

# LA RELEVANCIA DE UNA BUENA COMUNICACIÓN INTERPROFESIONAL PARA UNA ASISTENCIA DE CALIDAD

REYES GONZÁLEZ, C. ; GARCIA CAÑADAS, E. ; GARCIA CAÑADAS, M.L.  
DIPLOMADAS UNIVERSITARIAS EN ENFERMERÍA

## INTRODUCCIÓN

La Seguridad del Paciente, componente clave de la calidad asistencial, ha adquirido gran relevancia en los últimos años. Los posibles efectos no deseados secundarios a la atención sanitaria tienen, no solo graves consecuencias personales en la salud de los pacientes, sino también un elevado impacto económico y social de los mismos.

Por ello juega un papel esencial el desarrollo de estrategias tales como la correcta comunicación en el ámbito asistencial e interprofesional, técnicas necesarias para poder proporcionar una atención de alta calidad y una eficiencia en los servicios sanitarios. Con ello conseguiremos un incremento en la satisfacción de profesionales y pacientes, y una mayor seguridad para estos.

## OBJETIVOS

1. Conocer los efectos de la buena y mala comunicación interprofesional, hacia el paciente, los recursos y los sanitarios.
2. Desarrollar propuestas de mejora de la comunicación y técnicas para superar los obstáculos que la dificultan.

## METODOLOGÍA

Se realizó una búsqueda bibliográfica a través del metabuscador Google Académico, así como de las bases de datos PubMed (DeCS), CUIDEN, Biblioteca Cochrane Plus, LILACS y Scielo.

Se incluyeron aquellos artículos en castellano, posteriores al año 2010.

-PALABRAS CLAVE: *Comunicación, recursos en salud, seguridad, enfermería.*

## RESULTADOS

### DEBILIDADES

- Ocultación de información.
- Desconocimiento del paciente.
- Múltiples interrupciones.
- Falta de estandarización del proceso de intercambio de información.
- Fallos de discriminación de lo que es relevante de lo que no → duración excesiva o insuficiente del cambio de turno.

### FORTALEZAS

- Uso de terminología comprensible, legible, evitando abreviaciones.
- Transferencia de información muy completa.
- Control sobre el paciente (patología, tratamiento, evolución).
- Intervenciones protocolizadas.
- Registro informatizado.

### CONSECUENCIAS

- Inseguridad.
- Efectos adversos.
- Mala praxis.
- Mala planificación de intervenciones.
- Aumento de los costes.
- Individualismo.

### PROPUESTAS DE MEJORA

- Cambio de ubicación del lugar donde se produce el intercambio de información para evitar las interrupciones.
- Turnos solapados para que siempre hubiera enfermeras atendiendo a los pacientes y cuidadores mientras otras enfermeras realizan correctamente el cambio de turno.
- Estandarizar el proceso de comunicación y desarrollar herramientas estructuradas, como por ejemplo briefing y técnica SARB.

INTERPROFESIONAL



BRIEFING

COMUNICACIÓN DURANTE EL TRASPASO DE PACIENTES: SBAR

- S. SITUACIÓN
- B. ANTECEDENTES
- A. VALORACIÓN
- R. RECOMENDACIONES



La técnica SBAR sirve para comunicar el traspaso de pacientes de una unidad a otra paciente

También sirve para intercambiar información entre profesionales tanto de forma presencial como para dar órdenes por teléfono

## CONCLUSIONES

La comunicación entre los profesionales sanitarios es una herramienta necesaria y útil para proporcionar una asistencia de calidad, transmitiendo seguridad al paciente, con un uso óptimo de los recursos disponibles y el mínimo coste asociado.

En el ejercicio diario de nuestra profesión disponemos de variedad de técnicas, medios y avances tecnológicos que fomentan y favorecen el poder desarrollar una comunicación efectiva y el poder lograr una adecuada coordinación interprofesional, a fin de conseguir con todo ello una excelente transferencia de información y la mejor atención hacia el bienestar del paciente.

## BIBLIOGRAFIA

1. López Sánchez, T., Pérez Doctor, M., Zambrana Hervás, J., Amoedo Cabrera, M.L., Chozas López, M.C. Incorporación de reuniones Briefing como herramienta de mejora de la comunicación interprofesional en la unidad de trasplante renal. Revista Enferm Nefrol 2013; 16 Supl.
2. Martín Pérez S, Vázquez Calatayud M, Lizarraga Ursúa Y, Orovioigoicoechea Ortega C. Comunicación intraprofesional durante el cambio de turno. Rev. ROL. Enf 2013; 36(5):334-340.
3. M. Chico Fernández et al. Desarrollo de una herramienta de comunicación para la seguridad del paciente (Briefing). Experiencia en una unidad de cuidados intensivos de trauma y emergencias. Med Intensiva. 2012;36(7):481---487.
4. Lucas García,C., Gómez García, C.I., Antón Hurtado, J.M. La comunicación interprofesional desde la cultura organizacional de la enfermería asistencial. Cultura de los Cuidados. 2011.