

Comportamientos Profesionales & Principios en Comunicación para trabajar en Los puntos de Atención Primaria y Secundaria en Irlanda del Norte

Colaboración

Respeto
Mútuo

Cortesía
Profesional



La causa para el cambio

Para que un tratamiento sea exitoso para nuestros pacientes, debemos disponer de una gran habilidad para trabajar juntos y, para conseguirlo, la buena comunicación es fundamental en todo lo que hacemos – y, a menudo, buena parte de las problemáticas a las que nos enfrentamos son resultado de una falta de comunicación.

Este documento, que ha sido acordado por parte del Royal College de Irlanda del Norte*, intenta renovar un sentido de respeto profesional y ofrecer herramientas para la gestión ante las barreras que hay que superar en el futuro.

La realidad acerca de la sobrecarga de trabajo, las listas de espera, la demora entre la asistencia y las necesidades del paciente significa que todo el mundo está trabajando a su capacidad máxima en el global del servicio de salud. Es fácil para todos y todas los profesionales sanitarios el quedarse absorbidos por nuestras propias presiones y olvidarnos de que los colegas de otras especialidades y departamentos que se enfrentan a cargas de trabajo internas y circunstancias que suponen un reto y que no son siempre aparentes.

Anecdóticamente, sabemos que la buena comunicación no siempre se realiza claramente y que esto ha estimulado a los Royal Colleges a tomar partido.

Habiendo identificado estos retos, los Colegios de Irlanda del Norte lanzaron la campaña #DearColleague en las redes sociales en marzo de 2018 para destacar nuestros problemas y para ilustrar nuestra voluntad de conseguir un mejor futuro.

La salud y la agenda de transformación en la asistencia social, que es el punto de inicio para implementar la estrategia **Delivering Together**, ofrece un contexto muy fértil para mejorar tanto en el respeto profesional como en la comunicación. Los planes están preparados para empezar a implementar nuevos equipos de asistencia sanitaria multidisciplinarios en Atención Primaria, la reforma asistencial para la libre elección está haciendo su camino y los servicios están siendo reconfigurados, cada uno de ellos ofrecerá una oportunidad para enterrar nuevos principios con el objetivo de trabajar mejor.

Específicamente, el Colectivo para la Estrategia en Liderazgo tiene la voluntad de establecer un conjunto de valores y formas de actuar para todo el personal del HSC.

Es cierto que existen barreras significativas y dificultades asociadas al establecimiento de líneas directas de comunicación entre colegas, pero creemos que podemos conseguir mucho si garantizamos que los médicos y los equipos de asistencia sanitaria en el global de la región permanecen en un mismo conjunto de principios. Es desde este conjunto que se intentará que los debates locales permitan llegar a nuevos métodos para una comunicación mejorada.

En este documento publicamos 10 principios acordados para mejorar las comunicaciones profesionales y las formas de relacionarse entre médicos y médicas de familia en el seno del sistema de Salud & Asistencia Social de Irlanda del Norte. Estos principios pueden aplicarse tanto al contexto de la Atención Primaria como a la Secundaria, así como otros contextos. Queremos ver que todos ellos se aplican dentro de la educación médica, la formación y la conducta profesional.

Todos trabajamos de un equipo de asistencia en salud - luchando para conseguir el objetivo común de lograr los mejores beneficios para todos los pacientes.



* Por favor, sigue leyendo la parte posterior de la página para consultar la lista completa de los colegios médicos que han participado.

Diez principios para mejorar la comunicación efectiva, las actitudes y para fortalecer las buenas relaciones profesionales

1

Liderando con el ejemplo, siempre mostrando respeto a los colegas ante nuestros pacientes u otros colegas. Ser plenamente conscientes de nuestras actitudes y del lenguaje que utilizamos ante los estudiantes de Medicina y sus formadores – piensa que tu forma de actuar puede tener un impacto considerable en cómo se ven a sí mismos y valoran las diversas opciones profesionales.

2

Todo el mundo debe mostrar una consideración activa acerca de la carga de trabajo y las presiones que vienen de otros colegas. Todas las cargas de trabajo de los profesionales sanitarios siempre estarán compuestas de una mezcla de problemas sobre los cuáles puede que no tengas ningún conocimiento.

3

Si un médico es consciente de cambios **significativos** en el tratamiento o se produce un cambio importante e inesperado en el estado del paciente, es muy relevante actualizar a todo su entorno, que necesita saber lo sucedido rápidamente.

Otras cuestiones menores pueden comunicarse a través de métodos más habituales.

4

Cuando se transfiere un paciente a otro colega (o se pide una segunda opinión) debemos asegurarnos de que toda la información necesaria es debidamente enviada en un formato claro y conciso, si puede ser, subrayando aquello que sea más relevante cuando sea apropiado.

5

Debemos ser conscientes de nuestra comunicación con los pacientes - darles toda la información posible, utilizando un lenguaje apropiado y evitando expectativas irracionales. Una falta de información clara puede causarnos problemas al ver su próximo profesional sanitario. La Academy of Medical Royal Colleges ha publicado guías relevantes acerca de la comunicación con el paciente.

6

Intenta no comprometerte con otras personas, con alguna acción concreta o con un calendario en particular sin comprobar antes que esto es razonable y realizable.

7

Intenta no transferir tu exceso de trabajo a otro colega o a otro equipo si tú u otro miembro de tu equipo pueden hacerlo, a menos que estés seguro de que la tarea puede ser realizada de forma más apropiada en otro sitio.

Al entregar una tarea en cuestión, verifica que todas las pruebas relevantes y los planes de tratamiento hayan sido investigados, cuando sea posible, y que los planes estén en su lugar para enviar información adicional, cuando ésta esté disponible.

8

Recuerda que es responsabilidad del médico demandante y/o de su equipo clínico el hecho de realizar las revisiones pertinentes y los resultados en cada uno de las peticiones de tests, y tomar así las acciones oportunas.

9

Si uno de nuestros colegas se siente inseguro acerca de si otro puede o no tomar una responsabilidad concreta (por ejemplo, en una asistencia en curso, prescribiendo o monitorizando), es importante mantenerse en contacto *in situ* durante la tarea en concreto.

10

En caso de ser contactado por un colega profesional, es importante hacer todo el esfuerzo posible para responderlo tan rápido como podamos o transferir su petición a otra persona de nuestro entorno.

RCGP Northern Ireland quiere agradecer a todo el conjunto de siguientes Royal Colleges para su apoyo en el desarrollo de estos principios:

Royal College of Anaesthetists
Royal College of Emergency Medicine
Royal College of Obstetricians & Gynaecologists
Royal College of Ophthalmologists
Royal College of Paediatrics and Child Health
Royal College of Pathologists
Royal College of Physicians
Royal College of Physicians and Surgeons of Glasgow
Royal College of Physicians of Edinburgh
Royal College of Psychiatrists
Royal College of Radiologists
Royal College of Surgeons of Edinburgh
Royal College of Surgeons

Royal College of General Practitioners
4 Cromac Place, Belfast, BT7 2JB
Telephone: 020 3188 7722
Website: www.rcgp.org.uk