

GUÍA DE MEJORES PRÁCTICAS PARA PRESTADORES DE SALUD

INTRODUCCIÓN

Recopilamos una serie de mejores prácticas de prestadores de salud para enfrentar esta crisis producto del COVID-19, las que hemos organizado en tres frentes: Desafíos operacionales, Desafíos financieros y Desafíos comerciales. Esperamos que esta guía sea de utilidad para los líderes de las instituciones de salud de nuestro país.

I. DESAFÍOS OPERACIONALES

A. FALTA DE PERSONAL

TEMA	DETALLE	COMENTARIOS / ACCIONES
Sistemas de turno	La escasez de personal ha llevado a la reorganización de turnos, hoy muchos están en 24x3, (trabajan 24 h. y descansan 3 días), y hay que prepararse para cuando aumente la demanda y el personal caiga contagiado	Estresar los turnos (por ejemplo, a 24x2) puede tener efectos adversos como pérdida de eficiencia y seguridad, o adelantar el burnout
Pérdida de personal	Dada la alta exposición del personal, es esperable que muchos se contagien de COVID-19	Constante refuerzo de protocolos y correcto uso de EPP
Imperativos no clínicos	Competencia entre trabajo y cuidado de niños o adultos mayores	Asistir al personal clínico con redes de apoyo a necesidades impostergables
Protección de personal	Necesidad de identificar tempranamente a contagiados	Para las zonas con mucho riesgo (urgencia, UCI, unidades de COVID-19) desarrollar protocolos de screening

B. FLEXIBILIDAD Y PREPARACIÓN DEL PERSONAL CLÍNICO

TEMA	DETALLE	COMENTARIOS / ACCIONES
Comunicaciones	Constantes cambios en la evidencia científica de tratamiento y la regulación	Necesidad de unificar canal de transferencia de información hacia equipos clínicos
Llenado de turnos	Necesidad de contar con personal capacitado para operar distintos niveles de complejidad	Identificar capacidades de todo el personal clínico y asignar a turnos / unidades según esas capacidades
Habilitación	Necesidad de aumentar opciones de personal en funciones críticas (uso de ventiladores)	Desarrollar materiales de entrenamiento o reentrenamiento de fácil acceso (eLearning, videos)
Flexibilidad de funciones	Reubicación de personal desde trabajos menos críticos a más críticos	Reemplazo de atenciones presenciales a virtuales o remotas
Vacantes	Incorporación de jubilados, aquellos que están en funciones administrativas, de servicios menos complejos o estudiantes por egresar	Definir una estrategia y habilitarlos rápidamente

C. MORAL Y AGOTAMIENTO DEL PERSONAL

TEMA	DETALLE	COMENTARIOS / ACCIONES
Burnout o agotamiento	Alta demanda por situación de “guerra” puede arrastrar a una situación de desgaste	Proveer sistema de apoyo moral y psicológico de manera proactiva. Intervenir tempranamente en posibles conflictos.
Temor al contagio	Tanto propio como de familiares que sean población vulnerable (niños y adultos mayores)	Promover protocolos de higiene y correcto uso de EPP en trabajo y casa Considerar proveer acomodaciones para aislar de residencia particular
Escasez de EPP	Estrés de uso “crítico” de EPP	Reforzar evidencia sobre la cual se han construido protocolos de contingencia y educación sobre cuidado de EPP
Cuidado “extra clínico”	Evidencia que muchos contagios se producen en situaciones extra clínicas como encuentros sociales, traslado y con familiares	Recomendar conversión a encuentros sociales virtuales y promover uso de EPP “no clínicos” (mascarillas caseras) para situaciones sociales y protocolos de interacción “no clínicos” (cambio de ropa, ducha previa)

II. DESAFÍOS FINANCIEROS

Cómo enfrentar la significativa baja económica que conlleva esta crisis, a continuación, una mirada de cuatro ámbitos

Cultura de Caja

- Crear una visión gerencial que enfatice el manejo de caja durante la crisis, con los recursos necesarios para proveer un cuidado óptimo de pacientes
- Establecer con claridad cómo será manejada la caja diariamente y cómo la administración se pondrá al servicio de este fin

Administración focalizada en la caja y los gastos

- Gestionar diariamente los ingresos y egresos
- Establecer la reportería diaria necesaria para que Gerencia de Administración y Finanzas tenga visibilidad y tome decisiones

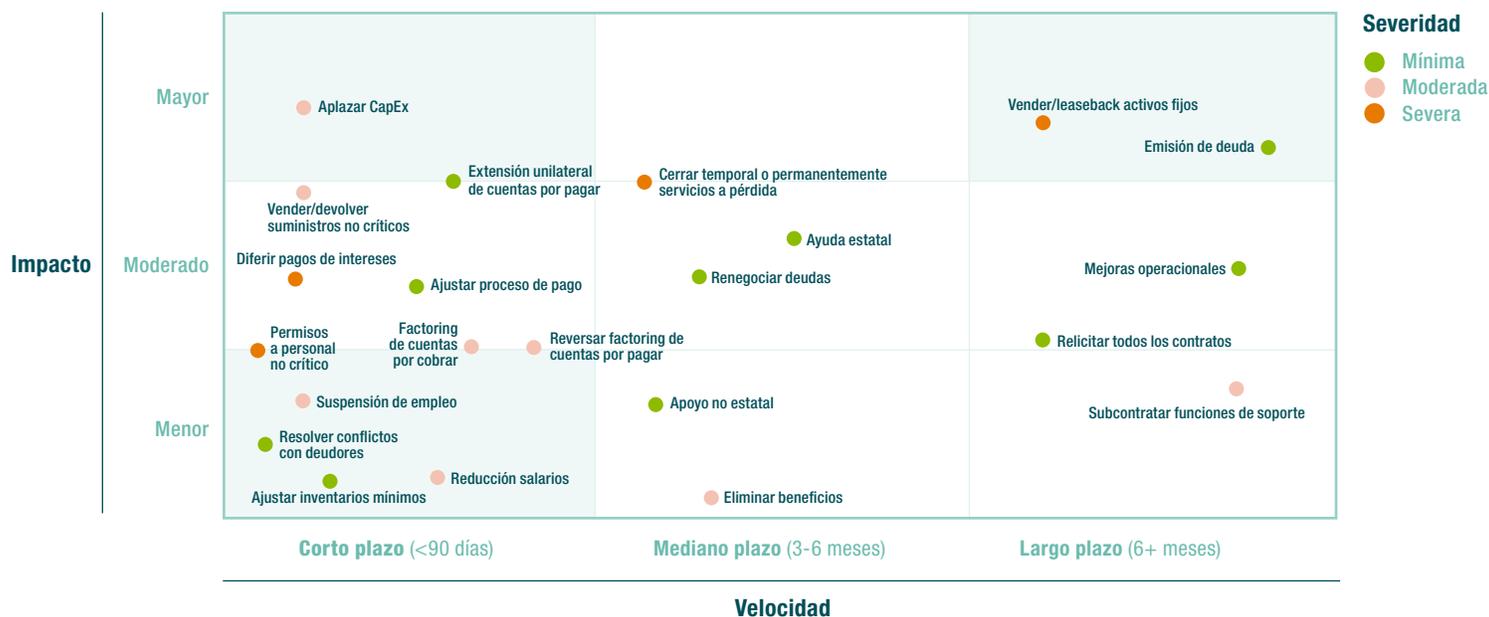
Test de estrés financiero

- Desarrollar y refinar un forecast de flujo de caja
- Aplicar distintos escenarios para observar comportamientos y cumplimientos regulatorios

Identificar palancas de caja

- Analizar en detalle el estado financiero para identificar oportunidades de caja
- Analizar posibilidades de financiamiento externo
- Priorizar oportunidades en base a impacto, tiempo y riesgo
- Determinar si las palancas son suficientes para cerrar brechas de caja

Palancas para el manejo de la caja en tiempos de crisis (ilustrativo)



Si bien este gráfico se focaliza en velocidad y tamaño de las palancas, la administración también debería considerar el impacto en los trabajadores y otros factores que hacen a ciertas acciones más o menos deseables

III. DESAFÍOS COMERCIALES

La cuarentena, la interrupción de intervenciones electivas y el propio aumento de casos han focalizado las miradas de los prestadores en la atención de pacientes con síntomas respiratorios y problemas relacionados al COVID-19. Sin embargo, los prestadores están capacitados y dependen económicamente de un público en busca de soluciones de salud significativamente más amplio. Adicionalmente, el acceso a atenciones remotas o virtuales ha tenido un empuje que hubiera demorado años y que, sin lugar a duda, obligará a los prestadores a incorporarlo dentro de su oferta de soluciones post pandemia.

Echar a andar la máquina de centros médicos, exámenes, cirugías electivas, entre otros, dependerá del levantamiento de restricciones regulatorias y de la baja en intensidad de casos de COVID-19, pero también de la recuperación de la confianza de los pacientes en un sistema que hoy ven con ciertos reparos respecto a su propia salud.

Para resolver estas preocupaciones de los pacientes será relevante escucharlos para entender y tomar acciones concretas para luego comunicarlas.

Un reciente estudio de McKinsey en los EE.UU. nos da una idea de las tendencias que, aunque responden a otro mercado, pueden ser indicativas de las acciones que deban tomar los prestadores:



1. Tiempo en que retomarán actividades (en salud)

Un 78% de los encuestados indicó su disposición a reanudar las visitas al médico, ya sea después de que la cuarentena expire o ver a la mayoría de las personas usando medidas de seguridad



2. Factores necesarios para devolver confianza en los consumidores a las actividades diarias

Entre un 60% y un 70% de los encuestados se sentirían más cómodos reanudando actividades si hay disponibilidad de vacunas, tratamiento farmacológico o pruebas



3. Servicios de salud más usados en los últimos 2 meses

Casi un 50% de los encuestados visitó recientemente una farmacia o a su médico general, pero menos de un 10% visitó la Urgencia o a su pediatra



4. Modalidad (presencial/remota) de su última atención

Mientras que la mayoría (~60%) de los encuestados asistieron presencialmente a su cita con médico general o especialista, un ~70% tuvo una consulta de salud mental vía telemedicina en los últimos dos meses



5. Modalidad (presencial/remota) para sus próximas atenciones

La mayoría de los encuestados (~75%) espera que su próxima cita con médico general o especialista sea presencial, mientras que un 48% espera tener su próxima cita de salud mental vía telemedicina



6. Oportunidad (fecha) en que espera tener su próxima atención (en distintas especialidades)

Casi un 80% de los encuestados espera recibir atención médica antes de agosto de 2020, sin embargo, muy pocos han hecho la cita



7. Principales palancas para acelerar el reagendamiento de una atención pendiente

Los encuestados indicaron que la principal consideración (35%) para adelantar la atención sería que los médicos se contactarán activamente con ellos para reprogramar



8. Acciones de los prestadores que los harían sentir más seguros

Un 60% o más de los encuestados informaron que la desinfección de las superficies y suministros y el uso de mascarillas por parte del personal y los pacientes los haría sentir más seguros para acudir a una cita presencial