# Impacto positivo de la comunicación interprofesional en la seguridad del paciente en los cambios de turno

## Autores: Carcela Salvador, Tanagra; Gutiérrez Macías, Ángeles.



#### INTRODUCCIÓN.

"El hombre moderno se rodea de infinitas posibilidades de comunicación y, paradójicamente, es lo que siempre le falta" (Marcel Marceau)

Esta frase nos refleja la situación que vivimos diariamente entre los profesionales sanitarios. Una comunicación inadecuada es reconocida como la causa más común de errores graves desde el punto de vista clínico y organizativo. En la mayoría de las ocasiones ésto tiene repercusiones negativas en la seguridad del paciente.

Algunos estudios indican que entre un 70-80 % de los eventos adversos están relacionados con la interacción interpersonal<sup>1</sup>. Se ha observado que en el 63 % de los eventos centinela la interrupción de la comunicación es la causa principal<sup>2</sup>. La falta de comunicación también ha sido identificada como el factor principal de demandas por negligencia médica y errores que conllevan la muerte del paciente<sup>3</sup>.

## **OBJETIVOS.**

- Mejorar la comunicación interprofesional.
- Informar de pacientes susceptibles que pueden presentar problemas de seguridad.
- Comunicar, valorar v notificar.
- Generar cultura de seguridad.

#### 4. MATERIAL Y MÉTODOS.

- Creación de un grupo de trabajo de mejora entre los profesionales de enfermería de la unidad
- Sesión formativa para el personal de enfermería de las unidades sobre iniciativas de difusión de prácticas seguras en cambio de turno.
- Conclusiones del grupo mediante Brainstoming y observación directa.
- Difusión de la técnica a seguir para una comunicación efectiva, a través de:
  - Técnica SAER (Situación, antecedentes, evaluación y recomendación)
  - Evitar ordenes verbales o verificación de éstas si las hubiera.
  - Briefings de seguridad matinales.

#### RESULTADOS

Elaboración de pautas a seguir según la técnica SAER para los profesionales, orientada a mejorar la comunicación interprofesional y así, favorecer la seguridad del paciente.

#### \*SAER

Es una forma estandarizada de comunicación para la transferencia eficaz de información entre los sanitarios.

(\*Adaptación al castellano de la técnica SBAR)

### ¿QUÉ OCURRE EN ESTE MOMENTO?

- Cambios en el estado del paciente.
- Cambios en el plan de tratamiento.
- Temas de gestión relacionados con el cuidado del paciente.

## ¿QUÉ CIRCUNSTANCIAS LLEVARON A ESTA SITUACIÓN?

- Problemas específicos del paciente. - Edad, Diagnóstico principal y otros.

-Fecha de ingreso y previsión de alta. - Descripción del tratamiento.

- Especialista responsable y exploraciones complementarias programadas
  - La familia pregunta acerca de...

"E" EVALUACIÓN DEL PACIENTE

ANTECEDENTES

SITUACIÓN

¿QUÉ PIENSA QUE PUEDE OCURRIR?

- Valorar signos y síntomas relacionados con el Problema como: Constantes vitales, neurológicos, dolor, nutricición-hidratación, etc.

## - Suspen

"R" RECOMENDACIÓN

- ¿QUÉ DEBEMOS HACER PARA CORREGIR EL PROBLEMA?
- Suspender o continuar con... Aprobar el alta/posponer alta de traslado a...
- Cambios en el plan de tratamiento. Reevaluar al paciente.

#### CONCLUSIONES.

La técnica SAER reduce la incidencia de comunicaciones perdidas, ayuda a prevenir fallos de comunicación verbal y escrita mediante la creación de un modelo mental compartido en situaciones de cambio de guardia, turno y transferencia de pacientes. Es fácil de recordar y fomenta la preparación previa para la comunicación. Sin embargo, existen barreras potenciales que dificultan la comunicación en los cambios de turnos como la falta de tiempo a causa de las necesidades de atención al paciente, sobrecarga de trabajo, cansancio y escasez de personal.

#### BIBLIOGRAFIA.

- 1. Estrategia para la seguridad del paciente del SSPA. Capítulo 6. Junta de Andalucía 2010.
- 2. Estrategia para la seguridad del paciente del SSPA. Capítulo 6. Junta de Andalucía 2010.
- 3. Sistemas de registro y notificación de incidentes y eventos adversos. Calidad y Evaluación Sanitaria. Agencia de Calidad del Sistema Nacional de salud. Ministerio de Sanidad y Consumo.2007