

Excelencia en las Operaciones Clínicas

Recomendaciones Prácticas para la Junta de Directores y el Personal Clínico

Dora Garcia, MA

Boricua Health Consulting, LLC

boricuahealth@gmail.com



Recomendaciones para la Junta de Directores




Recomendaciones para la Junta de Directores Sobre las Operaciones Clínicas

- La Junta de Directores del centro de salud es responsable de establecer las pautas para comunicar la importancia de la calidad
- Revisar y aprobar el plan QA/QI
- Asegurar de que está siendo implementado eficazmente




Recomendaciones para la Junta de Directores Sobre las Operaciones Clínicas

- ★ Comunicar el compromiso de la junta hacia la calidad y la seguridad
- ★ Incluir la seguridad y la calidad en la agenda de la junta
- ★ Revisar medidas de calidad, tratar puntos de referencia y estudiar planes de acción correctiva

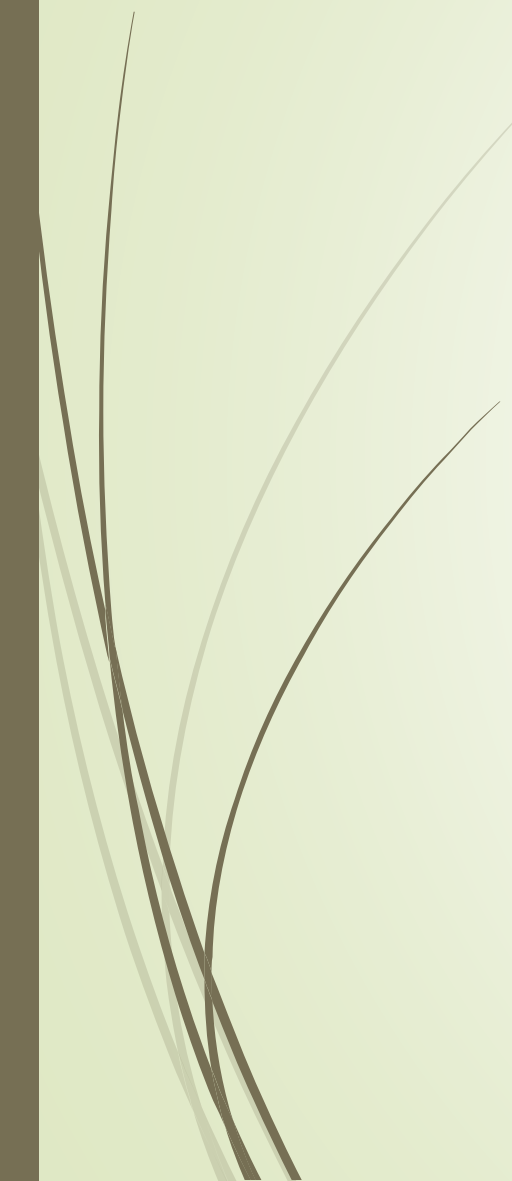


Recomendaciones para la Junta de Directores Sobre las Operaciones Clínicas

- ★ Crear un plan para el mejoramiento y fomentar la voluntad de la organización para lograr ciertos resultados
- ★ Incluir los resultados de calidad a la evaluación y compensación del Director Ejecutivo
- ★ Enfatizar qué se espera de los proveedores




Recomendaciones para la Junta de Directores Sobre las Operaciones Clínicas

- ★ Asegurar que hay suficientes recursos dedicados a la calidad y seguridad
 - ★ Implementar iniciativas acreditadas y reconocidas
 - ★ Hacer preguntas sobre calidad y seguridad en las juntas de directores
- 




Recomendaciones para la Junta de Directores Sobre las Operaciones Clínicas

- ★ Hablar sobre las normas de calidad y seguridad relacionados con el personal e instalaciones
- ★ Monitorear los indicadores de calidad y seguridad, así como el progreso hacia las metas de desempeño
- ★ Reclutar miembros con experiencia en calidad a la junta de directores y orientar a los nuevos miembros



Recomendaciones para la Junta de Directores Sobre las Operaciones Clínicas

- Evaluar las actividades del centro de salud:
 - Patrones de utilización de servicios
 - Productividad
 - Satisfacción del paciente
 - Proceso para manejar quejas de pacientes
 - Incluir preguntas en la autoevaluación anual de la junta para determinar cuán adecuada fue la evaluación del centro



Recomendaciones para la Junta de Directores Sobre las Operaciones Clínicas

- Revisar las escalas salariales y los beneficios de compensación
- Prestar atención al reclutamiento y a la retención, no solo a los números, sino a qué medidas se están tomando para atraer nuevos empleados y retener los actuales
- Considerar ofrecer incentivos vinculados directamente al rendimiento de los empleados



Rendimiento de calidad

El rendimiento de calidad incluye:

- ▶ Productividad
 - ▶ Satisfacción del paciente
 - ▶ Calidad de la atención
 - ▶ Contribución a la organización
- ▶ Cuidado preventivo/primario
 - ▶ Inmunizaciones
 - ▶ Examen de visión y audición
 - ▶ Examen de colesterol
 - ▶ Papanicolaou anual
- ▶ Parámetros de rendimiento del modelo de Hogar Médico Centrado en el Paciente (PCMH)
- ▶ Parámetros relacionados a condiciones
 - ▶ Manejo del asma (adulto y pediátrico)
 - ▶ Manejo de la diabetes
 - ▶ Manejo de la hipertensión



El agotamiento es un síndrome reconocido por la Organización Mundial de la Salud



El agotamiento es un síndrome reconocido por la Organización Mundial de la Salud

- Según la Clasificación Internacional del manual de la Organización Mundial de la Salud, el "agotamiento" es ahora un síndrome médico legítimo.
- Es resultado de estrés crónico en el trabajo que no se ha manejado adecuadamente



El agotamiento es un síndrome reconocido por la Organización Mundial de la Salud

- Caracterizado por tres dimensiones:
 - Sentirse agotado o exhausto;
 - distanciamiento mental del trabajo, o sentimientos negativos o cinismo relacionado al trabajo; y
 - reducción de la eficacia profesional
- El agotamiento como síndrome se refiere específicamente al contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida



Recomendaciones para la participación y el bienestar de los empleados



Recomendaciones para la participación y el bienestar de los empleados

- Establecer el bienestar de los empleados como una prioridad estratégica
- Obtener el compromiso del liderazgo y de la Junta de Directores
- Involucrar al personal, dirigido por un campeón del bienestar
- Mejorar la comunicación entre el personal directivo clave y el personal y proveedores del centro de salud.
- Llevar a cabo evaluaciones para identificar ineficiencias en el flujo de trabajo
- Medir la participación de los empleados
- Desarrollar estrategias de prevención de agotamiento



Recomendaciones para la participación y el bienestar de los empleados

- Promover la flexibilidad en el horario de trabajo para fomentar el equilibrio entre la vida laboral y personal
- Mejorar la eficiencia y reducir la carga administrativa a través de proyectos adaptados a las necesidades del personal
- Proporcionar tiempo y apoyo para el cuidado personal y del equipo
- Aumentar la capacidad del personal y la experiencia para atender a pacientes complejos



Recursos

- <https://bphc.hrsa.gov/phc-digest.html>
- <https://content.govdelivery.com/accounts/USHSHRSA/bulletins/242715b>
- <http://www.nachc.org>
- <https://edition.cnn.com/2019/05/27/health/who-burnout-disease-trnd/index.html>
- <https://www.forbes.com/sites/karlynborysenko/2019/05/29/burnout-is-now-an-officially-diagnosable-condition-heres-what-you-need-to-know-about-it/#1e7b18872b9>



muchas gracias!