

# 3ICHHC

International Congress of Health Communication  
Congreso Internacional de Comunicación en Salud  
Madrid, Spain, 19-20 October 2017



Comunicación  
Salud



Comunicación  
Salud

## 3er Congreso Internacional de Comunicación en Salud

# 3ICHHC

19-20 de octubre de 2017  
España

# Cartel

Organizado por **uc3m**

## La importancia de la comunicación durante el proceso de derivación de los pacientes.

Raquel Roldán Roldán (1), Silvia González Castillo (1), Federico Manuel Aranda Aranda(1).  
 (1) Servicio Andaluz de Salud (SAS).

### INTRODUCCIÓN

La derivación de los pacientes de un sanitario a otro o a una unidad sanitaria concreta es un procedimiento complejo durante el cual puede verse comprometida su seguridad, ya que una comunicación inadecuada o insuficiente entre los profesionales sanitarios involucrados puede generar la aparición de problemas con respecto a la salud del paciente.

### OBJETIVO/METODOLOGÍA

El objetivo de esta revisión sistemática ha sido analizar la importancia que tiene la comunicación entre los profesionales sanitarios durante el proceso de derivación de los pacientes. Para ello, se realizó una revisión bibliográfica en las bases de datos Pubmed, Dialnet y Scielo con los descriptores: [derivación de pacientes y comunicación y sanitarios] con el límite cronológico 2010-2017.

### RESULTADOS

Una comunicación adecuada entre el nivel de Atención Primaria (AP) y el nivel de Atención Especializada (AE) constituye la clave en muchos sistemas sanitarios que basan, parte de su buen funcionamiento, en un sistema de derivación/interconsulta solvente entre los distintos niveles. Por lo tanto, durante la fase de derivación de los pacientes, la comunicación entre los profesionales sanitarios es la mejor herramienta por medio de la cual se evitan mal interpretaciones que pueden menoscabar la salud del paciente. Una técnica que mejora la eficacia y la eficiencia durante la comunicación entre sanitarios es la denominada como SBAR (Situation, Background, Assesment, Recomentation), o su traducción al español SAER (Situación, Antecedentes, Evaluación, Recomendación). Esta técnica favorece una comunicación normalizada disminuyendo los posibles errores que se puedan generar durante el proceso comunicativo por medio de 4 ítems: S (Situación, se informa sobre la situación inicial), A (Antecedentes, patologías previas del paciente, motivo de la derivación sanitaria,...), E (Evaluación, información acerca del estado del paciente) y R (Recomendación, lo que debería hacerse).

#### DESCRIBE LA SITUACION PRINCIPAL

##### Nombre, puesto y unidad de trabajo.

- Tema sobre el que se necesita comunicar.
- Cambios en el estado del paciente.
- Cambios en el plan de tratamiento.
- Otros temas (gestión, ambiental, etc.).

#### EVALÚA Y DESCRIBE EL PROBLEMA A TRAVÉS DE LOS SIGNOS Y SÍNTOMAS DEL PACIENTE

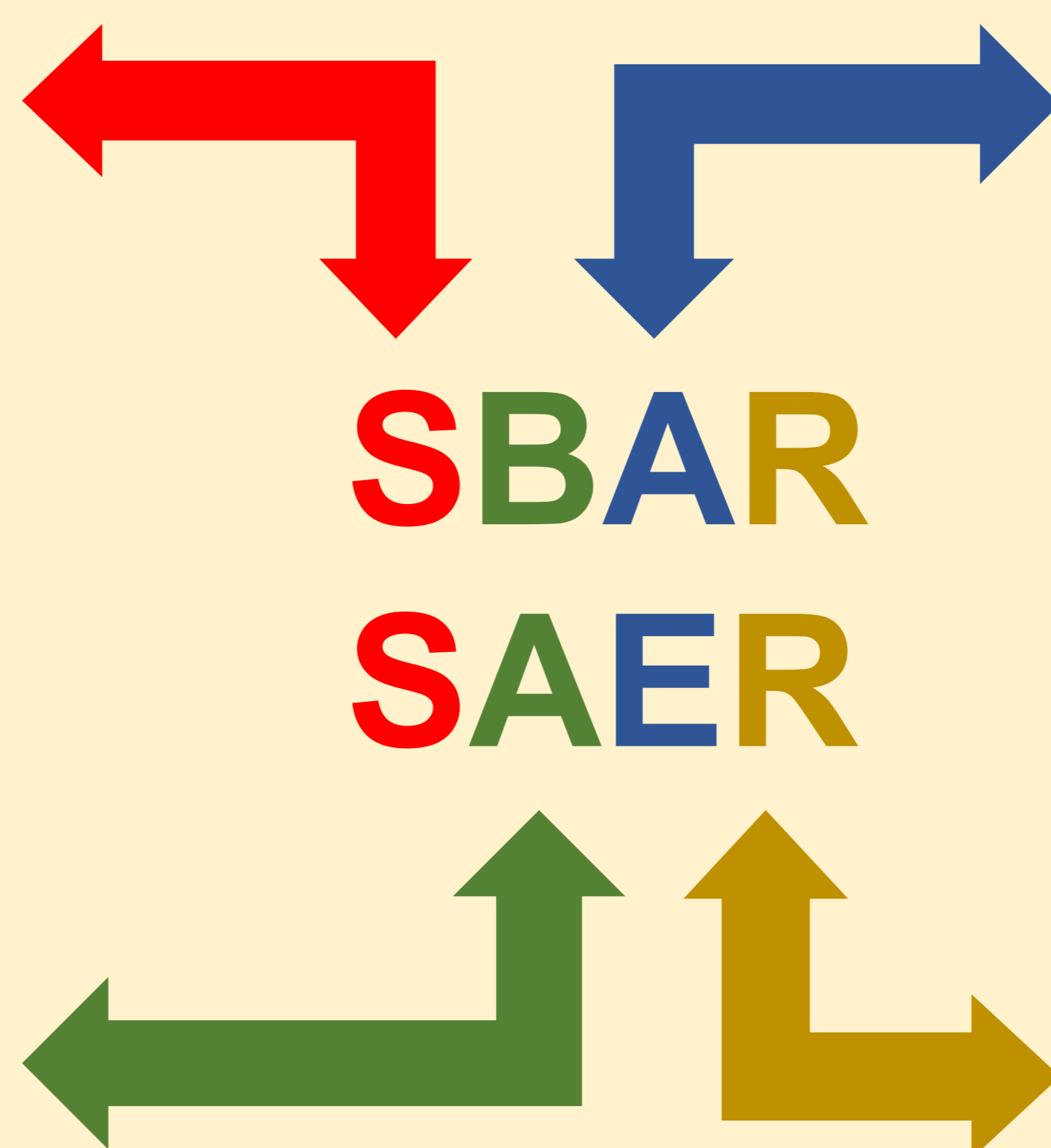
- Describir el problema detectado y los cambios desde la última evaluación del paciente (constantes vitales, signos o síntomas, cambios de comportamiento, consciencia, etc.)

#### PROPORCIONA INFORMACIÓN CLÍNICA

- Edad, sexo, otros datos de afiliación, responsable del paciente.
- Diagnóstico principal y otros diagnósticos, fecha de ingreso y previsión de alta, tratamiento actual, y principales resultados de pruebas complementarias.

#### HAGA UNA RECOMENDACIÓN/SOLICITA UNA INSTRUCCIÓN

- Plantear una sugerencia o recomendación en base a los datos expuestos, solicitar una respuesta y un canal de comunicación si fuese necesario.



### CONCLUSIONES

La comunicación entre los profesionales sanitarios durante la derivación de los pacientes es crucial y debe realizarse de forma estructurada y sistematizada, viéndose favorecida por el desarrollado, entre equipos sanitarios, de la técnica SAER. Esta técnica permite consolidar la continuidad asistencial y la reducción de muchos de los errores que derivan de una comunicación defectuosa, además afianza la calidad asistencial en todo el proceso del paciente.

### REFERENCIAS

- Martín, S., Vázquez, M., Lizarraga, Y., y Oroviogicoechea, C. (2013). Intraprofessional communication during shift change. *Rev Enferm*, 36(5), 22-28.
- Hernández, Y., Valle, J., García, C.M., Lopera, E., Luna, R., y Fernández, J. (2013). Cultura de seguridad del paciente en el servicio de urgencias del Servicio Andaluz de Salud. *Rev CONAMED*, 18(4), 148-56.
- Villarejo, L. (2011). Verificación de la comunicación en el traspaso de pacientes. *Ciber Revista –Esp.*, 21, 1-4.