

# Trabajo en equipo-Comunicación efectiva - Hand over Briefing - Debriefing

CURSO INTRODUCTORIO  
Prof Agda. Dra. Paola Spósito.  
Unidad Academica Clinica Medica 3 . H. Maciel



# Contenidos

**01**

## Trabajo en equipo

Importancia del tema

**02**

## Hand over

Herramienta para transferir información

**03**

## Briefing

**04**

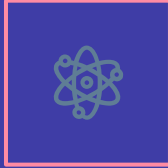
## Debriefing

# Sistema adaptativo complejo



## Pacientes graves

Cuidados por equipos multidisciplinarios



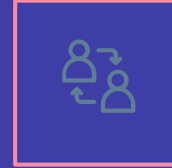
## Tecnología

Alto nivel tecnologico



## Ambiente de trabajo

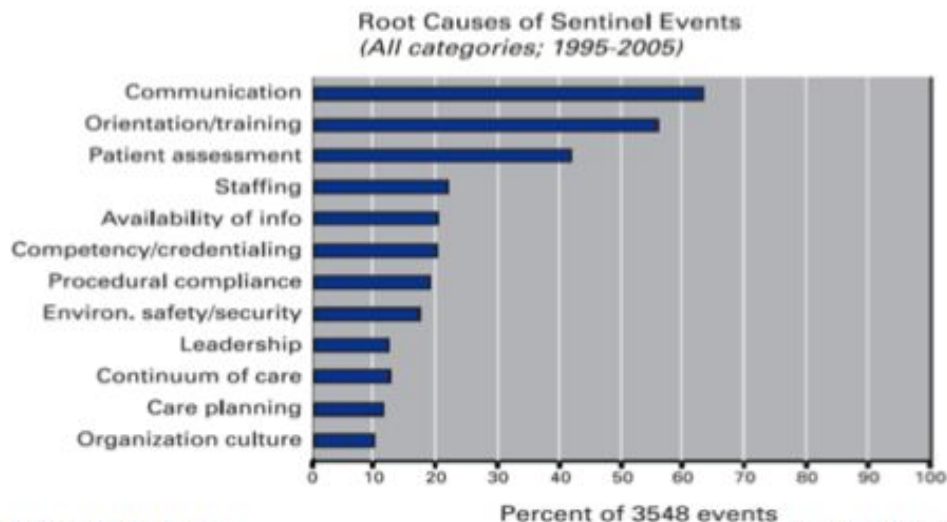
Alta demanda



## Agotamiento

Personal

**Interrupción de la comunicación: causa principal de los eventos centinela denunciados ante la Comisión Conjunta en EEUU entre 1995 y 2005**



Dirección Pre Hospitalaria

Dra. Paola Spósito  
Jefe Médico SID



## Trabajo en equipo

En su proceso asistencial el paciente transita por distintos niveles asistenciales, múltiples procedimientos de diagnóstico y tratamiento, profesionales y técnicos de la Salud

# Trabajo en equipo

## Comunicacion

Efectiva



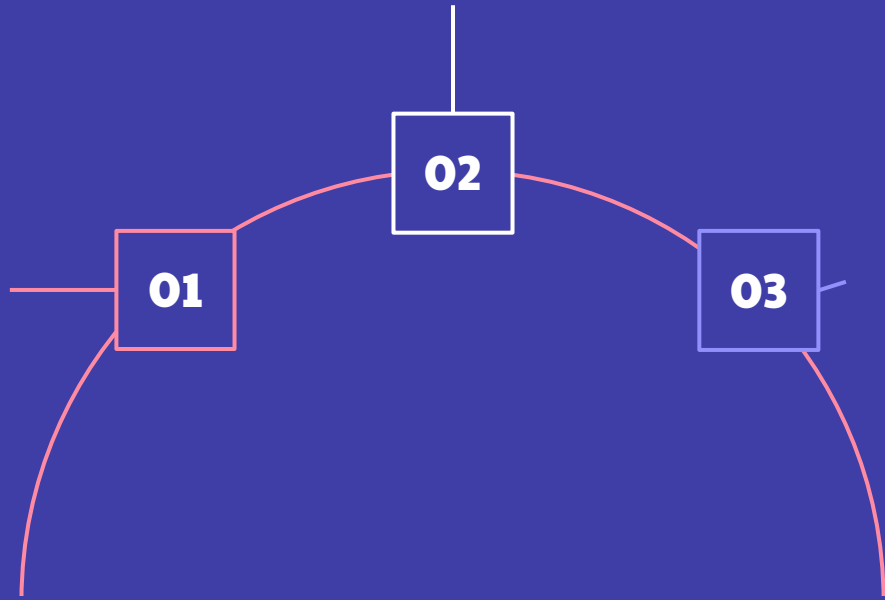
## Entrenamiento

En equipo



## Comportamiento

Adecuado



# La Comunicación (Seguridad) en Sistemas Complejos

1

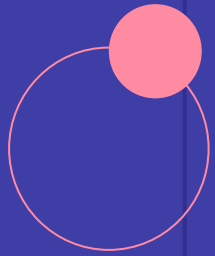






## Equipos de alta eficiencia

- Liderazgo de equipo.
- Monitorización mutua del desempeño.
- Respaldar las conductas.
- Adaptabilidad.
- Modelos Mentales compartidos
- Comunicación efectiva
- Orientación colectiva
- Confianza mutua







## Malos Equipos

### Errores

- Insatisfacción laboral
- Conflictos inter-personales
- Stress laboral / Burnout
- Renovación / Ausencia de personal

## Mejor Comunicación y Trabajo en Equipo

### · Reduce Morbi-Mortalidad en cirugía.

Young G, et al. 1997 Health Care Managem Review

### · Mejora Desempeño de Block Quirúrgico

Weaver S, et al. Joint Commission J Qual Pat Safety 2010;36:133-42

### · En UCI:

– Reduce Morbi-mortalidad

– Aumenta la retención de las Nurses

Bags J, et al. Heart Lung 1992;11:345-55.

Shortell S, et al. Medical Care 1992;32:508-25

### · Mejora la satisfacción de los pacientes

Meterko M, et al. Medical Care;13:185-90





The Joint Commission



Joint Commission  
International



World Health  
Organization

Centro Colaborador de la OMS sobre Soluciones para la Seguridad del Paciente

Ayuda de memoria

# Comunicación durante el traspaso de pacientes

Soluciones para la seguridad del paciente

| volumen 1, solución 3 | Mayo de 2007



# Como mejorar la comunicación

## “What Did the Doctor Say?:” Improving Health Literacy to Protect Patient Safety



The Joint Commission

Another in the series of Health Care  
at the Crossroads reports

### Step 5

Make sure you understand what will happen if you need surgery.



## ASK ME!

A Physician's Guide to the  
Five Steps to Safer Health Care

- Make sure you, your doctor, and your surgeon all agree on exactly what will be done during the operation.
- Ask your doctor: “Who will manage my care when I am in the hospital?”
- Ask your surgeon:
  - Exactly what will you be doing?
  - About how long will it take?
  - What will happen after the surgery?
  - How can I expect to feel during recovery?
- Tell the surgeon, anesthesiologist, and nurses about any allergies, bad reaction to anesthesia and any medications you are taking.

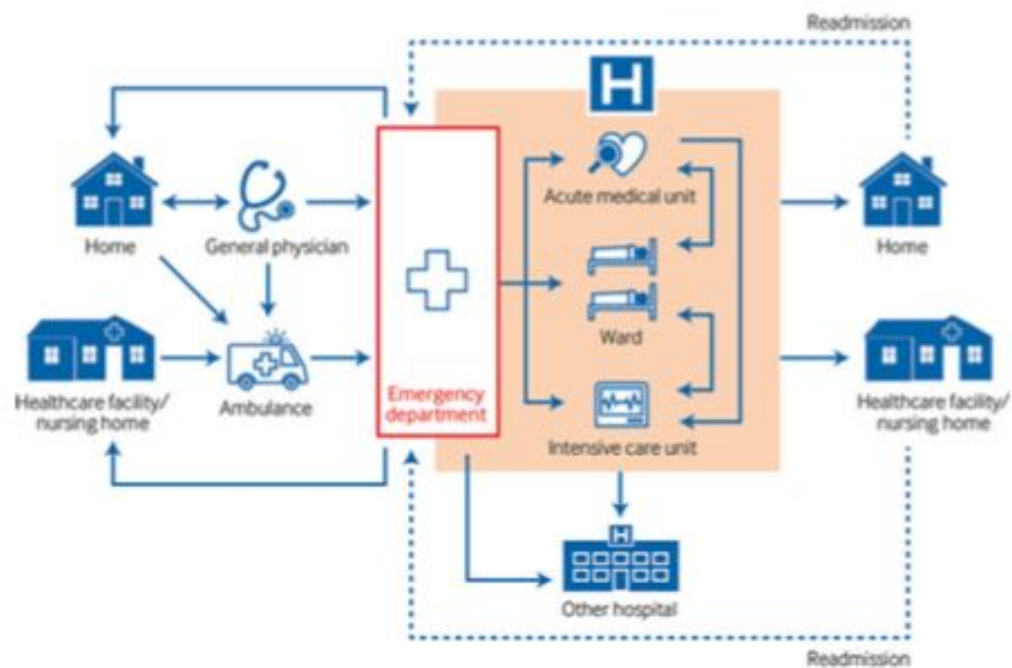


TRICARE Web Site  
TRICARE Questions  
TRICARE Questions  
Hearing or Speech Impaired  
TRICARE Mail Order Pharmacy  
(Express Scripts)  
DEBES

www.tricare.osd.mil  
questions@tricare.osd.mil  
1.888.343.2273  
1.877.636.6778 (TTY/DEB)  
1.866.DOD.TRICAP (633.8467)  
1.866.838.9652



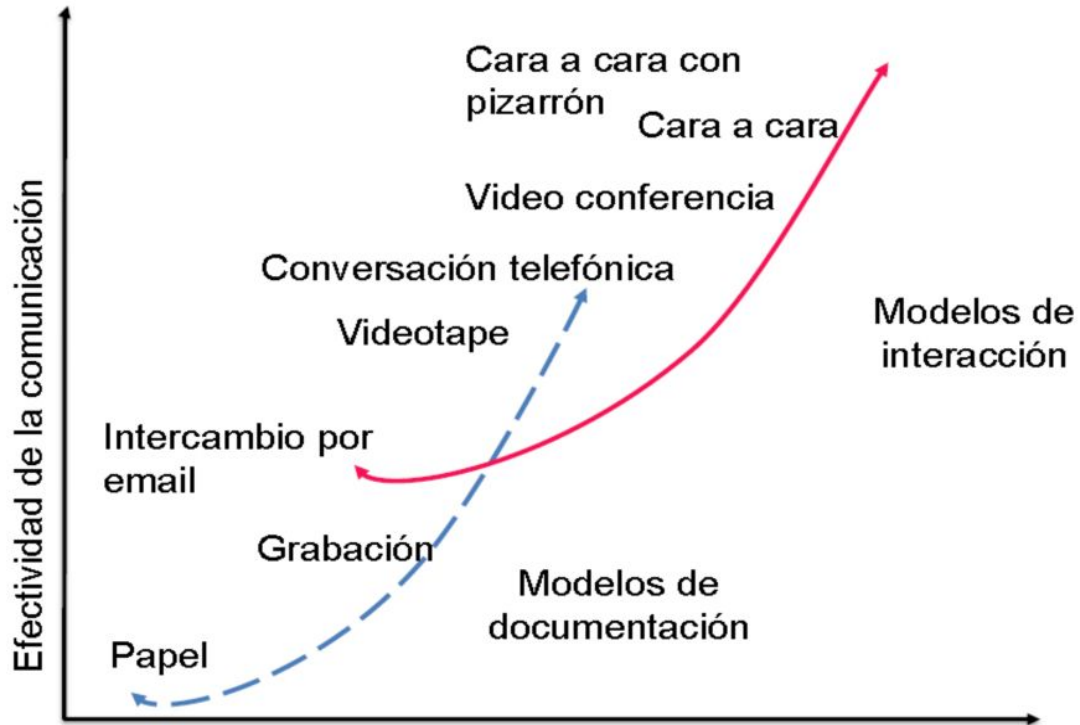
The Five Steps to Safer Health Care were created to provide patients with specific actions they can take to be more responsible for their own health care.



**Fig 1** Handover points from home to hospital, within the hospital, and from hospital to home for a patient with an acute illness (adapted with permission from design by LS van Galen for her thesis "Patient Safety in the Acute Healthcare Chain: is it safer@home?")



# Tipos de comunicación vs efectividad



# Porque utilizar el Handover o SAER

Crea un modelo mental compartido entre personal clínico.

- Fácil de recordar, concreto.

- Utilizable en todas las situaciones.

- Amplia utilización en el mundo.

- Implementación exitosa.

- No requiere recursos “extra” importantes.





# Handover - traspaso de información

---



- **Situación** se refiere a lo que está pasando con el paciente.
- 
- **Antecedente**, refiere a cuáles son las condiciones previas y el contexto en que el paciente se encuentra
- 
- **Evaluación** son las consideraciones de quien está transfiriendo la información sobre el problema que estamos enfrentando.
- **Recomendación** es aquello que debíamos hacer, dada la situación, para corregir el problema

# Handover - traspaso de información

---



- **Situación** días de estadia en la emergencia / sala/diagnóstico clínico/ complicacion actual.
- **Antecedente**, Comorbilidades , AP relevantes , evolucion clinica.
- **Evaluación** pc ajustada a la patología del paciente / útil para los objetivos diarios/ conducta terapéutica
- **Recomendación** debe incluir diagnóstico familiar , adecuación del esfuerzo terapéutico si lo requiere.

# COMO EVOLUCIONAR



1. Gravedad de la enfermedad.
2. Resumen del paciente.
3. lista de acciones.
4. Conducta terapéutica.
6. Plan de contingencia.
5. Conciencia de la situación



# Briefing / Debriefing



# BRIEFING



1. Encuentro previo.
2. Todos los integrantes del equipo.
3. Se revisan los casos
4. Definir la estrategia de trabajo en la sala
6. Saber cuales son las dificultades
5. Oportunidad para aclarar dudas o incertidumbre . Bidireccional



# DEBRIEFING



Proceso que permite a los individuos de un equipo discutir la performance individual y colectiva , identificando los errores cometidos y desarrollando una plan para mejorar la próxima performance .

Espacio de encuentro.

Especialmente recomendado en un evento crítico.



“ Los equipos cometen menos errores que los individuos, especialmente cuando cada miembro conoce sus responsabilidades y las de los demás”.

Salas E and Cannon- Bowers JA 2000

