

## **Maximizing COVID-19 ICU team performance: Workflow, mindset training and resilience**

[00:00:00.64] ANUNCIADOR: Bienvenidos a la Clínica Mayo COVID-19: Percepciones y Estrategias de los Expertos La siguiente actividad está apoyada en parte por una subvención de educación médica independiente de Pfizer Inc. y está de acuerdo con los lineamientos del ACCME.

[00:00:17.00] ALEX NIVEN: Bienvenidos a la edición de las Percepciones de la Clínica Mayo sobre los Cuidados Críticos del COVID Me llamo Alex Niven. Soy consultor en la división de Cuidados Críticos Pulmonares y Medicina del Sueño aquí en la Clínica Mayo en Rochester, Minnesota, y también soy el presidente de educación de nuestra división y de la práctica independiente de cuidados críticos de múltiples especialidades.

[00:00:35.01] La pandemia del COVID probablemente ha cambiado para siempre la forma en que practicamos la medicina. Y la comunidad de cuidados críticos ha sido particularmente impactada por la actual pandemia. La edición de las Percepciones de la Clínica Mayo sobre los Cuidados Críticos del COVID-19 está destinada a los proveedores de atención médica que atienden a los pacientes con COVID-19 en todo el mundo en la UCI.

[00:00:56.76] Las mejores prácticas para atender a estos pacientes han evolucionado rápidamente y los atareados proveedores de cabecera, sé que lo han hecho, se han esforzado por mantenerse al día con el volumen de información, sobre todo teniendo en cuenta que las fuentes de información que la han proporcionado con frecuencia no son evaluadas rigurosamente por sus pares..

[00:01:15.55] En respuesta, la Clínica Mayo ha desarrollado un grupo de trabajo con expertos llamado "Ask Mayo Expert COVID-19" que ha recopilado y seleccionado el contenido disponible en un sitio web público y gratuito bajo el Navegador "Ask Mayo Experts COVID-19" de la Clínica Mayo.

[00:01:37.64] Esta fuente proporciona básicamente un sitio seleccionado para recomendaciones de mejores prácticas en el cuidado de los pacientes de COVID-19 desarrollado en colaboración por un grupo interprofesional de subespecialistas de la Clínica Mayo. Y esta información es continuamente informada por las rápidas revisiones de la literatura realizadas por el actual centro de la ciencia de la prestación de asistencia médica.

[00:02:07.25] Este curso de CME en línea está diseñado para acelerar la difusión e implementación de estos lineamientos basados en la mejor evidencia, la innovación de las mejores prácticas, y proporcionar la discusión de las controversias clínicas en curso que enfrentamos en los cuidados críticos mientras cuidamos a estos pacientes.

[00:02:25.46] Estas discusiones presentarán a los autores originales del contenido que está disponible en "Ask Mayo Expert COVID-19" y les permitirán discutir la evidencia y las mejores prácticas que han utilizado para proporcionar estas recomendaciones y el por qué detrás de la información que han compartido.

[00:02:45.26] Estaremos actualizando continuamente este contenido a medida que transcurra el tiempo, basándonos en la evidencia de alta calidad disponible que llega a través de nuestras rápidas revisiones de alcance y nuestras innovaciones y evolución de las prácticas clínicas dentro de nuestra propia plataforma de prestación de servicios de atención médica aquí en la Clínica Mayo.

[00:03:06.68] Esta oferta inicial de CME consiste en siete conferencias, incluyendo temas de seguridad respecto a la intubación, control de infecciones, consideraciones de flujo de trabajo, gestión de la escasez de medicamentos, maximización del desempeño de los equipos de personas, capacitación sobre la disposición mental de la persona, humanización de los cuidados críticos, innovaciones en la terapia respiratoria, entre otros.

[00:03:30.36] Seguiremos desarrollando este contenido a medida que transcurra el tiempo con nueva información sobre la epidemiología, la virología, las características clínicas de los pacientes de COVID-19, y también recomendaciones a medida que evolucionan con respecto a las pruebas y la atención, además del control de las infecciones, consideraciones en esta desafiante población.

[00:03:50.85] Esperamos que disfruten de este trabajo. Esta información ha sido proporcionada a nuestra comunidad de cuidados críticos en una serie de sesiones clínicas en el curso de las últimas cinco semanas, y seguirá evolucionando con el tiempo. Bienvenidos a las Percepciones Sobre los Cuidados Críticos. Espero que disfruten nuestro trabajo.

[00:04:08.01] Bienvenidos, todos, a esta edición de "Percepciones Sobre los Cuidados Críticos" edición COVID-19. Me llamo Alex Niven. Y es un verdadero privilegio presentar hoy al panel que está hablando sobre el tema de maximizar el desempeño del equipo de la UCI de COVID, el flujo de trabajo, la capacitación sobre la disposición mental y la resistencia.

[00:04:29.20] Así que soy un consultor de cuidados críticos pulmonares aquí en la Clínica Mayo. Y voy a hacer la ronda de nuestro círculo que se encuentra aquí, nuestro círculo virtual, para que todos los demás en nuestro panel se presenten a sí mismos. Y voy a empezar con Katie.

[00:04:41.40] KATIE JONES: Hola, me llamo Katie Jones. Soy una de los asistentes médicos en la UCI médica del Hospital [INAUDIBLE]. Gracias por invitarme.

[00:04:49.05] ALEX NIVEN: Bienvenida, Katie. ¿Lori?

[00:04:51.25] LORI FAULHABER: Me llamo Lori Faulhaber. Soy una de los terapeutas respiratorios de la unidad médica de cuidados intensivos. Cuidar a los pacientes es lo que hacemos todos los días. Así que estoy feliz de estar aquí. Gracias.

[00:05:02.58] ALEX NIVEN: Gracias por acompañarnos, Lori. Chris.

[00:05:05.43] CHRIS KELM: Hola, soy Chris Kelm, educadora de terapia respiratoria. Gracias por invitarme.

[00:05:12.82] ALEX NIVEN: Roberto.

[00:05:13.56] ROBERTO BENZO: Hola, soy Roberto Benzo, uno de los neumólogos de la Clínica Mayo. También soy un científico del comportamiento en el laboratorio de [INAUDIBLE]. Les agradezco mucho que me tengan aquí.

[00:05:26.01] ALEX NIVEN: Gracias por acompañarnos, Roberto. ¿Jenn?

[00:05:28.05] JENN ELMER: Soy Jenn Elmer. Soy una enfermera clínica especialista en cuidados críticos aquí en la UCI médica. También apoyo a nuestro equipo de enfermedades infecciosas de altas consecuencias.

[00:05:37.73] ALEX NIVEN: Bienvenida, Jenn. ¿Ben?

[00:05:39.23] BENJAMIN DAXON: Hola, me llamo Ben Daxon. Soy anestesiólogo e intensivista aquí en la Clínica Mayo en Rochester, Minnesota, y anteriormente pasé siete años en servicio activo donde el desempeño del equipo en ambientes de alto estrés era una parte regular del trabajo.

[00:05:52.80] ALEX NIVEN: Bueno, bienvenidos, chicos, y muchas gracias por tomarse el tiempo para hablar de un tema realmente importante, a mi entender, hablar del desempeño del equipo. Así que les diré que empecé a interesarme mucho hablar de esto al principio de la pandemia. Como pueden ver detrás de mí, tengo allí una bandera de los Estados Unidos. Soy un tipo retirado del ejército, al igual que Ben.

[00:06:16.01] Y todos hemos experimentado muchos trastornos en nuestras vidas personales y profesionales en el curso de los últimos meses. Y honestamente, para mí, desde el principio, se sintió como un despliegue militar en términos del número de cambios, el grado de estrés, y el grado de perturbación que sentí tanto en mi vida personal como profesional.

[00:06:41.00] Y así, una de las cosas que recuerdo de mis despliegues pasados es la importancia de ser deliberado en la preparación de uno mismo para esa experiencia, y la importancia de ser también deliberado en el mantenimiento de ese alto nivel de desempeño que todos tenemos que aportar cada día en este tipo de situaciones desafiantes.

[00:07:06.20] Entonces, en lo que a mí respecta, estaba en la unidad de cuidados intensivos médicos justo al comienzo de nuestra ola del COVID y regresé solo por un día la semana pasada. Y fue realmente sorprendente ver la enorme diferencia que ha ocurrido en ese entorno de práctica en un corto período de tiempo.

[00:07:27.27] Y creo que el hecho de que me afecte de esa manera, creo, dice mucho, y eso no dice nada sobre... y cuando comparo lo que hago todos los días con las enfermeras de cabecera, los terapeutas respiratorios y los proveedores de práctica avanzada que están haciendo 10 veces la cantidad de cuidados de cabecera que yo hago regularmente y cuyas vidas se han visto aún más afectadas por estos cambios, pensé que era realmente importante hablar sobre las formas de lidiar con eso, nuestras experiencias, y hablar sobre algunos enfoques prácticos para mantener un

alto nivel de rendimiento para lo que, lamentablemente, probablemente va a ser un maratón, y no un esprint.

[00:08:11.70] Así que no sé si hay otras personas que estarían dispuestas a compartir solo una o dos palabras en términos de sus experiencias o reflexiones en el curso de esta pandemia del COVID, pero comenzaré con eso primero y veré si alguien más quiere decir algo.

[00:08:27.36] JENN ELMER: Gracias. De hecho, añadiría que, basándonos en nuestros cinco años de experiencia previa en la preparación para enfermedades infecciosas emergentes, esto definitivamente se basaba en habilidades que tal vez ya habíamos pensado, lo cual, para mí, era una gran ventaja.

[00:08:45.89] Pero le he dicho a la gente que, para mí, prepararme para el COVID-19 era como tratar con gente que toma esteroides. Pensamos que teníamos buenos planes en marcha. Pensamos que teníamos los flujos de trabajo resueltos, pero hasta que esto realmente llegó y estuvo a nuestra puerta, no fue que nos dimos cuenta de que esos eran buenos cimientos, pero no necesariamente se habían hecho realidad. Así que esta fue una experiencia para que al menos mi personal y yo desarrolláramos esas habilidades que tal vez al menos antes habíamos pensado.

[00:09:14.54] ALEX NIVEN: Sí, me gusta eso, el Ébola en esteroides. El ritmo de cambio con el que todos hemos tenido que lidiar, día a día, minuto a minuto, ha sido una locura. Lori, has pasado mucho tiempo en el transcurso de las últimas seis semanas en la unidad. ¿Puedo molestarte un minuto?

[00:09:29.63] LORI FAULHABER: Claro que sí.

[00:09:32.46] ALEX NIVEN: Cuéntanos un poco sobre tu experiencia como terapeuta respiratorio.

[00:09:36.36] LORI FAULHABER: Sí, creo que dijiste... y mencionaste el cambio que habías visto solo en una semana de diferencia desde el comienzo de esto hasta donde estamos ahora, espero que hayas querido decir un buen cambio. Pero creo que hemos tenido conversaciones a lo largo del camino que esto se ha convertido casi en una nueva normalidad para nosotros, que hemos pasado a través de esto, y estamos en un punto ahora donde esto es sólo una nueva normalidad para nosotros en la UCI médica.

[00:10:05.10] Formo parte del comité de práctica del emprendimiento dentro de la atención respiratoria, y hemos hablado durante años sobre las reflexiones de estilo pandémico, y estamos preparados. Y nunca pensé que esto sería parte de mi profesión, y he estado aquí por 17 años. El H1N1 y el Ébola han sido todos en el pasado. Y esto, nuevamente, el Ébola en esteroides es un gran, gran término para usar.

[00:10:31.86] Pero creo que todos nos hemos unido como un equipo. Y parece estar funcionando muy bien. Creo que hemos fomentado más el trabajo en equipo entre los diferentes grupos, la enfermería, la terapia respiratoria, nuestros proveedores de nivel medio, e incluso hasta nuestros

consultores y residentes y cosas así. Y eso, para mí, es lo que realmente nos hace trabajar mejor, es saber que estamos colaborando como un equipo y ayudándonos mutuamente para superarlo.

[00:10:58.88] ALEX NIVEN: Sí, así que no podría estar más de acuerdo con eso. Me sentí muy bien apoyado al volver a ponerme y quitarme los equipos de protección después de haber pasado cinco o seis semanas de mi última experiencia con eso. Katie, ¿puedo recurrir a ti, sólo para compartir tus pensamientos rápidamente?

[00:11:14.58] KATIE JONES: Seguro. Sí, como alguien que odia el cambio, cuando todo esto empezó, ciertamente luché. Y fue como, todos ustedes vieron el diluvio de correos electrónicos. Hubo una a las 10:00 PM. Al día siguiente, hay uno a las 4:00 AM y luego a las 5:00. Había tantos correos electrónicos actualizándote.

[00:11:34.70] Pero luego intento y me siento y trato de reflexionar sobre eso. Y me encuentro tan agradecida por, de nuevo, todo el trabajo en equipo que he visto, pero también por el liderazgo que ha sido muy proactivo, en lugar de reactivo. Sentí que evolucionamos nuestros cambios y nuestras prácticas a lo que estaba sucediendo.

[00:11:54.43] Pero no sentí que fuera simplemente reactivo, que esperáramos a que algo malo sucediera. La gente siguió pensando en las políticas y los procesos que estábamos implementando y se le ocurrió un cambio que fue algo para mejorar.

[00:12:11.34] Así que creo que eso es lo que tengo que añadir y hacer eco, supongo, a lo que ustedes están diciendo, es que ha habido una gran cantidad de cambios. Y me ha inspirado mucho todo el trabajo en equipo que he visto, pero también cuan proactivos han sido todos.

[00:12:26.03] ALEX NIVEN: Sí. No, estoy muy agradecido de ser parte de un equipo realmente, realmente genial. Ben, déjame preguntarte también si quieres compartir algunos pensamientos. Lo que he aprendido de Ben Daxon en el poco tiempo que llevamos trabajando juntos es que, de una forma u otra, él siempre parece estar en el ojo de la tormenta. Así que ha tenido mucha experiencia en muchas situaciones diferentes en un período de tiempo muy corto aquí.

[00:12:49.31] BENJAMIN DAXON: Oh, eso es verdad. Sí, yo diría que ahora mismo es el ojo de la tormenta porque todo está muy tranquilo en este momento ya que estoy en casa en autocuarentena. Recientemente regresé después de ser voluntario a través del SECM para ayudar en una de las UCI con sobrecarga en Nueva York y estuve allí durante una semana.

[00:13:08.27] Tuve que trabajar en una UCI con gente que había llegado de todo el país para ayudar. Y es un gran contraste con lo que hacemos aquí en Mayo, donde todos trabajan juntos de forma regular, y tenemos protocolos en marcha, y la gente se conoce los nombres de los demás, y hemos pensado en todo esto. Y fue una gran diferencia con lo que hacemos aquí.

[00:13:30.74] Volviendo a eso, he pensado mucho en lo que funcionó, lo que no funcionó, lo que es diferente de como hemos practicado en Mayo. Y dos de las cosas que realmente me llamaron la atención fueron la importancia de los protocolos y planes.

[00:13:44.69] Ya que soy un hombre del ejército y, Dr. Niven, tú también lo eres, citaré a Eisenhower. Siempre tenía una cita que me gustaba, que era que ningún plan sobrevive al primer contacto con el enemigo. Pero siempre debes planificar. Y creo que eso es muy cierto aquí. El Dr. Niven y yo pasamos mucho tiempo trabajando en un lineamiento de innovación para toda Mayo. Y me ofrecí como voluntario en este hospital.

[00:14:03.89] Esto fue genial. Brindará el protocolo de Mayo. Podríamos hacer para lo que pasé semanas preparándome. Y nuestro primer paciente no fue en absoluto como lo habíamos planeado. Pero como teníamos un plan, y pensamos algunas cosas, y somos capaces de hablar de ello, fue mucho mejor que si no lo hubiéramos hecho. Así que este es un proceso evolutivo. Tenemos planes. Aún deberán ajustarse, especialmente a medida que aprendamos más sobre la enfermedad.

[00:14:25.24] Pero creo que Mayo está muy por delante de muchos lugares porque hemos pensado mucho en lo que estamos haciendo. Y brevemente, la segunda cosa que me di cuenta de que era realmente importante era tal vez exactamente lo contrario, que era sólo gente y ser un líder y tener que desviarse del plan. Como dije, nunca sobrevivirá al primer contacto con el enemigo.

[00:14:46.20] Y creo que parte de la responsabilidad de todos los involucrados, ya sea que estés en la cima o en la base de la cadena alimenticia aquí, es que reconozcas donde el plan no funciona, e individualices el cuidado de lo que es mejor para el paciente que está frente a ti.

[00:15:00.35] Y saber cuándo es eso y cómo proceder y hacerlo en grupo es realmente difícil. Es fácil hablar de esto en una reunión de Zoom, pero se necesita mucha reflexión y humildad, generosidad justa y trabajar con el resto del equipo allí al lado del paciente.

[00:15:14.82] ALEX NIVEN: Creo que has destacado uno de los muchos desafíos que enfrentamos en el futuro. Y como dije antes, mi temor... y creo que esto es probablemente válido... es que esto realmente va a ser un maratón, no un esprint. Hemos sido capaces de aplanar con éxito la curva, pero eso también significa que vamos a tener un buen número de nuevos casos de COVID extendiéndose por un tiempo.

[00:15:42.80] Y así, realmente, de lo que queríamos hablar hoy era cómo maximizar el desempeño del equipo utilizando, realmente, los miembros clave de nuestra práctica aquí, reunidos, y hablar de las formas en que hemos trabajado juntos para tratar de innovar nuestra práctica para hacer más fácil para nosotros hacer las cosas correctas para nuestro--