



SAE

SOCIEDAD ARGENTINA DE EMERGENCIAS

Curso CEFIE 2024 Módulo: 8

Gestión Hospitalaria en el Servicio de Emergencias

CAPÍTULO DE ENFERMERÍA SOCIEDAD ARGENTINA DE EMERGENCIAS

Curso “COMPETENCIAS DE ENFERMERÍA PARA LA FORMACIÓN INTEGRAL EN EMERGENCIAS”



Curso CEFIE 2024 Módulo: 8

TEMARIO DEL MÓDULO 8

Gestión Hospitalaria en el Servicio de Emergencias

- Preparación del Servicio de Emergencias: recursos físicos, materiales, humanos y normativos.
- Calidad y seguridad en el servicio de emergencia. Indicadores.
- Cuidados, procedimientos y manejo de fármacos en pediatría . Caso clínico. Ejercicio interactivo.
- Cuidados, procedimientos y manejo de fármacos en adultos . Caso clínico. Ejercicio interactivo
- Triage hospitalario en adultos. Caso clínico. Ejercicio interactivo
- Triage hospitalario en pediatría. Caso clínico. Ejercicio interactivo
- Educación en el SE. Liliana Cáceres
- Registros. Ejercicio interactivo con caso clínico
- Comunicación y trabajo en equipo.



Curso CEFIE 2024 Módulo 8

Tema 9: Comunicación y trabajo en equipo.

Disertante: Lic. Pereyra Adrián

www.sae-emergencias.org.ar

Comunicación del Equipo en Salud y transferencia del paciente



Docente: PEREYRA Adrián

Seguridad del PACIENTE

La seguridad del paciente es la ausencia o reducción a un nivel mínimo aceptable del riesgo de sufrir un daño innecesario en el curso de la atención sanitaria (OMS).

Riesgo innecesario

- *Un riesgo de daño innecesario asociado a la atención sanitaria se refiere a que el daño que sufre el paciente no proviene de su enfermedad, sino de las medidas que se han adoptado para la atención del paciente.*

En 1999 se publica

“To Err is Human: Building a safety health system”

“Error es Humano: Construyendo un sistema de seguridad en salud”.



Enfoque de la atención de la salud



EL FACTOR HUMANO EN EL CUIDADO DE LA SALUD

- “No podemos cambiar la condición humana, pero podemos cambiar las condiciones bajo las que los humanos trabajan”
(James Reason)”.



Factor Humano

- Las principales causas raíz identificadas en los eventos centinelas, el factor humano, la comunicación y el liderazgo se hallan siempre presentes .



Para hablar de factor humano o factores humanos involucrados que pueden intervenir positiva o negativamente en los procesos de atención sanitaria, debemos referirnos a las relaciones existentes entre :

Humanos:

trabajadores de la salud

pacientes

familiares

Herramientas que utilizan.

Ambiente donde trabajan.

“Competencia para manejar adecuadamente estas interacciones”.

El impacto de la cultura organizacional y el ambiente de trabajo sobre el comportamiento humano son sumamente relevantes, pero también lo es el propio comportamiento humano , en el que han podido identificarse elementos como:

- ✓ Inadecuado conocimiento.
- ✓ Falta de entrenamiento.
- ✓ Recurrir siempre a la memoria.
- ✓ Fatiga.
- ✓ Sobrecarga laboral.
- ✓ Estrés.
- ✓ Falta de trabajo en equipo.
- ✓ Comunicación no asertiva.



Factores que influyen sobre el factor humano

- **Cultura de la organización** • Una organización que no piensa de manera constante en la seguridad del paciente haciendo de ella una prioridad difícilmente evitará los riesgos innecesarios.

- **La comunicación**
 - La comunicación es uno de las principales causas raíz reconocidas en el análisis de los eventos centinelas. Debemos tener en cuenta que “decir no es comunicar, comunicar no es escuchar, escuchar no es entender y entender no es hacer”.

- **Conducta disruptiva** • Se denomina así al comportamiento o conducta personal, verbal o física, que afecta negativamente o tiene el potencial de afectar la atención del paciente. Este tipo de conducta constituye una amenaza para la seguridad del paciente

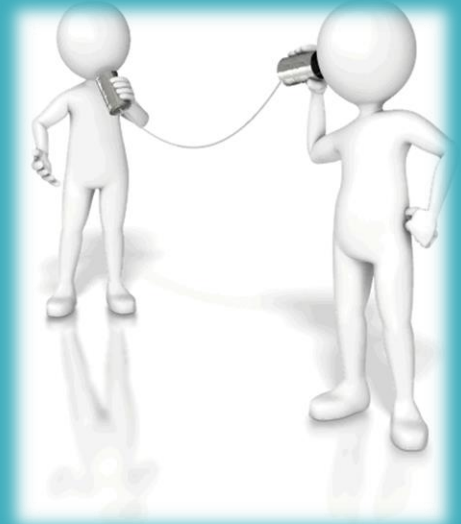
- **Liderazgo**
 - Poder es la cualidad de dominar voluntades. Autoridad es el poder delegado. Liderazgo es el proceso de persuasión o de ejemplo por medio del cual un individuo (o equipo de liderazgo) induce a un grupo a alcanzar objetivos planteados por el líder o compartidos por este y sus seguidores.

Estrategias de comunicación

Para ser efectiva debe ser clara, completa, concisa y adecuada.
Por ello, se recomiendan:

**“Se felicita
en público y
se corrige
en privado”**

- ✓ ser explícito
 - ✓ *tener timing*
 - ✓ ser firme
 - ✓ saber escuchar.
- Es preciso comprobar con el que realizará las indicaciones si estas se han comprendido”.**



¿Qué es la técnica SBAR?

- SBAR es un método estructurado desarrollado para comunicar información crítica que requiere de una atención o acción inmediata
- SBAR mejora la comunicación, permite una escalada efectiva del problema y aumenta la seguridad
- Su uso está bien establecido en muchos ámbitos, incluyendo fuerzas armadas y aviación
- SBAR tiene 4 pasos:

Situation (Situación)

Background (Antecedentes)

Assessment (Evaluación)

Recommendation (Recomendación)



Usos y ámbitos de SBAR

- Pacientes internados o ambulatorios
- Comunicaciones urgentes y no urgentes
- Conversaciones en persona o en teléfono
 - Particularmente útil en comunicaciones enfermera-médico
 - También en interconsultas médico-médico especialista
- Conversaciones entre pares
 - Ej: Pases de guardia
- Conversaciones con auxiliares
 - Ej: Con terapeutas respiratorios, con kinesiólogos, etc.
- Entre ambulancias de urgencias y guardia de hospital





“Hola, lo llamo de internación por una paciente de la habitación 225. Está internada desde el lunes por una neumonía. La familia está preocupada porque no está respirando bien y quiere que un médico la evalúe”



Le habla Laura Márquez, enfermera del 2do. Piso de internación. Lo llamo porque la Sra. María Gómez, de la habitación 225 comenzó de golpe con dificultad respiratoria. Su saturación de oxígeno bajó a 88 sin máscara, su FR es de 24 por minuto, su FC es 110 y su TA 85/50

La Sra. Gómez es una mujer de 69 años, que fue internada hace tres días por el Dr. Pérez de la guardia de los lunes. Se le colocó antibióticos IV y hasta ahora estab evolucionando bien. Su condición era buena y lleva una vida independiente

"Sus signos vitales se mantuvieron estables desde su ingreso pero se deterioraron rapidamente. También se queja de dolor de pecho y parece haber sangre en el esputo. Chequeé y veo que no está recibiendo profilaxis de TEP"

"¿Quiere que le vaya tramitando una Rx de Tórax y gases en sangre? Me gustaría que viniera a evaluarlo inmediatamente "



**Cualquier consulta ingrese al campus virtual y
coloque su pregunta en el foro**

Muchas gracias.