

MEJORA Y EVALUACIÓN SON UN ESFUERZO CONJUNTO

Todos podemos estar de acuerdo con que el mejor método para desarrollar y mantener mejoras es por medio del trabajo en equipo. Esto no es diferente para reclamos. Una vez que un problema es identificado, lo mejor para todos es verlo desde varias perspectivas diferentes y escoger la solución que mejor satisfaga las necesidades de todos.

Desde la Perspectiva del Paciente

Como paciente en un ambiente en el que se ha registrado un reclamo, puede ser muy difícil considerar sentarse con el personal y ver otras posibles soluciones. Puede que haya percepción de enemistad de una o ambas partes. Pero como adultos en un ambiente profesional, es importante poner a un lado cualquier sentimiento negativo residual y formar parte de la solución.

Desde la Perspectiva del Personal

Los equipos son comunes en la mayoría de las unidades. Tal como en todas las Iniciativas de Mejora de Calidad, un equipo fuerte es un componente crucial del éxito. Miembros individuales del equipo proporcionan una perspectiva única sobre el tema bajo consideración y los equipos pueden usar las fortalezas de cada miembro del equipo.

Características de un Equipo Fuerte

Cuando está seleccionando un equipo, debería evitar la trampa de buscar personas que “piensen parecido”. Frecuentemente se piensa que tener personas con perspectivas similares resultara en un equipo cohesionado. Esto, sin embargo, le quitará la posibilidad de acceder a las ventajas de trabajar con visiones e ideas diversas y resultará en una solución que solo le es atractiva a una pequeña población.

Algunas de las características individuales que puede buscar al seleccionar su equipo son:

- ✓ El organizador(a)
- ✓ El pensador(a) creativo(a)
- ✓ El(la) que escucha con empatía
- ✓ El historiador(a)

Si está en capacidad de integrar su equipo con miembros que entran en estas categorías y darles igual aporte y respeto en el problema que está siendo investigado, tendrá una combinación ganadora de conocimiento y talento.

Otra ventaja de un abordaje en equipo para las mejoras y evaluaciones es la cobertura cruzada que brinda un equipo completamente informado. Los miembros son personas y como tales están sujetas a todas las interferencias de la vida. Si un miembro es incapaz de participar o completar las tareas, otro miembro informado del equipo puede ayudar a llenar los vacíos mientras se consigue un nuevo miembro. Esta cobertura cruzada puede ser vital para adherirse a cronogramas a medida que cambian las circunstancias.

El Papel del Paciente en el Equipo

Los pacientes son una parte vital de cualquier equipo de mejoras / evaluación dada su perspectiva particular. Las decisiones y protocolos desarrollados por el equipo impactarán a los pacientes en el día a día. Los pacientes están en una posición que permite observación repetitiva de la mayoría de las iniciativas y pueden reportar al equipo lo que están viendo y lo que no. Estos reportes pueden ser un paso crítico.

Quizás lo más importante de todo es que si el paciente está involucrado en el proceso de reclamo, la inclusión en el equipo puede abrir

“Los pacientes son una parte vital de cualquier equipo de mejoras y/o evaluación”



dramáticamente la perspectiva y demostrar el compromiso de la unidad con la solución del problema. Ver la situación desde los ojos de todos los miembros del equipo puede ayudar a poner todo en perspectiva.