

# 10° Jornada Abierta del Foro Latinoamericano Colaborativo en Calidad y Seguridad en Salud

Encuentro Subregional Latinoamericano  
de la Sociedad Internacional de Calidad

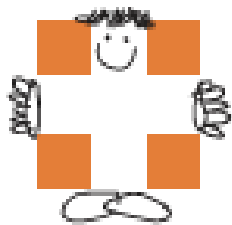


“MIRANDO MAS ALLA DE LA COBERTURA”

Buenos Aires 11-12-13  
Septiembre

## Comunicación en Trabajo en equipo

Facundo Jorro Barón, MD



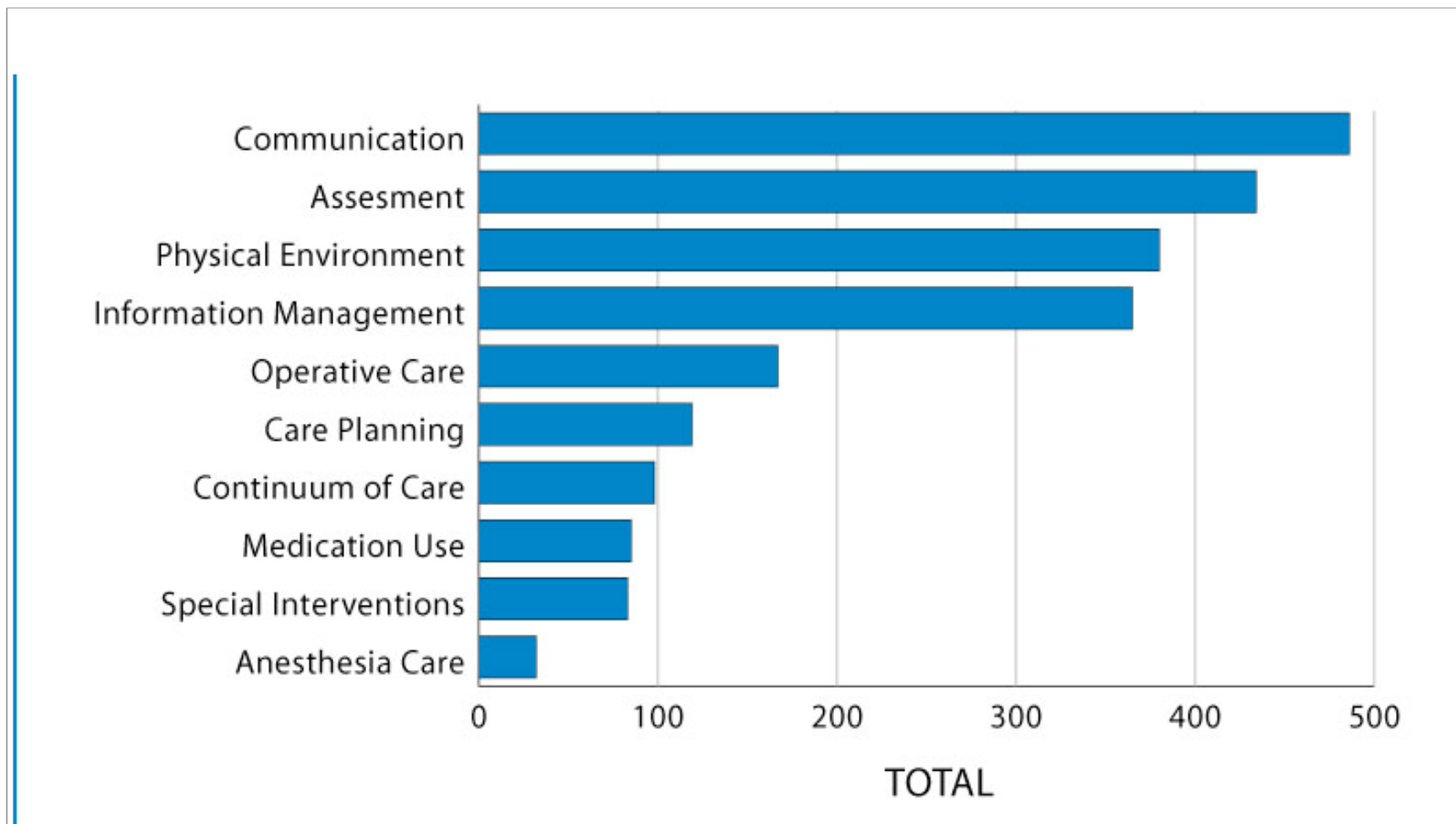
Hospital General de Niños  
Pedro de Elizalde

Cuidando a los niños desde 1779

# Habilidades

- No técnicas: factores humanos no relacionados con conocimientos técnicos.
  - Habilidades interpersonales (eg: **COMUNICACIÓN**, trabajo en equipo)
  - Habilidades cognitivas (eg: planificación, toma de decisiones)

# Cauza Raíz de Eventos Centinelas



Joint Commission. (2011). Sentinel Event Statistics Data - Root Causes by Event Type  
(2004 - Third Quarter 2011)<sup>1</sup>

# Educación en Trabajo en Equipo

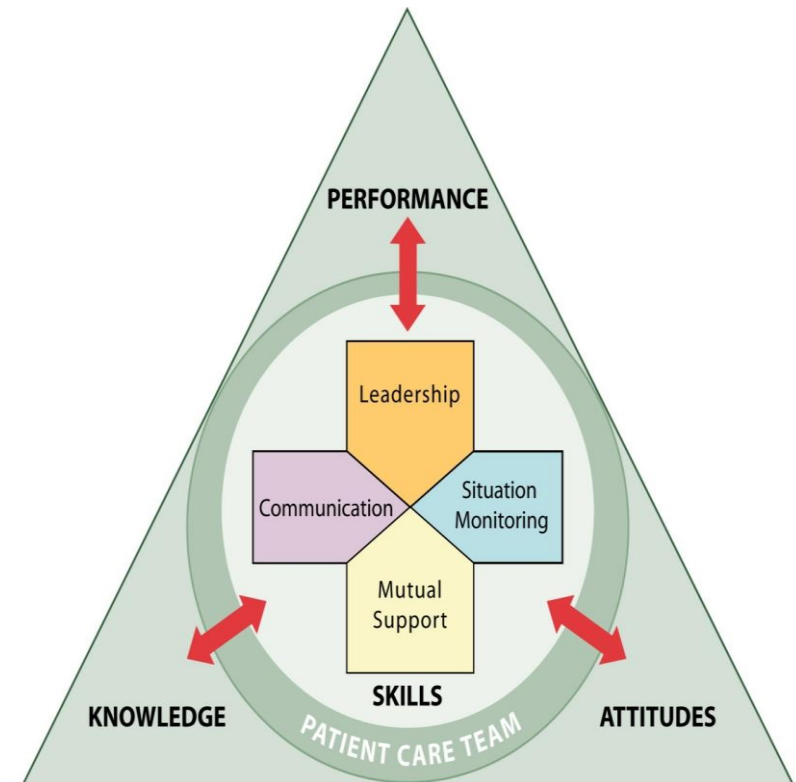
1. Fomentar la participación en programas de educación en equipo para lograr una cultura positiva de aprendizaje y trabajo en equipo.
2. Se debe entender cómo funcionan los equipos exitosos y tener en cuenta estos factores al planificar o impartir capacitación.
3. Explorar las necesidades de aprendizaje de los participantes y sus experiencias previas de trabajo.
4. Brindar oportunidades de aprendizaje que sean prácticos, auténticos, y fomentar el “debriefing” constructivo y la reflexión.
5. Considerar la simulación de alta fidelidad.
6. Aprovechar la confianza y motivación del personal en torno al trabajo en equipo.

# TeamSTEPPS™

## Team Strategies and Tools to Enhance Performance and Patient Safety

Los equipos altamente efectivos :

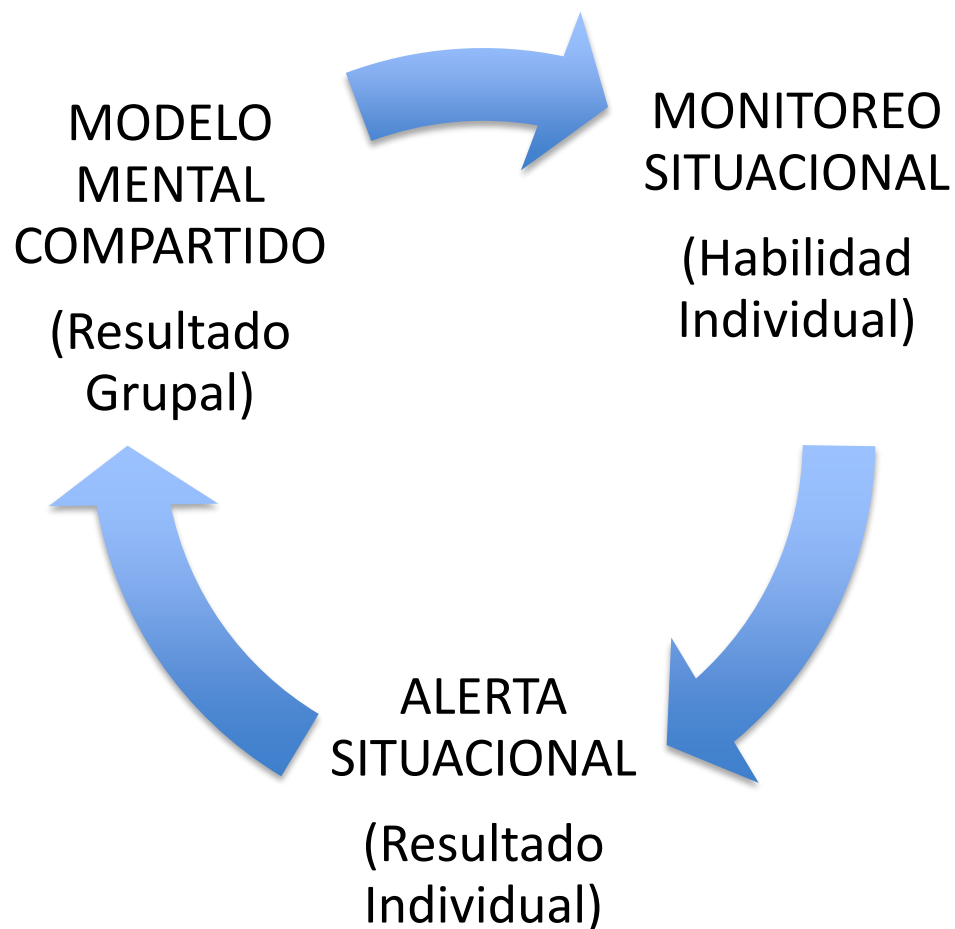
- Deben tener ***líderes efectivos.***
- Usar estrategias de ***comunicación estructuradas.***
- Desarrollar ***monitoreo situacional.***
- Prover ***soporte mutuo.***



# Comunicación y trabajo en equipo

- Un equipo de trabajo disfuncional y una mala comunicación pueden ser generadores de tensión y estrés.
- Esto puede afectar la seguridad de los pacientes y el personal.
- La mayoría de los problemas pueden resolverse o prevenirse con una comunicación efectiva.
- La clave es el trabajo en equipo.

# Modelo Mental Compartido



# Modelo mental NO compartido





# Monitoreo Cruzado

- “Cuidarle la espalda al compañero”.
- Monitorear las acciones de cada miembro del equipo.
- Ayudar a los demás a mantener el alerta situacional.



# “Check Back”

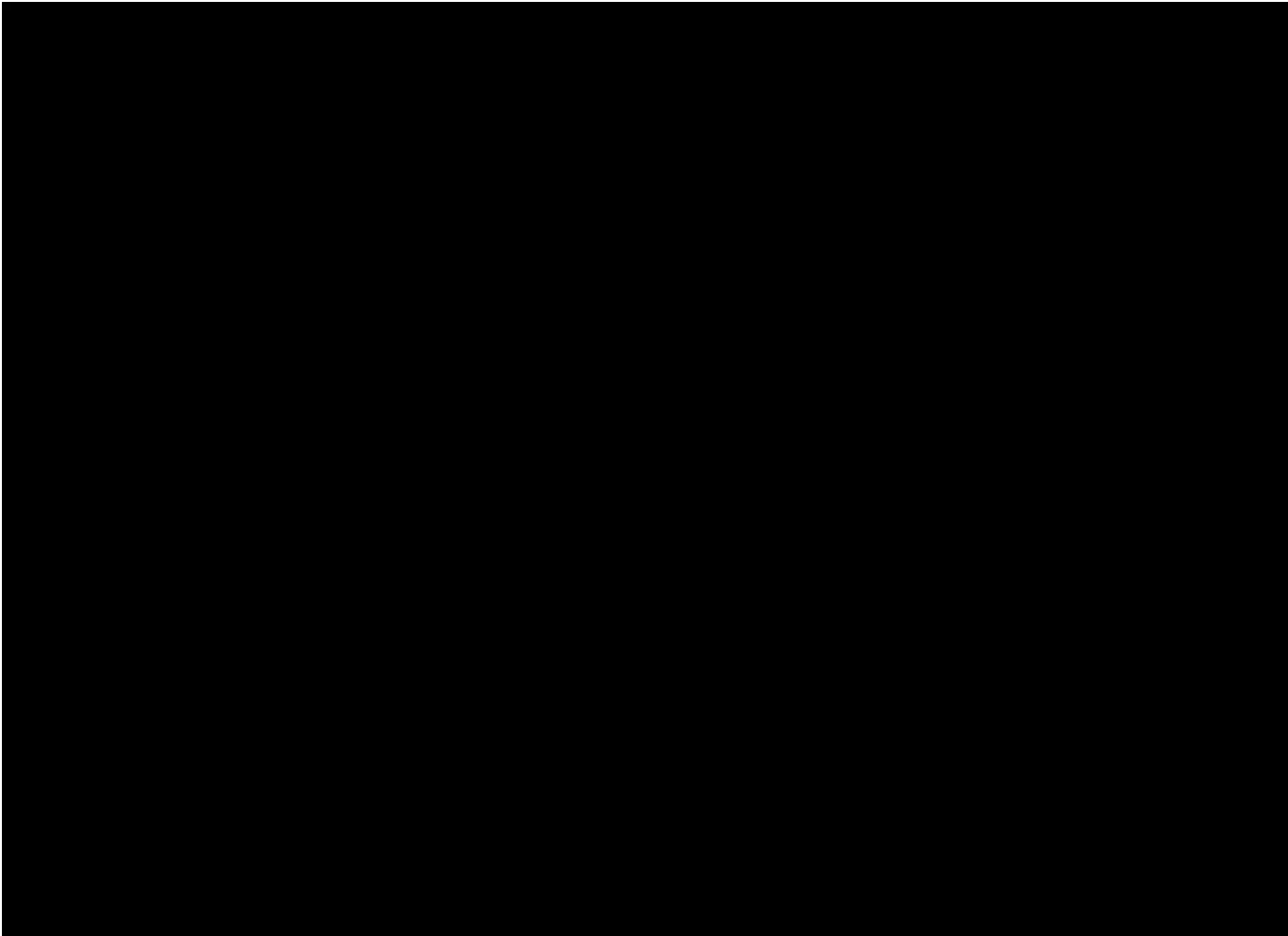
Emisor  
verifica la  
recepción del  
mensaje

Emisor inicia  
el mensaje

Receptor acepta  
el mensaje,  
provee  
confirmación con  
“feedback”



# Check Back



## What is a hand-off?

A hand-off is a transfer of care responsibility achieved through effective communication. It is a real-time process of passing patient-specific information from one caregiver to another team of caregivers to and from the purpose of ensuring the continuity and safety of the patient's care.

## 8. Usar HCE y otras tecnologías

08

Use technology (e.g., patient portals, telehealth) to enhance hand-offs between senders and receivers — don't rely on them on their own.

01

Determine the critical information that needs to be communicated face-to-face and in writing. Communicate everything needed to ensure safe care for the patient in a timely fashion.

## 1. Determinar que información se va a pasar

02

Standardize tools and methods used to communicate to receivers. These can be forms, templates, checklists, protocols, and mnemonics, such as IPASS (stands for Illness severity, Patient summary, Action list, Situation awareness and contingency plans, and Synthesis by receiver).

## 2. Estandarizar el método

## 7. Debería incluir a todo el equipo de trabajo, incluso el paciente y su familia

07

Remember not to rely only on patients or family members to communicate vital information on their own to receivers.

## 5. Asegurar una información mínima:

- Persona contacto
- Importancia de la enfermedad
- Resumen del paciente
- Lista de acciones
- Planes de contingencia
- Alergias
- DNR
- Medicaciones
- Laboratorios significativos
- Signos vitales

## 6. Zona libre de interrupciones

When conducting hand-offs or sign-outs, do them face-to-face in a designated location that is free from non-emergency interruptions, such as a "zone of silence."

06

- Contingency plans
- Allergy list
- Code status
- Medication list
- Dated laboratory tests
- Dated vital signs

05



## 4. Combinar la información de las distintas fuentes

03

Don't rely solely on electronic or paper communications to hand-off to the patient. If face-to-face communication is not possible, communicate via phone or video conference. This saves time and opens up questions.

## 3. No sólo escrito, tb verbal



## What is the standard?

Provision of Care standard  
PC.03.03.01, element of

# 10° Jornada Abierta del Foro Latinoamericano Colaborativo en Calidad y Seguridad en Salud

Encuentro Subregional Latinoamericano  
de la Sociedad Internacional de Calidad



“MIRANDO MAS ALLA DE LA COBERTURA”

Buenos Aires 11-12-13  
Septiembre



Hospital Pedro  
de Elizalde

[jorrobbox@yahoo.com.ar](mailto:jorrobbox@yahoo.com.ar)