

ARTÍCULO ESPECIAL

Implementación de un curso de metodología de mejora en Servicios de Urgencias: lecciones y experiencias de Cincinnati a Latinoamérica

Gisella Valderrama¹, Javier González del Rey²

¹Assistant Professor of Pediatrics and Emergency Medicine. Children's National Hospital. George Washington University School of Medicine and Health Sciences. ²Professor of Pediatrics. Cincinnati Children's Hospital Medical Center. University of Cincinnati College of Medicine

La mejora de calidad requiere un abordaje que ayude a las personas a aprender respecto de cómo los sistemas funcionan en sus organizaciones y hacer cambios que satisfagan mejor y de una forma más consistente las necesidades y el manejo de los pacientes. Los métodos de mejora son integrados en un "Modelo de Mejora" basado en la filosofía de Deming^a.

En 2022, la Sociedad Latinoamericana de Emergencia Pediátrica (SLEPE) y el hospital "Cincinnati Children's" se propusieron trabajar en forma conjunta para ofrecer un curso de metodología de mejora.

El objetivo de este curso fue introducir, de una manera práctica, la teoría de Metodología de Mejora con el fin de superar las barreras existentes en el sistema de salud con la finalidad de mejorar la calidad de la atención proporcionada a los pacientes en la sala de emergencias pediátricas en América Latina.

La SLEPE confirmó la participación de cinco equipos pertenecientes a instituciones de distintos países de Latinoamérica: Paraguay, Uruguay, Argentina, Costa Rica y Guatemala. Se solicitó entre los requisitos que cada grupo contara con un líder y que sus miembros fueran residentes de pediatría, enfermeros y pediatras adjuntos. Aplicando los principios

de la Teoría de Andragogía de Knowles, se desarrolló un currículo que incluía teoría y ejercicios prácticos, dándoles a los participantes los conocimientos y herramientas necesarias para llevar a cabo un proyecto de mejora en cada una de sus instituciones de manera exitosa.

El contenido del curso, en parte, tomó elementos de conceptos ofrecidos por el "Instituto de Mejora de la Atención Médica" (IMI, por sus siglas en inglés), el libro de metodología de mejora escrito por Langley y respondió a las brechas de conocimiento identificadas después de la encuesta realizada a los participantes.

La principal distinción entre la investigación científica tradicional y la metodología de mejora radica en que esta última sigue un enfoque de "aprendizaje mediante la acción". Es decir, se prueba de manera progresiva una serie de soluciones y cambios, comenzando por intervenciones pequeñas y escalando gradualmente hasta identificar cuál de ellas produce un impacto positivo significativo en el sistema.

Desde el inicio, los cinco equipos demostraron un notable entusiasmo por abordar y resolver los problemas presentes en sus respectivos lugares de trabajo. Este compromiso resultó fundamental para que, en su rol como líderes, pudieran gestionar y dirigir al resto de los miembros del equipo durante un año consecutivo. Lo más destacable de esta experiencia, desde la perspectiva docente, fue la activa participación de todos los involucrados, quienes contribuyeron con ideas y sugerencias en los diversos proyectos. Se logró generar un ambiente colaborativo en el cual todos aprendimos mutuamente, incluyendo residentes, enfermeras, adjuntos y nosotros como profesores. Todos compartíamos un mismo objetivo global: mejorar la atención a los pacientes en la sala de Emergencias.

Recibido el 4 de diciembre de 2024

Aceptado el 4 de diciembre de 2024

Dirección para correspondencia:

Dr. Javier González del Rey

Correo electrónico: javier.gonzalez@cchmc.org

^aWilliam Edwards Deming (1900-1993), doctor en física y estadístico estadounidense, fue el difusor del concepto de calidad. Su filosofía se enfoca en descubrir mejoras en la calidad de los productos y servicios.

El día de la graduación, cuando los equipos presentaron sus proyectos finales y demostraron que alcanzaron los objetivos propuestos, evidenciando el impacto positivo generado en sus respectivos sistemas, marcó un hito en la reducción de la brecha entre la educación y la atención asistencial.

En esta edición de la revista, se presentará el primero de los proyectos, y subsecuentemente los demás trabajos, los

cuales han causado un impacto significativo en sus respectivas instituciones.

Nuestro mensaje final para los participantes es el siguiente: sigan rompiendo las barreras. Ahora es el momento de continuar buscando ese “sistema ideal”, en el cual todos los pacientes, sin distinción de raza, nivel educativo o socioeconómico, reciban atención médica de calidad.