

INNOVACIÓN DE LA MANO DE OBRA DE LAS CCBHC:

Rediseño del modelo de dotación de personal

NATIONAL
COUNCIL
for Mental
Wellbeing

La *Serie de aprendizaje y acciones para la innovación de la mano de obra* del Centro Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica (NTTAC) para beneficiarios de la Expansión de las Clínicas Comunitarias Certificadas de Salud Conductual (CCBHC-E) brinda asesoramiento para el desarrollo de una infraestructura efectiva de personal.

REIMAGINAR LA DOTACIÓN DE PERSONAL

La escasez actual de mano de obra agravó los desafíos de contratación y retención de personal. Una estrategia que han adoptado las Clínicas Comunitarias Certificadas de Salud Conductual (CCBHC) es reimaginar los modelos de dotación de personal, lo que incluye crear nuevos tipos de puestos, incorporar nuevos roles de apoyo y mejorar la integración, a fin de ayudar al personal a vincularse con los clientes en toda la gama de las necesidades sociales y de salud.

CCBHC DESTACADAS

GRAND Mental Health (Oklahoma)

GRAND Mental Health, un centro de demostración de CCBHC, reformó su estructura organizacional para abordar sus necesidades de dotación de personal. Una de las estrategias fue la incorporación de personas del sector empresarial para que brindaran apoyo administrativo y operativo a los médicos, quienes, desde entonces, se enfocaron más en la provisión de servicios. Además de la mejora de los salarios que se realizó mediante el sistema de pago prospectivo (PPS), este apoyo adicional favoreció la retención de los médicos. La CCBHC también actualizó su metodología de atención basada en equipo y creó un equipo básico que cuenta con un gestor de caso integrado (un puesto híbrido que combina el aspecto médico y administrativo), un proveedor de apoyo a la familia y un coordinador de la atención. Desde que implementó este modelo, la tasa de rotación de personal de Grand Mental Health descendió del 35 % al 10 %.

Endeavor Health Services (Nueva York)

Como parte de su subvención para la expansión de CCBHC, Endeavor Health Services desarrolló un programa piloto para personal de enfermería certificado (RN) con el objetivo de contratar RN adicional para tareas de educación del paciente y gestión de casos. El diseño del programa piloto estuvo a cargo del personal médico y recibió contribuciones de los equipos de liderazgo, operaciones y clínico. Los objetivos eran mejorar la atención de los clientes y el flujo de trabajo del personal y, al mismo tiempo, reducir el volumen de documentos. Endeavor usa una metodología de trabajo en equipo para el proceso de admisión según el cual los médicos y el RN establecen la atención antes de incorporar servicios de atención primaria. Hasta el momento, los comentarios y las opiniones tanto del personal como de los clientes fueron positivos. Los clientes también exhibieron una mayor predisposición para asistir a las consultas con el personal de atención primaria después de ver a un miembro del RN.

QUÉ PUEDE HACER

- Revisar los flujos de trabajo y las políticas vigentes para simplificar los procesos que podrían generar tareas innecesarias para ciertos puestos de trabajo. Esto lo ayudará a identificar dónde podría ser beneficioso reasignar tareas o crear nuevos puestos. Evaluar específicamente ciertas métricas, como la proporción del tiempo que el personal clínico dedica a tareas administrativas u operativas.
- Revisar las descripciones y los requisitos de los puestos de toda la organización. Evaluar los requisitos y la experiencia que se exige para los puestos, a fin de determinar dónde se puede ser flexible, y expandir las oportunidades para diversas cohortes de miembros de personal y candidatos (según lo permitan el alcance de la práctica y los requisitos de licencia).
- Revisar y modificar la estructura ejecutiva actual para que la organización pueda recibir más apoyo para su éxito.
- Mantener al personal involucrado y adaptarse a los cambios basados en sus comentarios, sugerencias y necesidades.
- Identificar obstáculos y desafíos con respecto a los servicios y las operaciones diarias, y desarrollar planes tanto a corto como a largo plazo para mejorar la oferta de servicios y operaciones en todo el rango de integración según corresponda.
- Contratar personal o asesores con experiencia comercial para evaluar el modelo actual de dotación de personal y desarrollar un plan estratégico de reestructuración.
- Considerar la posibilidad de redefinir puestos por área (por ejemplo, comercial y clínica) para garantizar que todos los miembros del personal ejerzan según lo máximo permitido por sus licencias y habilidades.



RECURSOS ADICIONALES

- [Making the Case for High-functioning Team-based Care in Community Behavioral Health Care Settings \(Argumentos a favor de la atención basada en equipo de alto rendimiento en entornos comunitarios de atención de salud mental\)](#)
- [Themes for Workforce Redesign in Mental Health \(Conceptos para el rediseño de la mano de obra en el sector de la salud mental\)](#)

Centro Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para beneficiarios de la CCBHC-E

Financiado por la Administración de Salud Mental y Abuso de Sustancias y operado por el Consejo Nacional para el Bienestar Mental