

## Organización del Trabajo para Proporcionar el DIU

A los directores de programas y al personal de los sitios que prestan servicios se les debe habilitar para que hagan planes y adapten la forma de realizar el trabajo para atender mejor a sus clientas. Dos problemas comunes son organizar el trabajo de cierta manera sólo “porque siempre lo hemos hecho así” o planificar un flujo de trabajo conveniente casi únicamente para los proveedores.

A continuación figuran algunas cuestiones que deben tenerse en cuenta al elaborar un flujo de trabajo para proporcionar DIU:

### Entorno de prestación de servicios

Los DIU pueden proporcionarse en una variedad de entornos clínicos, por ejemplo en un consultorio pequeño con sólo un proveedor; un consultorio de atención ambulatoria que forma parte de un hospital con un personal numeroso y muchos servicios; un entorno en el que se insertan DIU inmediatamente después del parto o del aborto; en un consultorio “móvil” donde se prestan servicios en diversos sitios fijos según un sistema de rotación.

### Mejores prácticas

Los servicios relativos al DIU deben adherirse a las mejores prácticas internacionalmente aceptadas acerca del asesoramiento, las técnicas de inserción y prevención de infecciones, la elegibilidad de las clientas, el momento oportuno para la inserción y el seguimiento de las clientas. A menudo la provisión de DIU se ve afectada por barreras médicas que no son científicamente sólidas y que restringen el acceso de manera poco razonable. Estas barreras incluyen requisitos relativos a la edad y paridad, restricciones en cuanto al momento de la inserción del DIU (por ejemplo, sólo cuando la clienta tiene la menstruación), exageración del riesgo de ITS de las clientas y exigencia de un “período de descanso” o la extracción temprana del DIU.

## **División del trabajo de las diversas tareas que se deben realizar**

Las tareas requeridas para la provisión de DIU incluyen asesoramiento, inserción, seguimiento de las clientas (incluida la extracción) y prevención de infecciones mediante, entre otros, la descontaminación y la eliminación de desechos. También hay que considerar las diversas actividades de apoyo incluidos suministros y logística, capacitación y supervisión. Según el entorno, estas tareas pueden efectuarlas diferentes personas, pero todas se deben abordar adecuadamente. Un principio general es asignar tareas a la persona y al nivel del personal adecuados de modo que se pueda lograr un equilibrio entre la eficacia y el costo. Por ejemplo, con frecuencia a los médicos se les paga honorarios elevados, y su tiempo y sus aptitudes pueden aprovecharse mejor en las tareas más técnicas como la inserción de DIU y el manejo de problemas que pueden surgir. La mayor parte del asesoramiento pueden proporcionarla otros miembros del personal. En cualquier caso, la asignación del trabajo también debe ser equitativa, de lo contrario podría haber congestión del trabajo e insatisfacción del personal.

Además, el trabajo se debe asignar al personal que sea competente y que se sienta satisfecho con su trabajo. Algunos proveedores son particularmente eficientes para proveer el DIU y se sienten satisfechos con su trabajo. Ese tipo de proveedores tienden a sentirse cómodos realizando tales procedimientos internos. Otros, sin embargo, no se sienten tan cómodos y pueden perder las aptitudes rápidamente. Por lo tanto, es crucial identificar y animar a los proveedores que se sienten satisfechos y están capacitados para proveer DIU, y alentarlos para que sirvan de mentores a otros.

## **Flujo de trabajo y de clientas**

Un factor importante que debe considerarse es la demanda probable de DIU en cada entorno. En situaciones con alto volumen de clientas, se pueden dedicar más tiempo, espacio y atención a los DIU. Sin embargo, a menudo el DIU se proporciona con otros métodos y tal vez se proporcione de manera un poco esporádica. En esos entornos es importante reconocer que la inserción de un DIU quizá perturbe un poco el flujo general de otros métodos que toman menos tiempo. El personal debe estar preparado mentalmente para tal perturbación y los procedimientos deben permitir a los proveedores tomar el tiempo necesario de manera rápida y eficazmente.

Es importante lograr un equilibrio entre reducir al mínimo el tiempo que las clientas tienen que esperar y evitar apresurar a las clientas que se está atendiendo. Además, se debe tratar de limitar el número de “paradas” que la clienta debe hacer durante la visita al consultorio, porque estas paradas pueden congestionar el flujo de trabajo. Este consejo puede estar en conflicto con el principio de la división del trabajo descrito anteriormente: por un lado, el servicio de calidad puede lograrse mejor al hacer que un proveedor preste asesoramiento y otro se encargue de la inserción. Por otro lado, tratar con dos proveedores diferentes puede implicar un

período de espera más largo para la clienta. Los directores de programas tendrán que determinar cuál sistema es el más conveniente para el personal, el entorno y las clientas.

## **Diseñar un flujo de trabajo flexible para facilitar el manejo de problemas y fluctuaciones**

Uno de los errores más comunes al diseñar el flujo de trabajo es hacer que éste sea útil sólo en situaciones óptimas (por ejemplo, cuando se tiene todo el personal necesario, todo el espacio necesario, etc.). No obstante, en las situaciones de salud del mundo real, son comunes la escasez y la ausencia de personal. Así pues, por ejemplo, si un miembro del personal encargado de los suministros está ausente, otros deben poder desempeñar su función.

## **Habilitar al personal del sitio de prestación de servicios para que adapte la organización del trabajo**

La bibliografía relativa a la mejora de la calidad indica que el personal del sitio de prestación de servicios a menudo está en las mejores condiciones para comprender su situación y adoptar buenos métodos para mejorar la prestación de servicios. Además, si la mejora del diseño del trabajo puede realizarse mediante un enfoque de equipo, se puede promover la formación de equipos, lo cual puede mejorar el desempeño de otras maneras.

## **Prestar atención a los suministros y al equipo**

Uno de los impedimentos más comunes y frustrantes para proveer DIU es la falta de DIU y otros suministros y equipo necesarios. Aunque parte de la responsabilidad relativa a esto está en manos del sistema logístico y de suministro del país, el personal que trabaja en los sitios debe desempeñar la parte que le corresponde haciendo pedidos, almacenando y manteniendo registros adecuadamente a fin de garantizar suministros y equipo adecuados. Los sitios necesitan equipo suficiente para satisfacer el nivel máximo de demanda por parte de las clientas.

## **Buenos auxiliares de trabajo**

El trabajo puede mejorarse con una variedad de auxiliares de trabajo relacionados con el DIU, guías clínicas, auxiliares de asesoramiento como rotafolios y carteles relativos a la prevención de infecciones, y carteles que pueden ayudar a las clientas a entender los diversos métodos anticonceptivos.

## **Vínculos con otros sitios**

El diseño del trabajo debe coordinarse con otros sitios según sea necesario. Ciertos problemas comunes pueden abordarse en casi cualquier sitio, pero los problemas o las complicaciones menos corrientes pueden remitirse a otro sitio que cuente con pericia especializada.