

Los equipos de Calidad pueden contribuir a evaluar y desarrollar la gestión de los establecimientos en momentos de pandemia. Reunir evidencia y experiencias, aconsejar y apoyar el liderazgo aprovechando el aprendizaje organizacional, así como comunicarse con expertos, pacientes y familiares, son fundamentales en esta crisis.



Cápsula basada en:

COVID-19: patient safety and quality improvement skills yo deploy during surge. Editorial. Int J for Quality in Healthcare. 2020.

ROLES DE LOS EQUIPOS DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19

La pandemia de COVID-19 ha desafiado enormemente a todos los sistemas de salud. Para responder ante esta contingencia, los sistemas han tenido que reorganizarse casi instantáneamente, sin mucho tiempo para que se establezcan nuevos roles para los equipos de calidad y seguridad del paciente.

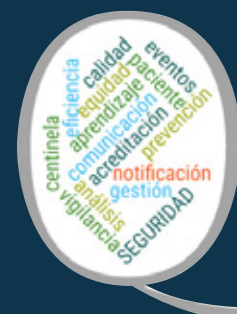
En muchos casos, aquellos profesionales con experiencia clínica han tenido que apoyar en tales labores en las Unidades y Servicios con alta demanda asistencial. Sin embargo, las competencias de los profesionales de los diversos equipos de calidad pueden contribuir de manera fundamental a que los cambios implementados obtengan los resultados esperados. Recientemente en una editorial de la International Journal for Quality in Healthcare de la ISQua, se identificaron 5 líneas estratégicas en las cuales los equipos de calidad pueden contribuir significativamente. Mencionamos las consideradas más aplicables al contexto nacional.

1. Fortalecer el sistema

Implementar y ejecutar instancias de capacitación y simulación para el personal, por ejemplo en la utilización de los elementos de protección personal (EPP), particularmente en la secuencia de retiro de los elementos, instancia crítica para prevenir el contagio, así como en la utilización adecuada de desinfectantes por parte del personal de limpieza.

Promover el bienestar emocional del personal:

- Visibilizar ante directivos y gestores las necesidades psicológicas de los equipos
- Establecer espacios para que los equipos manifiesten sus temores y preocupaciones y que estos sean adecuadamente canalizados a las jefaturas
- Promover al interior de la institución expresiones de motivación y agradecimiento a los equipos, por ejemplo a través de la intranet del establecimiento.
- Prevenir y mitigar, en conjunto con salud laboral, la fatiga y burnout de los profesionales.
- Organizar grupos de apoyo entre pares en los que se puedan tratar temas como errores, eventos adversos y dilemas éticos.



2. Apoyar al paciente y sus familiares

Optimizar las políticas de visita e información:

- Gestionar que siempre que sea posible los pacientes puedan ser visitados por un familiar con las medidas de seguridad adecuadas, más aún en el caso de pacientes graves, con adecuación del esfuerzo terapéutico o en cuidados paliativos.
- Contribuir a la implementación de dispositivos electrónicos para videollamadas entre pacientes y su familia.
- Velar por la entrega oportuna de información a familiares.

3. Mejorar los cuidados clínicos

- Proveer y hacer disponible a los equipos información actualizada y resumida de prácticas clínicas relevantes en el contexto del COVID-19.
- Promover reuniones breves para resumir nuevas guías o protocolos clínicos y nuevos tips para las mejores prácticas.

4. Reducir el daño

- Colaborar con los equipos de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IAAS) en la actualización de protocolos y procedimientos, así como contribuir en su difusión.
- Organizar evaluaciones breves de prácticas clínicas relevantes, ejemplo :enfatizar la observación del lavado e higiene de manos, realizando feedback a los equipos.
- Coordinar el análisis del riesgo asistencial: identificando las vulnerabilidades de nuevas Unidades creadas para pacientes con COVID-19 y las previas existentes. Reforzar la vigilancia de eventos adversos según el contexto actual y sus medidas de prevención.
- Prevenir las úlceras por presión difundiendo y enfatizando medidas de prevención tanto para las lesiones por utilización de los EPP en el personal de salud, como en pacientes, particularmente aquellos en posición prono.

5. Optimizar los sistemas de aprendizaje

- Enfatizar el carácter no punitivo de la notificación de incidentes de seguridad para considerarlos como insumo en la mejora continua. Identificar prácticas que hayan resultado exitosas en la institución y difundirlas.
- Contribuir a la resolución de problemas y la generación de soluciones, a través del mapeo de procesos, diseño y rediseño de la atención, Ej.: apoyar a la resolución escasez de EPP.
- Promover una cultura de seguridad, resiliencia y aprendizaje, no señalando con el dedo a quien comete un error, reforzando una cultura institucional orientada a la resolución de problemas y que aprende tanto de los errores como de lo que resulta bien en la institución, particularmente considerando que hay personal de reciente incorporación o que se encuentra desempeñando labores que no forman parte de su quehacer habitual.

*Los equipos de calidad son fundamentales en la seguridad del paciente,
durante esta contingencia pueden aportar de manera significativa al mejor cuidado del paciente.*
