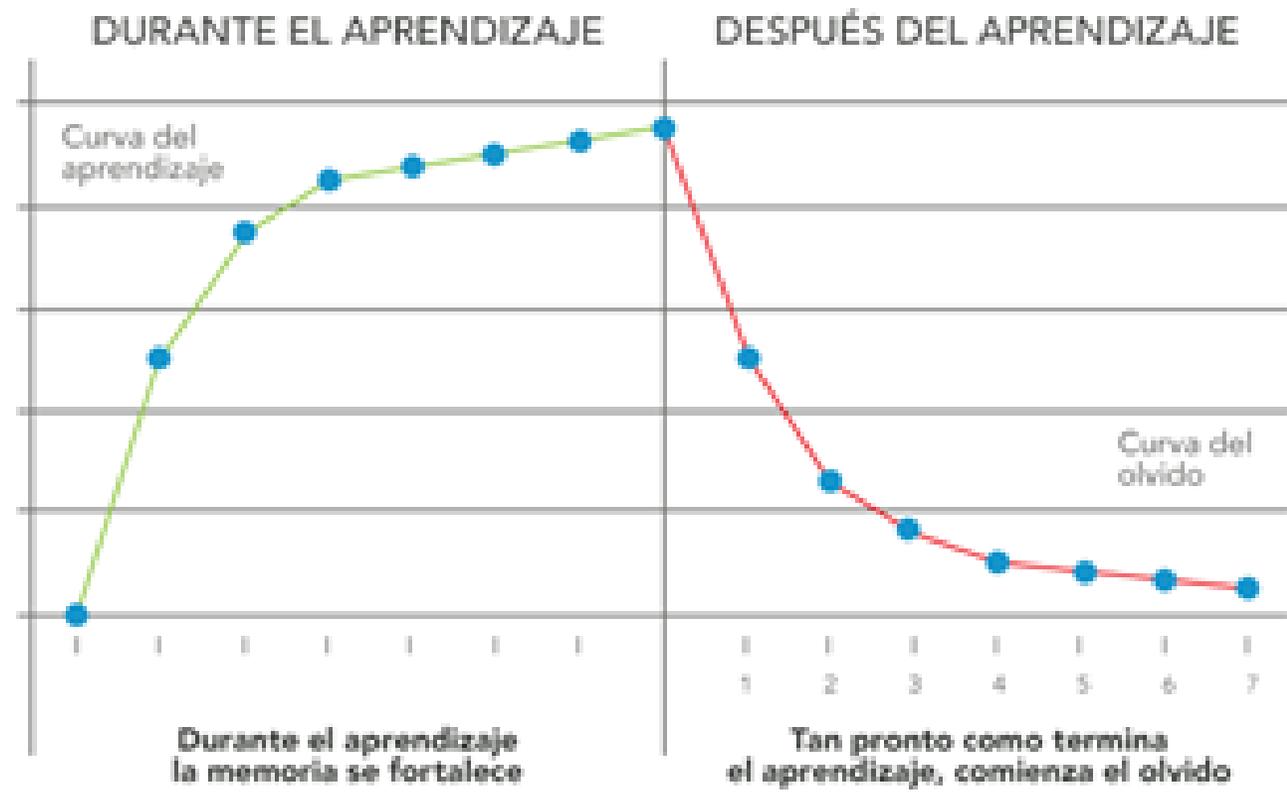
Medimos la Satisfacción Laboral

Medimos la Cultura de Seguridad / Incidentes

Medimos la Experiencia del Paciente

Desarrollo profesional

Corte por grupo de riesgo (edad)
Nuevos ingresos



Y ahora..... ¿quién no cuidará?



1. Programas educativos de pregrado y postgrado suspendidos
2. Dificultades en el desarrollo de las competencias y habilidades
3. Entorno virtual de entrenamiento

¿Cómo enfrentaremos el futuro?

Entrenamiento en un entorno de pandemia y restricciones

¿Qué aprendimos?

1. Cuidar el estado emocional y familiar
2. Evaluar el impacto en diferentes niveles (costos)
3. Considerar la inestabilidad en el equipo de trabajo
4. Prepararnos para la demanda de personal especializado
5. Prepararnos para los cambios en los servicios de salud
6. No olvidar el impacto económico familiar / institucional



Seguimos aprendiendo y adaptándonos, apoyándonos en la nueva realidad

IV Jornada del Noroeste Argentino



CLINICA ANGLO AMERICANA
HACEMOS MÁS POR TI

¡Gracias!