



SIMPOSIO INTERNACIONAL DE  
**CALIDAD Y SEGURIDAD  
DEL PACIENTE**

Con vocación cuidamos mejor a nuestros pacientes

# Cómo ser un jugador efectivo en un equipo

Astolfo L. Franco, MD, MBA, FSP



## Referencias

Fundación Gottlieb, Daimler, y Card Benz. Sugerencias Basadas en la Evidencia para el Mejoramiento del Desempeño de los equipos.

J. Kasenbachm juio 2005 Harvard Bussuness Freview. La disciplina de los equipos.

<https://www.ahrq.gov/teamstepps/instructor/essentials/pocketguide.html>

Medical Care 1994;32;5; 508-525

<https://doi.org/10.1007/978-1-4615-0581-5>



## Contenido

Cualidades personales para ser un buen jugador de equipo

Impacto en salud pública de no trabajar en equipo

Características fundamentales de los equipos efectivos

Desafíos que enfrentan los equipos efectivos

Recomendaciones del comportamiento individual en los equipos efectivos.

Conclusiones

## Cualidades personales del jugador efectivo

1. Muestra compromiso genuino.
2. Es flexible
3. Participa activamente con sus ideas
4. Es confiable y responsable
5. Escucha activamente



## Cualidades personales del jugador efectivo

6. Comparte sus ideas sin pedir credito por ellas

7. Siempre está listo a ayudar

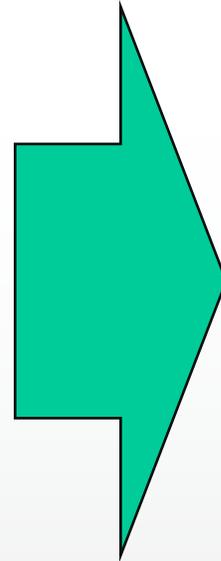
8. Actua apoyando y respetando a los otros

9. Es un solucionador de problemas

10. Reconoce cuando está equivocado



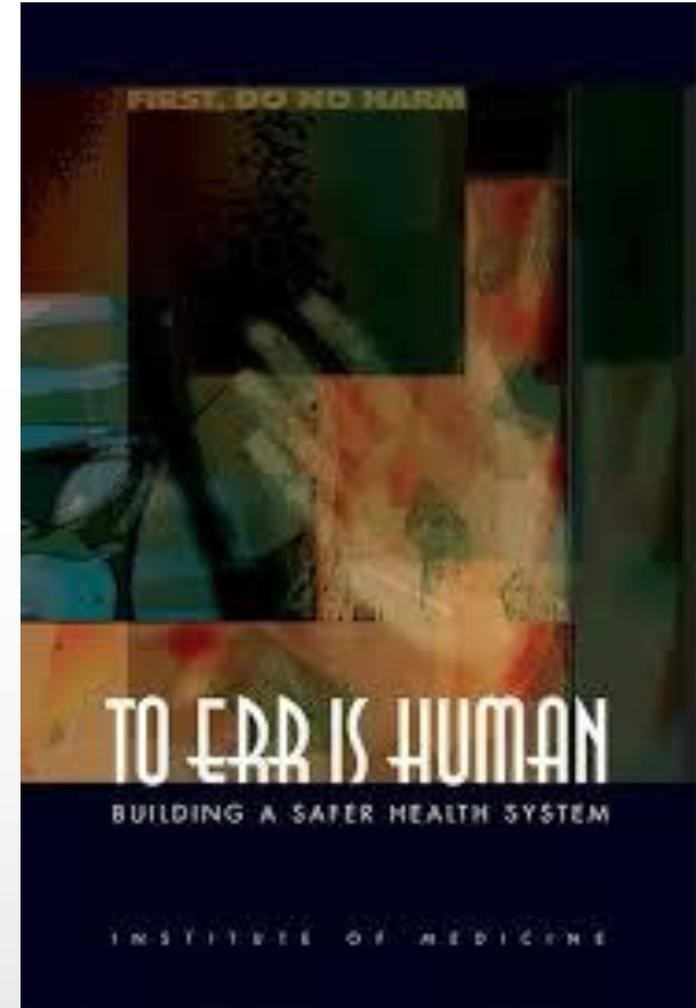
Equipos.  
Trabajo en equipo.  
Equipos de alto desempeño.



**“Rara” realidad  
operacional.**



Sistema adaptativo complejo





85%: 1 encuentro  
25%: 4-9



La atención segura exige trabajo en equipo confiable y colaboración a todo nivel

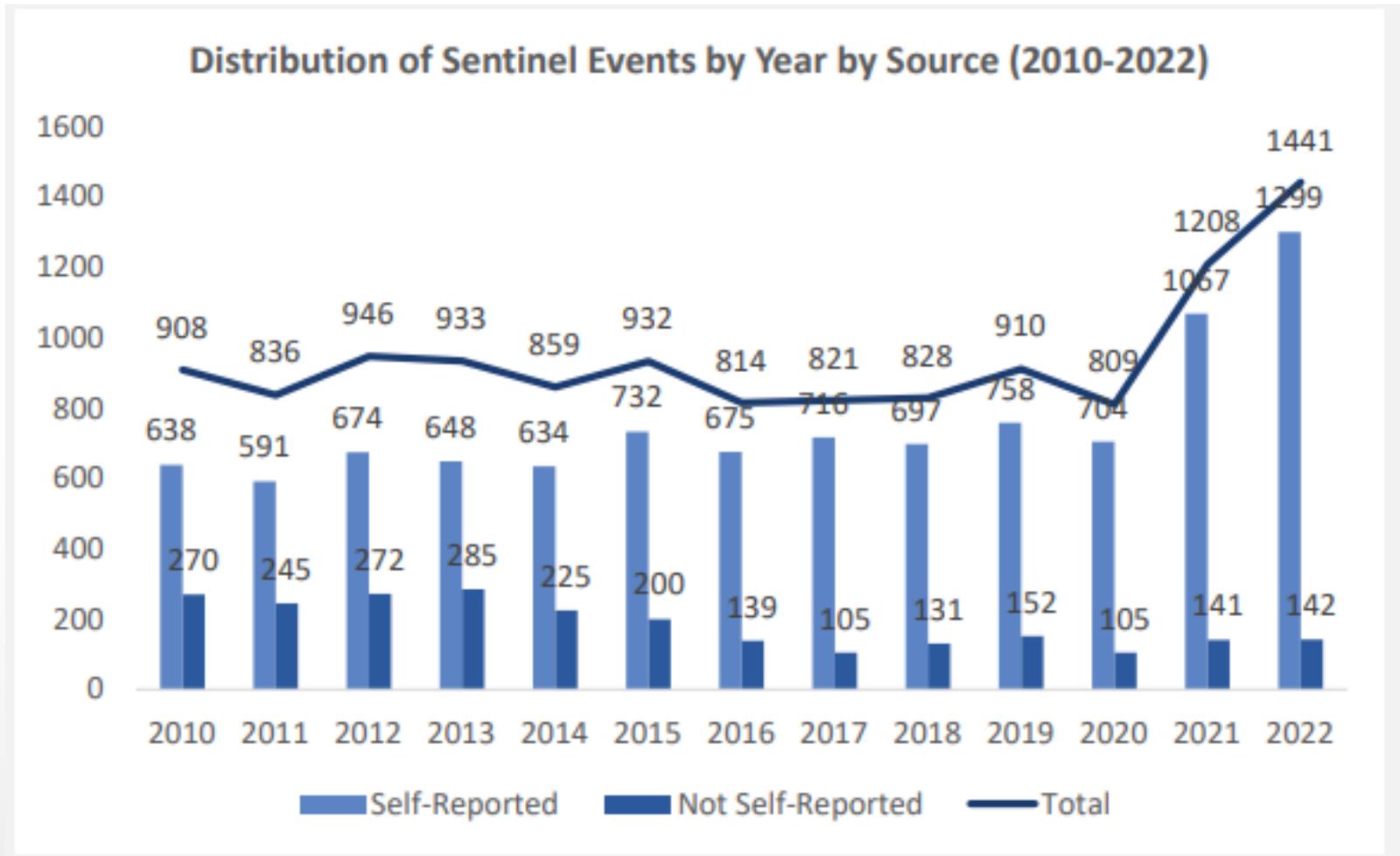
2016; El error médico fue la tercera causa de muerte en los EU.  
*BMJ* 2016;353:i2139 (controversial)



Recorte rectangular

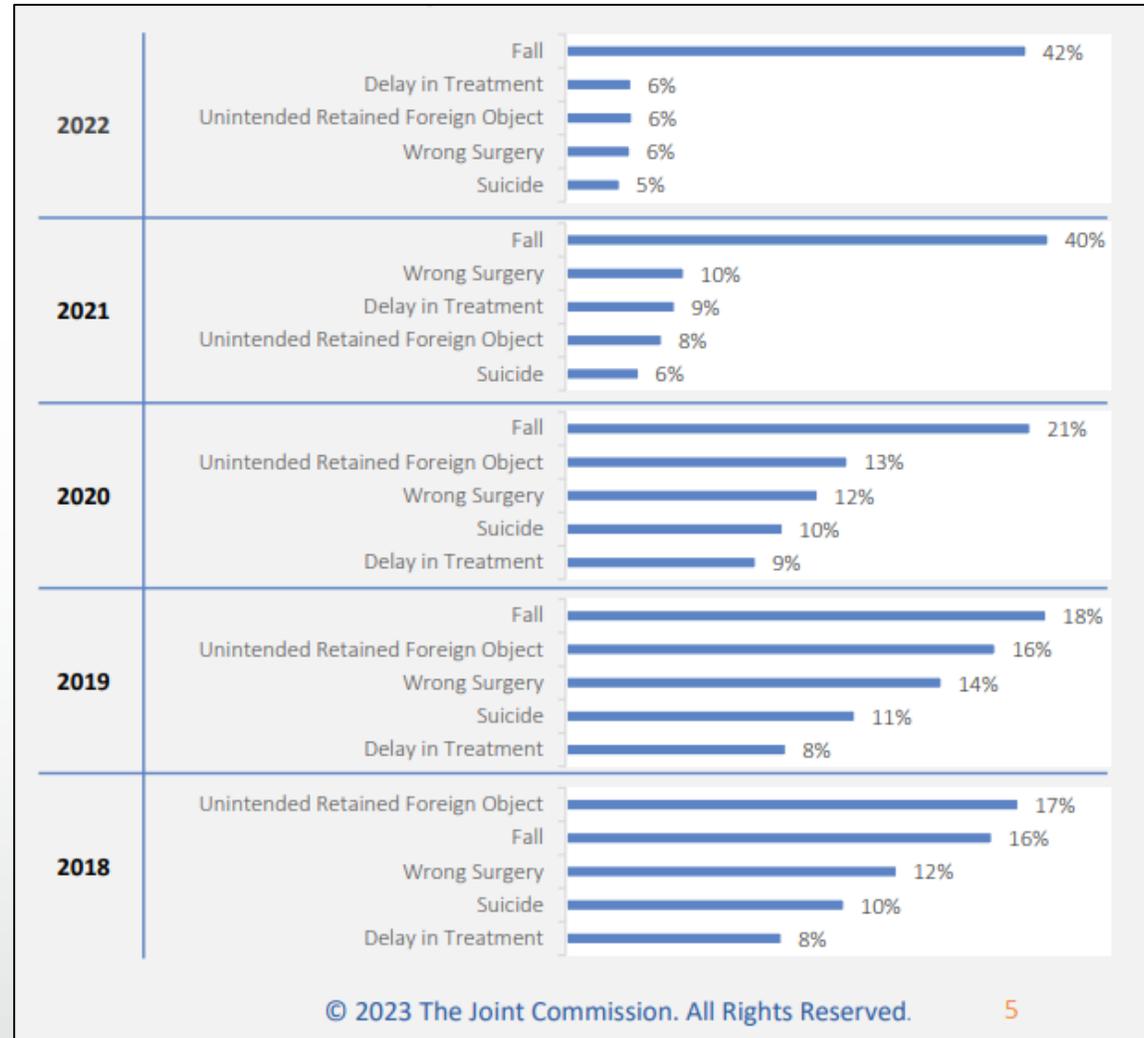
**SALUD PÚBLICA**





Fuente: [https://www.jointcommission.org/-/media/tjc/documents/resources/patient-safety-topics/sentinel-event/03162023\\_sentinel-event-\\_annual-review\\_final-\(002\).pdf](https://www.jointcommission.org/-/media/tjc/documents/resources/patient-safety-topics/sentinel-event/03162023_sentinel-event-_annual-review_final-(002).pdf)

## EC 2018 a 2022 reportados a JCI





# FACTOR COMÚN:

Fragmentación de la atención

**Debemos mejorar el valor de la atención en salud**

Young PL. (2010). *Value in health care: Accounting for cost, quality, safety, outcomes, and innovation: Workshop summary*. Washington, DC: 2010.

Mejores resultados clínicos, mejor atención, menores costos

**Publication:  
14-0037-EF**

**Previous Publication:  
11-0023-EF**



[Care Coordination Atlas  
Update \(PDF\)](#) (PDF, 3  
MB)

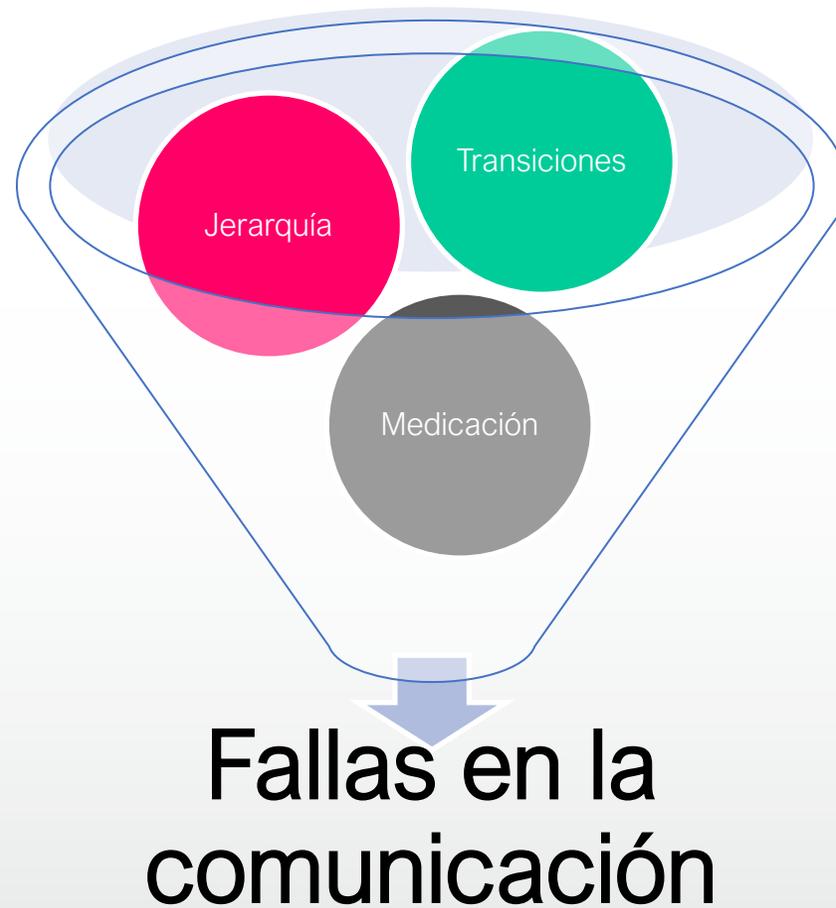
## (AHRQ Publication No. 14–0037-EF)

McDonald KM, Schultz E, Albin L, Pineda N, Lonhart J, Sundaram V, Davies S (2014). *Care coordination measures atlas update*

Improving teamwork in  
healthcare: Current approaches  
and the path forward.

*BMJ Q&S*,; 2011:200, 647–650.





## ¿Por qué los equipos?

Generan un desempeño superior al individual.

Cometen menos errores que los individuos

La **comunicación** entre los integrantes crea la base para solucionar problemas en tiempo real.

.

## ¿Por qué los equipos?

Los equipos crean **confianza** y **confidencialidad** en la información de cada miembro y en la adaptabilidad al cambio.

Mejora el **ambiente** de trabajo e incrementa la **satisfacción personal**.

La calidad del trabajo en equipo en la atención en salud se asocia proporcionalmente con la calidad y seguridad.

## Características de los equipos efectivos



## Desafíos que enfrentan los equipos efectivos:

Definición de jerarquías

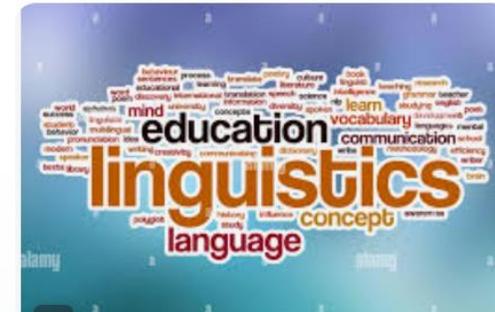
Paradigmas personales

Contexto cultural de la organización y del servicio

Capacitación para la gestión de:

- *Procesos*
- *Relaciones interpersonales*
- *Comunicación*
- *Resolución de los conflictos internos y con otros equipos.*

# Recomendaciones de comportamiento individual en equipos altamente efectivos



## Recomendaciones de comportamiento individual en equipos altamente efectivos

1. Aclarar las incertidumbres sobre la tarea antes de.
2. Hablar simple y hacer preguntas simples.
3. Definir objetivos diarios firmado por los tratantes.

## Recomendaciones de comportamiento individual en equipos altamente efectivos

4. Estandarizar el funcionamiento de acuerdo con las políticas y los procedimientos.
5. Planear las contingencias: ¿qué puede salir mal?
6. Utilizar un lenguaje que promueva la perspectiva de “equipo” (nosotros, nuestros).

## Recomendaciones de comportamiento individual en equipos altamente efectivos

7. Que las enfermeras hablen como los médicos y los médicos escuchen más como las enfermeras.
8. Interacción atenta y respetuosa como una práctica rutinaria.
9. Consentimiento no verbal mientras escucha

## Recomendaciones de comportamiento individual en equipos altamente efectivos

10. Ser más explícito en las comunicaciones con los que no tienen experiencia.
11. Comunicación abierta y con calma en las situaciones de sobrecarga de trabajo
12. Tomar el liderazgo en situaciones no estructuradas no estandarizadas.

## Recomendaciones de comportamiento individual en equipos altamente efectivos

13. En situaciones altamente complejas o de alta carga de trabajo, el líder del equipo debe gerenciar la situación mientras otros hacen la parte técnica.

14. Hablar acerca de los problemas.

15. Usar retroalimentación positiva.

## Conclusiones

Ser un miembro efectivo de un equipo requiere desarrollar habilidades y competencias en comunicación efectiva y liderazgo

Independientemente del tamaño de la organización, los equipos deben ser la unidad básica de desempeño porque conducen a la obtención de mejores resultados

En el trabajo en equipo se genera una sinergia positiva a través de un esfuerzo coordinado que termina en un resultado mejor que el producido por la suma de las contribuciones individuales.

## Conclusiones

El uso extensivo de los equipos crea el potencial para que la organización genere mayor productividad.

Adicionalmente el trabajo en equipo mejora la comunicación, crea confianza entre los miembros, mejora el ambiente organizacional y los colaboradores trabajan con mayor satisfacción y sentido de pertenencia.

Los equipos, usualmente, mejoran el rendimiento de otros grupos e individuos. Representan una de las mejores formas de apoyar los amplios cambios necesarios para la organización de alto rendimiento.

# Gracias

[astolfo.franco@quironsalud.com](mailto:astolfo.franco@quironsalud.com)