

TECNICA SAER DE COMUNICACION: MEDIO PARA REDUCIR LA INCIDENCIA DE EVENTOS ADVERSOS

Introducción

El 75% de los eventos adversos tienen relación con cierta falta de comunicación, y en el 63% de los eventos centinelas la interrupción de la misma fue la causa principal. Esta alta incidencia nos debe hacer reflexionar sobre la implantación de un método de comunicación eficaz capaz de eliminar o minimizar la variabilidad en la interpretación entre lo que el personal de enfermería quiere transmitir y lo que el personal médico entiende, con independencia del nivel asistencial o unidad en la que se trabaje.

Material

Conocimiento/Implantación del método SAER: *Situación, Antecedente, Evaluación y Recomendación*. SAER es la manera estandarizada de comunicación que permite transmitir un mensaje de forma estructurada, clara, precisa y concisa. Crea un modelo mental compartido de intercambio de información. Modelo:

S	Describe la situación	Mi nombre es... y trabajo en el (área, unidad, servicio, hospital, centro de salud) Necesito hablar con usted sobre: - Un tema de seguridad urgente sobre el paciente (nombre del paciente). - Un tema de calidad de cuidados sobre el paciente (nombre del paciente). Necesito tiempo para hablar con usted; si no es posible ahora, ¿cuándo puedo volver a llamarlo? Necesito comunicar: - Cambios en el estado del paciente - Cambios en el plan de tratamiento - Temas de gestión/ambientales relacionados con el cuidado del paciente.		
A	Antecedentes (información)	Está usted al corriente de... (problema específico). El paciente tiene xx años de edad y está diagnosticado de... (diagnóstico), así como de... (otros diagnósticos). Está ingresado desde el día... (fecha de ingreso), y está prevista su alta para el día... (fecha de la posible alta). El tratamiento que está recibiendo es... (describir el tratamiento). Está a cargo de... (especialista, unidad) y tiene programadas... exploraciones complementarias. La familia pregunta acerca de...		
E	Evaluación del paciente	Yo creo que el principal problema es... (describir el problema). Los principales cambios que ha presentado desde la última evaluación son: <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td> Signos personales: - Vitales - Neurológicos - Músculo-esqueléticos - Dolor - Tratamientos - Psicosociales - Cognitivos/Comportamiento - Nutrición/hidratación </td> <td> Actividad/participación/cambios funcionales: - Traslados. - Soporte familiar. Gestión del paciente: - Protocolos de la unidad/procesos. - Alta y destino. - Soporte familiar social. </td> </tr> </table>	Signos personales: - Vitales - Neurológicos - Músculo-esqueléticos - Dolor - Tratamientos - Psicosociales - Cognitivos/Comportamiento - Nutrición/hidratación	Actividad/participación/cambios funcionales: - Traslados. - Soporte familiar. Gestión del paciente: - Protocolos de la unidad/procesos. - Alta y destino. - Soporte familiar social.
Signos personales: - Vitales - Neurológicos - Músculo-esqueléticos - Dolor - Tratamientos - Psicosociales - Cognitivos/Comportamiento - Nutrición/hidratación	Actividad/participación/cambios funcionales: - Traslados. - Soporte familiar. Gestión del paciente: - Protocolos de la unidad/procesos. - Alta y destino. - Soporte familiar social.			
R	Hacer una recomendación	Basándome en esta evaluación, le solicito que: - Suspenda/continúe con... - Es posible darle de alta / deberíamos posponer el alta - Apruebe los siguientes cambios en el plan de tratamiento... - Reevalúe al paciente - Debería realizar las siguientes exploraciones complementarias - Debería ser trasladado a... - Recomiendo modificar el protocolo de tratamiento de... de la siguiente manera. Entonces está claro, estamos de acuerdo en... ¿está de acuerdo con la decisión? - Me gustaría tener noticias de su parte sobre la evolución del paciente por... (teléfono, correo electrónico). - Estaremos en contacto por... (teléfono, correo electrónico).		

Técnica

Estructura de la comunicación

- S** (describe la situación)
- A** (información),
- E** (evaluación de paciente)
- R** (hacer una recomendación).



- S
- A
- E
- R

Introducción	Buenas noches, soy A. González, enfermera de traumatología, estoy llamando desde la planta para informarle acerca del paciente F. García, que está en la habitación 508-3.
Situación	El paciente presenta disnea progresiva y se queja de dolor en el pecho.
Antecedentes	Se le operó de una prótesis total de rodilla hace dos días. Hace dos horas que comenzó a quejarse de dolor en el pecho. Tiene el pulso en 120 y la tensión arterial en 130/60. Está inquieto y le falta el aire.
Evaluación	Creo que puede tener un problema cardíaco o pulmonar.
Recomendación	Recomiendo que lo vea de inmediato y, si le parece bien, mientras le pongo unas gafas nasales con oxígeno y le realizo un electrocardiograma. ¿Está de acuerdo?.

Observaciones

- Para su implantación es necesario que todos los miembros del equipo conozcan el método, por lo que la formación es imprescindible.
- Fácil aplicación práctica.
- Se puede usar mediante cualquier canal de comunicación.
- Útil en cualquier nivel y/o área asistencial.

Bibliografía

- SBAR Technique for Communication: A Situational Briefing Model. <http://www.ihl.org/knowledge/Pages/Tools/SBARTechniqueforCommunicationASituationalBriefingModel.aspx>
- Estrategia para la seguridad del paciente del sistema sanitario público andaluz 2011-2014. Observatorio para la seguridad del paciente.
- Communication is critical for healthcare. Disponible en http://www.azhha.org/patient_safety/sbar.aspx. Último acceso el 15/04/2013.
- What is SBAR and What is SBAR communication?. Disponible en: <http://www.saferhealthcare.com/sbar/what-is-sbar/>. Último acceso el 15/04/2013.