

# GLOSARIO DE TEAMSTEPPS

**Adaptabilidad (Adaptability):** capacidad de ajustar las estrategias y alterar una línea de acción en respuesta al cambio de condiciones (internas o externas).

**Apoyo mutuo (Mutual Support):** capacidad de evaluar y anticipar las necesidades de otro miembro del equipo mediante el conocimiento exacto de sus responsabilidades, su carga de tareas y sus capacidades básicas y, en respuesta, distribuir la carga de trabajo entre los miembros para lograr el equilibrio durante períodos de mucha o poca carga de trabajo o presión.

**Asistencia en las tareas (Task Assistance):** este comportamiento del equipo, una forma de apoyo mutuo, protege a los miembros individuales de situaciones de sobrecarga de trabajo que puedan reducir su eficacia y aumentar el riesgo de que se produzcan errores.

**Aviso (Call Out):** táctica utilizada para comunicar información crítica durante un acontecimiento emergente. Ayuda al equipo a anticiparse y prepararse para los siguientes pasos vitales. La información se dirige a una persona específica.

**Colaboración (Collaboration):** enfoque de la gestión de conflictos que permite encontrar una solución mutuamente satisfactoria en beneficio del paciente.

**Comprobación (Check Back):** estrategia de comunicación de circuito cerrado utilizada para verificar y validar la información intercambiada. Participan tanto el emisor como el receptor, y su naturaleza cíclica garantiza que la información se ha enviado, recibido y comprendido.

**Comunicación (Communication):** proceso por el que se intercambia información con claridad y precisión entre los miembros del equipo.

**Comunicación de circuito cerrado o intercambio de información (Closed-Loop Communication/ Information Exchange):** un emisor inicia un mensaje, el receptor recibe el mensaje y acusa recibo verbalmente y el emisor inicial verifica el mensaje.

**Conciencia de la situación (Situation Awareness):** capacidad de identificar, procesar y comprender los elementos informativos fundamentales sobre lo que le sucede al equipo en relación con la misión (plan de cuidados). La persona sabe lo que sucede a su alrededor y lo que es probable que suceda a continuación, y mantiene conciencia plena en todo momento.

**Confianza mutua (Mutual Trust):** creencia compartida de que los miembros del equipo desempeñarán sus funciones y protegerán los intereses de sus compañeros de equipo.

**CUS:** frases de advertencia que indican *"Estoy preocupado, estoy incómodo, esto no es seguro"*. Cuando se pronuncian, todos los miembros del equipo comprenderán con claridad no solo el problema, sino también la magnitud de este.

**Defensa y aserción (Advocacy and Assertion):** técnicas para intervenir cuando su punto de vista no coincide con el de la persona encargada de tomar decisiones.

**Guión para describir, expresar, sugerir y concluir (DESC Script):** técnica de gestión y resolución de conflictos de naturaleza personal.

**Liderazgo (Leadership):** capacidad de coordinar las actividades de los miembros del equipo y de los equipos mediante la gestión de los recursos que están a disposición de los miembros del equipo y facilitando el rendimiento del equipo mediante la comunicación de planes, el suministro de información sobre el rendimiento del equipo en sesiones informativas posteriores y la prestación de asistencia a los miembros del equipo cuando sea necesario.

**Modelo mental compartido (Shared Mental Model):** estructura de organización del conocimiento sobre hechos y relaciones relevantes respecto a una tarea o situación común a los miembros del equipo.

**Obstáculos (Obstacles):** comportamientos humanos, derivados tanto de la personalidad como de la actitud, que impiden el desempeño eficaz del trabajo. Los obstáculos siempre están presentes y se necesita tener una conciencia vigilante para superarlos.

*Entre los obstáculos se incluyen los siguientes:*

**Complacencia:** cuando las personas o los equipos logran sentirse igual de cómodos con las tareas más rutinarias que con las más difíciles o críticas. Se convierte en un peligro cuando la conciencia vigilante y la conciencia de la situación del equipo se pierden.

**Excesiva cortesía profesional:** tratar a alguien de mayor rango o estatus con demasiado respeto o deferencia, de forma que afecte al nivel de cuidado de la salud proporcionado o genere vacilación a la hora de hablar de deficiencias en el rendimiento.

**Efecto halo:** cuando la gran reputación o la vasta experiencia de una persona afectan al nivel de cuidado de la salud proporcionado o generan vacilación a la hora de hablar de deficiencias en el rendimiento.

**Intenciones ocultas:** cuando un miembro de un equipo toma decisiones o hace sugerencias basándose en información que no es transparente para el equipo.

**Fase de alto riesgo:** momento en el que es muy probable que se produzca un contratiempo médico.

**Síndrome del pasajero:** cuando los miembros del equipo se sustraen de su responsabilidad de atender al paciente porque se encarga otra persona.

**Fijación en una tarea (u objetivo):** estado en el que la atención que dedican una persona o un equipo a una tarea puede perjudicar su toma de decisiones o hacer que no sean conscientes del cuadro completo. Suele provocarla una presión real o aparente para que esa persona o ese equipo rindan o problemas relacionados con la carga de trabajo o el estrés.

**Supervisión del rendimiento:** capacidad de los miembros del equipo de supervisarse la ejecución de tareas entre sí y de hacer comentarios durante dicha ejecución de tareas.

**Regla de los dos desafíos (Two Challenge Rule):** estrategia para declarar una preocupación que surge cuando las acciones clínicas o un tratamiento difieren del plan acordado o del procedimiento habitual para el acontecimiento que se presenta. La regla de los dos desafíos exige que se declare la preocupación dos veces como mínimo para garantizar que se escuche.

*Por ejemplo:* exponga la preocupación (primer desafío) y, si no se obtiene respuesta o no surge un debate, exprese de otro modo dicha preocupación (segundo desafío) para asegurarse de que el desafío se haya escuchado y comprendido.

**Retroalimentación (Feedback):** transmisión de información evaluativa o correctiva.

**Reunión breve del equipo (Huddle):** planificación ad hoc para restablecer la *conciencia de la situación* y diseñada para reforzar planes que ya están en curso y evaluar la necesidad de ajustar dichos planes.

Las acciones clave son:

- Compartir las preocupaciones
- Debatir acerca de los problemas de asignación de recursos
- Anticipar los resultados
- Planificar las contingencias

**Sesión informativa posterior (Debrief):** sesión de intercambio de información breve e informal diseñada para mejorar el rendimiento y la eficacia del equipo. Se trata de una reunión de reflexión después de la acción.

**Sesión informativa previa (Brief):** debate previo en el que se asignan las funciones esenciales, se establecen las expectativas y se anticipan los resultados y las posibles contingencias.

**Sistema de equipos múltiples (Multi-Team System):** sistema en el que varios equipos son responsables de diferentes aspectos de la atención al paciente y que requiere la coordinación entre todos los equipos para garantizar que la atención al paciente sea de calidad.

*Un sistema de equipos múltiples consta de los siguientes equipos:*

**Equipo central:** grupo de profesionales de la salud que trabajan de forma interdependiente para atender a un conjunto de pacientes asignados desde el momento de la evaluación hasta el momento en que se toma la decisión sobre su tratamiento.

**Equipo coordinador:** miembros de un departamento o de una unidad responsables de gestionar el entorno operativo que ofrece asistencia al equipo central.

**Equipo de contingencias:** equipo temporal formado para acontecimientos emergentes o específicos y compuesto por miembros de diferentes equipos.

**Servicios auxiliares:** ante todo, un equipo de prestación de servicios cuya misión es ofrecer asistencia al equipo central (por ejemplo, laboratorio o farmacia).

**Servicios de apoyo:** ante todo, un equipo centrado en el servicio cuya misión es crear entornos de cuidado de la salud eficientes, seguros, cómodos y limpios (por ejemplo, servicios de limpieza).

**Administración:** incluye la dirección ejecutiva de una unidad o instalación. La administración está a cargo y es responsable de la organización. Este equipo crea el ambiente y la cultura en los que funciona un sistema de trabajo en equipo.

**STEP:** herramienta para supervisar los elementos de la situación que se indican a continuación: estado del paciente, miembros del equipo, entorno y progreso hacia las metas establecidas.

**Supervisión de la situación (Situation Monitoring):** proceso de explorar y evaluar de forma activa los elementos de la situación para obtener información o mantener una conciencia exacta, o comprensión de la situación en la que trabaja el equipo.

**Supervisión cruzada (Cross Monitoring):** proceso de supervisar las acciones de otro miembro del equipo comparándolas con el plan de atención estándar o compartido para compartir la carga de trabajo y reducir o evitar los errores.

**Transferencia (Handoff):** transferencia de información o conocimientos junto con la autoridad y la responsabilidad entre profesionales de la salud, en todos los niveles de las transiciones del cuidado y en todo el continuo de cuidados.