

**LAS PRIMERAS ACCIONES PRESENCIALES
EN CHILE:
EL COACHING SISTEMICO Y EL MUNDO DE
LA SALUD**

Desde hace 3 semanas me encuentro en Chile trabajando junto con Evelyn Muñoz, directora de Anse Chile, aportando nuestro granito de arena al mundo de la salud a través del coaching sistémico, y por lo cual, nos sentimos llenos de orgullo y satisfacción.

Para que este artículo resulte útil, nos parece importante resumir los indicadores medibles que hemos visto con hospitales, clínicas y personal de la salud en 3 áreas distintas y totalmente entrelazadas:

- La calidad asistencial y seguridad del paciente.
- La disminución del contagio y de la baja por enfermedad física y mental del cuerpo sanitario.
- El aumento del alto rendimiento del hospital o clínica.

Otros Indicadores que podemos poner a más largo plazo pueden ser asociados al impacto que tiene del trabajo sobre los gestores de salud, corporativos, la periferia y su efecto en la primera línea.

En este artículo, que será el primero de una gran serie de varios otros artículos, ante todo os queremos explicar cómo en este momento de quiebre mundial, hemos conseguido obtener un salvoconducto, nuestras primeras acciones y preguntas.

I – Chile nos permitió obtener un salvoconducto para trabajar en Salud.

Sin saber dónde esto nos llevaría, la historia empezó en abril del 2019. Este mes viajé a Chile, como formador de la escuela de coaching sistémico de Alain Cardon, donde comienza la primera edición de formación en Chile de Coaches Sistémicos. Evelyn Muñoz, además de ser Coach Sistémico trabaja en Salud, en Bupa, donde tiene un rol en la Gerencia de Calidad como coordinadora de clínica governance desde ya 9 años. Evelyn toma conciencia de que el enfoque sistémico puede ser un gran impulso para la mejora de la calidad asistencial y seguridad del paciente. Lo cual nos lleva rápidamente, en octubre del 2019, a acciones concretas de coaching sistémico de organización con la Sociedad Chilena de Calidad Asistencial (Soccas). La última intervención de coaching sistémico de organización para Soccas fue por zoom el 24 de septiembre del 2020 con la presencia de 28 instituciones-hospitales-clínicas. También, juntos hemos realizado acciones para clínicas.

Efficacité et Performance Commerciales

23, rue de la Croix de Reboul - Agglomération de Montpellier - 34160 Sussargues
Tél.: 04 67 86 10 04 - Mobile : 06 82 69 70 83 - e-mail : claudie.arribas@anse.fr - www.anse.fr
SARL au capital de 7 500 € - Siret : 447 624 297 00019 - APE : 7022Z

A partir de febrero del 2020, tanto SOCCAS como clínicas y hospitales tomaron conciencia de que, aunque fuera por una sola persona, ya era mucho y que era primordial resguardar algunos aspectos claves de calidad y seguridad, trabajar el estrés de los equipos para pasar del congelamiento a la acción, la autonomía y el liderazgo de aquéllos que están en primera línea, proteger el cuerpo sanitario para evitar el contagio entre sus componentes. Efectivamente, el cuerpo sanitario es la materia primera del mundo de la salud. Sin él, nada funciona. A partir de ahí, nuestras intervenciones de coaching sistémico realizadas por zoom, se centraban en estos aspectos claves.

Un coach sistémico se centra en los pequeños cambios de las interrelaciones que permiten grandes cambios.

Para un coach sistémico, tanto el contenido como el proceso son primordiales. Sin entrar en detalles para no aburrirlos, el contenido se centró en los irrenunciables que el COVID permitió descubrir. En el proceso, es decir, la forma en la que los componentes del cuerpo sanitario interactúan entre ellos, se dieron cuenta de que les costaba interrumpirse. A un agente técnico le cuesta interrumpir a una enfermera, a una enfermera le cuesta interrumpir a un médico. Por lo tanto, en este momento de incertidumbre sobre ¿cómo hacer con este bicho? interrumpir era potente. Interrumpir en el momento de actuar en la sala de reanimación, por ejemplo, era potente; interrumpir para ver si se puede salir de los protocolos clásicos, puede ser potente; interrumpir para pensar y actuar de otra forma, puede ser potente.

En noviembre, los números salieron a la luz y donde el coaching sistémico actuó, el contagio entre médicos fue más bajo. Como también nos hablaron sobre la inquietud de vivir una segunda ola como en Europa, a partir de este momento y viendo que podíamos ser un aporte más potente, nos pusimos a trabajar en ello: lo hablemos con el consulado de Chile en París. Nos pusieron en contacto con servicios del Ministerio de Economía, después con servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores, y en 10 días, obtuvimos el salvoconducto para 3 meses renovable 3 meses más. Como francés, que vive el exceso de burocracia en su país, era impensable obtenerlo en 10 días. Desde el 15 de noviembre del 2020 estamos trabajando juntos y con toda nuestra energía al servicio de la salud.

II – LAS PRIMERAS ACCIONES, LAS PRIMERAS PREGUNTAS

La primera acción que nos pareció potente era empezar la segunda edición de formación en el coaching sistémico. Nos pareció importante, porque entre los 17 alumnos que componen esta segunda edición en Chile hay enfermeros, un gerente en diálisis, un tecnólogo médico, un cirujano-dentista, encargados de calidad en segunda línea de centros ambulatorios y hospitalarios, psicólogos, un abogado, manager de equipo, líder de empresas, personas de RRHH, coaches ontológicos y/o PNL que quieren tener una mirada sistémica, y por supuesto, personas que quieren hacer del coaching sistémico su nuevo oficio laboral.

En nuestro trabajo, consideramos a este grupo con personas del mundo de la salud, como un fractal, un fragmento de lo que vive el mundo de la salud. Entonces, se volvió una prioridad porque lo vemos como un laboratorio. Sin duda, será un precedente más de nuestras investigaciones.

Durante el primer momento de la formación, nos impactó cuando el cuerpo de médicos comentó en sintonía algo que resumimos así: *toda mi vida me han formado con cosas que son binarias, como protocolos, procesos, como si fuera un robot y aquí, es totalmente lo contrario. Me doy cuenta de que los dos son complementarios.*



La segunda acción fue empezar las primeras entrevistas con hospitales, para pulir juntos el resultado que quieren lograr a través del coaching sistémico. Por supuesto, hay que ver si es

Efficacité et Performance Commerciales

23, rue de la Croix de Reboul - Agglomération de Montpellier - 34160 Sussargues
Tél.: 04 67 86 10 04 - Mobile : 06 82 69 70 83 - e-mail : claudie.arribas@anse.fr - www.anse.fr
SARL au capital de 7 500 € - Siret: 447 624 297 00019 - APE: 7022Z

posible y cómo y cuándo podremos empezar. A través de las preguntas que nos hicieron y de lo que vivimos tenemos muchas indicaciones. En efecto, en el mundo de la salud, más que en otras partes, el COVID ha creado un antes y un después. Se sabe que volver a lo de antes es imposible, y se percibe que acompañar a anticipar, puede ser una palanca para el después.

Como coach sistémico, a través de estas primeras acciones tenemos multitud de preguntas asociadas a algunas hipótesis que investigaremos en nuestro trabajo de campo.

El mundo de la salud trabaja desde procesos, protocolos, estrategias, ¿será un espejo de lo que es la profesión? Es como si una parte del sistema solo viera la cabeza, otra el cuello, otra el corazón, otra el estómago y otra los pies.

Los sistemas y equipos trabajan en jerarquías, departamentos divididos entre sí. Es decir, el departamento de seguridad del paciente trabaja por un lado, el de riesgo clínico por otro, el de infecciones y calidad por otro, y el área médica en otro extremo. El equipo de enfermería y personal sanitario se gestionan y trabajan mediante roles y funciones bien delimitados, y por lo tanto, con un solo y único sentido que es sanar y tener un impacto positivo en el paciente.

La paradoja es que de tanto proceso, jerarquía y trabajo en estanco, parece que se pierde el sentido final, pues todos terminan trabajando por sus propios indicadores, limitándose a este sentido más conjunto, más global, más de trabajo cohesionado y altruista.

¿Será que el mundo de la salud, el cual se ocupa del ser humano, intenta resolverlo todo con procesos, protocolos? Entonces, ¿dónde se queda la mirada de lo que está más allá de lo escrito, de la intuición, de lo que esta imbricado, del todo conectado? Será que ¿de tanto dividir en piezas al paciente, también se separa el sistema? En efecto, los procesos y los protocolos sin una matriz conectada con el todo, sin elemento irracional, pierden el sentido. El corazón de la salud que es sanar, sería una gran paradoja. ¿Quién ama más al ser humano que aquél que quiere salvarlo o sanarlo?

Desde lo irracional podríamos hacernos más preguntas:

¿La empatía, las emociones, las relaciones dentro de un sistema de salud estructurado con protocolos, procesos, podría ser un freno para sanar mejor? Luego, ¿es mejor transformarlo en un robot, sin su ser irracional? De tanto ir al este, se encuentra el oeste.

También, parece que para la salud y los protocolos es primordial controlarlo todo, parece que quieren resolverlo todo antes de que aparezca. Luego, para el mundo de la salud ¿la gran amenaza es lo desconocido? La medicina no es una ciencia exacta, ¿será que se han alejado por ello, del mundo irracional, de la incertidumbre?

¿Esto tiene que ver con la autonomía, la responsabilidad, la delegación? ¿Esto tiene que ver con la paridad, el trabajo en equipo, el liderazgo, la empatía?

Nos hablan mucho de cambio cultural y parece que la primera respuesta a ¿cómo lo vais a medir? es algo como “más paridad entre el cuerpo médico”. Es cierto, pero ¿quieren poner un proceso más para la paridad? Entonces, no es un cambio cultural, visto que son otros procesos, otros protocolos, otra paradoja más.

Obviamente, no hay una respuesta exacta, precisa. La solución puede encontrarse en cada sistema y su forma de manejar el cursor entre robot-protocolos-racional-irracional-acción-emoción. Lo viviremos a cada nuevo paso.

Como coach sistémico será interesante entre nosotros ver los reflejos, las resonancias en nuestros sistemas, ver cuáles son nuestras emociones, como manejamos nuestro cursor, como nos apoyamos, como intercambiamos, lo que cambia en nuestro sistema y ponerlo al servicio del mundo de la salud y de nuestro propio servicio.

También como coaches sistémicos sabemos que los cambios culturales, las transformaciones, las transiciones, a veces, son muy efectivos y duraderos cuando se empiezan desde las periferias.

CONCLUSION

Nos sentimos muy orgullosos de plantear estas preguntas, estas dudas, y de confiar en que el mundo de la salud va a escribir un nuevo capítulo. Muy orgulloso de ser un agente de cambio en este momento de escribir una nueva realidad, no solo para Chile, sino también para el mundo entero si es posible.

Nuestro objetivo durante estos meses es permitir, humildemente, al mundo de la salud lograr su transición. Es permitir que Chile sea un ejemplo para el mundo de la salud en nuestro planeta.

En definitiva, hacer que a través de nuestras investigaciones, nuestro módulo de Coaching Sistémico Salud se pueda expandir en una mejor salud para los seres humanos en todo el planeta como un virus poderoso.

Por analogía sistémica, veremos también como se puede permitir otras transiciones en otras organizaciones.

Regularmente os contaremos nuestros avances, nuestras dudas.

No dudes en registrarte en el boletín para recibir nuestros próximos artículos.

Felices Fiestas de Navidad.

Evelyn y Claude

Copyright 2020