

LA COMUNICACIÓN EN EL TRASPASO DE PACIENTES

Correa Rodríguez, M. y Sánchez García, A.

INTRODUCCION

La transferencia de pacientes entre profesionales sanitarios es entendida como un proceso informativo de la situación clínica del paciente, mediante el cual se traspasa la responsabilidad del cuidado del enfermo a otro profesional sanitario.

La mejora de la comunicación en el traspaso de pacientes es una de las soluciones propuestas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para fomentar la seguridad hospitalaria.

En la actualidad no existe una práctica estandarizada para mejorar la comunicación en el momento del traspaso. El modelo estandarizado ISOBAR (Identificación del paciente, Situación, Observación, Antecedentes cénicos- Background, Acordar un plan de cuidados, Read-Back) recomendada por la OMS surge con el objetivo de aumentar la calidad de la transferencia, eliminar el déficit de comunicación y minimizar los errores provocados por éstos.

METODOLOGIA

❖ Se realizó una búsqueda bibliográfica recurriendo a las bases de datos informáticas: MEDLINE, CINALH, CUIDEN PLUS, CHOCHRANE atendiendo a criterios abiertos no metodológicos, sino temáticos.

❖ Los descriptores utilizados fueron: pase de guardia, paciente, seguridad, comunicación. Se enlazaron entre sí en función del aspecto concreto del tema a revisar.

❖ Los criterios de selección de documentos que se siguieron fueron los siguientes: estudios originales con cualquier diseño y experiencias clínicas relacionadas con la implementación de protocolos para la realización del traspaso de pacientes.

❖ En cuanto al periodo de revisión se limitó a los últimos 10 años (2003-2013)

OBJETIVO

Realizar una revisión bibliográfica para evaluar el proceso de transferencia de pacientes entre profesionales de enfermería.

RESULTADOS

Aspectos básicos en la transferencia de pacientes

- La transferencia debe realizarse de manera estructurada y sistematizada.
- Debe realizarse en un lugar en el que se pueda preservar la intimidad del paciente y la confidencialidad de la información aportada.
- La información transferida debe ser precisa y pertinente, obviando detalles innecesarios que prolonguen el proceso y desvíen la atención de la información relevante.
- El lenguaje utilizado debe ser claro y normalizado, aclarando aquellos términos que puedan resultar ambiguos. No es apropiado utilizar expresiones coloquiales ni incluir interpretaciones personales de la situación clínica del paciente.
- La transmisión de la información de forma verbal cara a cara enriquece la comunicación, y el registro documentado supone la herramienta para verificar y ampliar la información transmitida.
- El tiempo empleado en la transferencia debe ser suficiente e incluir la posibilidad de formular preguntas y contestarlas.
- La información básica a transmitir:
 - Estado actual del paciente
 - Antecedente
 - Cambios recientes en el estado
 - Tratamiento en curso/ Pruebas pendientes o realizadas
 - Posibles complicaciones

Soluciones para la Seguridad del Paciente (OMS)

Implementar un enfoque estandarizado para la comunicación de información crítica.

Destinar el tiempo suficiente para comunicar la información importante y para que el personal responda preguntas sin interrupciones

Limitar el intercambio de información a lo necesario para prestar una atención segura al paciente.

Implementar sistemas que garanticen, en el momento del alta hospitalaria, que el paciente y su siguiente prestador de atención sanitaria obtengan la información clave referente a los diagnósticos al alta, los planes de tratamiento, los medicamentos y los resultados de los estudios.

Incorporar la capacitación sobre comunicación durante el traspaso de los pacientes a los planes institucionales de docencia del personal sanitario.

Fomentar la comunicación entre organizaciones que estén prestando atención al mismo paciente en forma paralela.

Donde sea posible, explorar tecnologías y métodos que puedan mejorar la efectividad de los traspasos, como registros médicos electrónicos, sistemas de recetas electrónicas y conciliación automática de medicamentos, para hacer más eficaz el acceso a la información y el intercambio de respecto al tratamiento.

Establecer procedimientos para asegurarse de que los procesos que emplean tecnología electrónica sean interactivos y efectivos, y que den tiempo para preguntas o actualizaciones sobre la atención del paciente.

Centro Colaborador de la OMS sobre Soluciones para la Seguridad del Paciente. Vol 1. Sol 3. Mayo de 2007

CONCLUSIONES

-La unificación del traspaso de pacientes contribuye a que los profesionales implicados trabajen de forma sistematizada y organizada, disminuyendo la variabilidad con el fin de garantizar la seguridad del paciente.

-La existencia de un documento oficial adaptado al traspaso de pacientes, favorecerá la uniformidad de la información emitida y evitará los problemas asociados al déficit de comunicación, omisión de datos y a la falta de un lenguaje estandarizado.

-La estandarización en la transferencia de los pacientes surge de la necesidad de evitar la pérdida de información relevante sobre el proceso de atención iniciado, unificar criterios de seguimiento del paciente y agilizar el trabajo de enfermería, mejorando la seguridad de la atención sanitaria.

-Un documento estandarizado para la transferencia de los pacientes supone una herramienta de comunicación para enfermería que se prevé de indiscutible utilidad.

- La correcta transmisión de la información en la transferencia de pacientes es básico para la seguridad del paciente y es uno de los aspectos donde enfermería puede tener un papel importante. La concienciación e implicación de todos los profesionales en el proceso de cuidados junto con el respeto y comunicación entre las distintas disciplinas resulta vital a la hora de dar una atención segura e integral al paciente.

BIBLIOGRAFIA

- Comunicación durante el traspaso de paciente. The joint Commission. Soluciones para la seguridad del paciente, volumen1, solución 3. Mayo 2007
Martín Rodríguez, M; Ruiz Lavela, FM; Martín Rodríguez, J. Transferencia de pacientes en urgencias. Enfermería Global, Noviembre 20073
Garvi López, R; López Martínez, RM; Palomares Fernández, J; Endrino Lozano, V; Lorite Castellano, JM. La estandarización en el traspaso de pacientes como herramienta de comunicación para enfermería.
Muñoz García, D; Moreno Hueso, L; Ruiz Domínguez, P. Análisis Modal de Fallos y Efectos en la transferencia de cuidados al finalizar una intervención quirúrgica.
Guía de Práctica Clínica sobre Seguridad del Paciente. EPES.