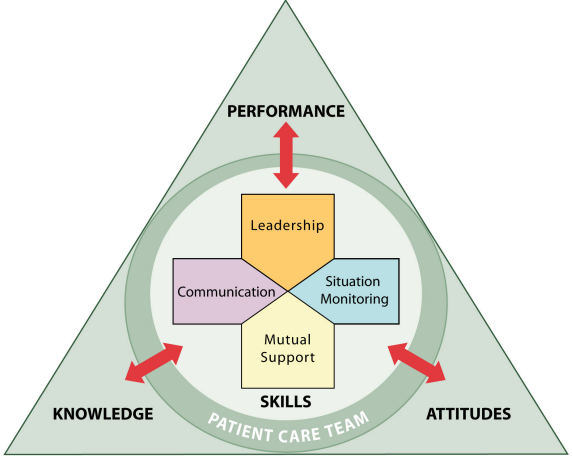
Trabajo en Equipo y Comunicación

PRONTO℠
INTERNATIONAL

Team STEPPS



Desarrollado por el gobierno de los E. U., el programa Team STEPPS tiene como objetivo garantizar la seguridad del paciente y disminuir los errores médicos, fortaleciendo la forma en que los equipos interprofesionales funcionan.

– www.teamstepps.org

PRONTO INTERNATIONAL

Objetivo del Trabajo en Equipo:

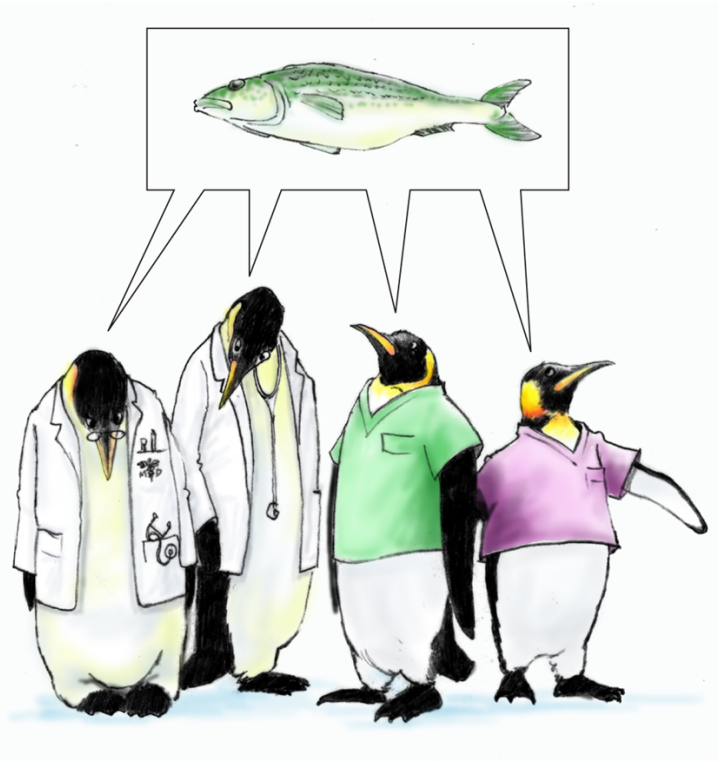
El objetivo del trabajo en equipo es formar equipos que se desempeñen mejor, en los cuales los miembros:

1. Compartan una visión clara del plan
2. Usen técnicas de comunicación concisas y estructuradas
3. Se adapten rápidamente a situaciones cambiantes
4. Maximicen el uso de información, habilidades y recursos para obtener resultados óptimos

PRONTO℠ INTERNATIONAL

Un modelo mental compartido es…

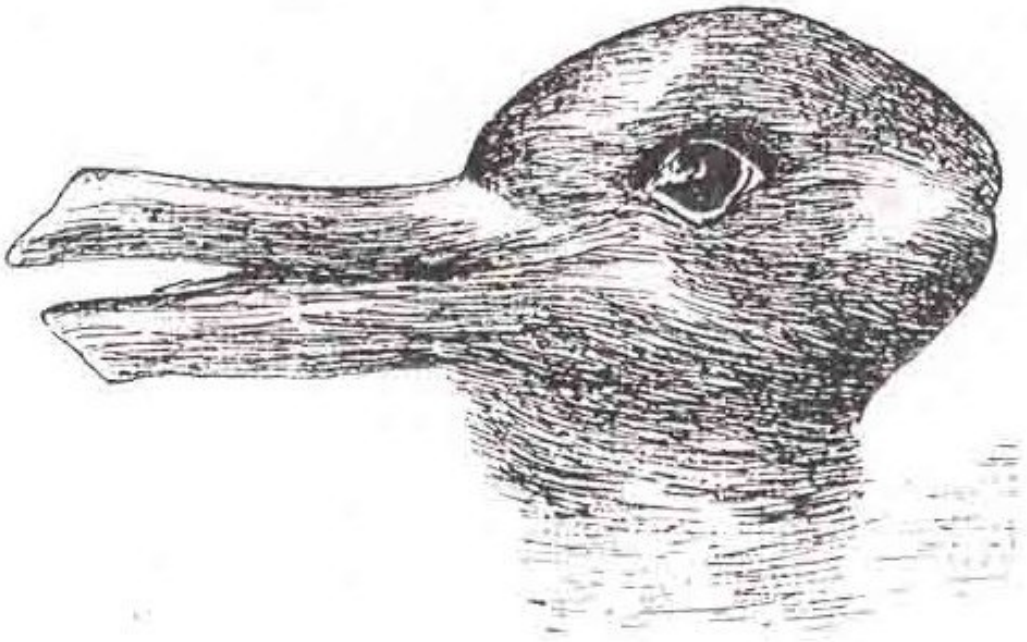
La percepción de, el entendimiento de, o conocimiento de una situación o proceso que es compartido entre los miembros del equipo a través de la comunicación.



"Los equipos que se desempeñan bien tienen un modelo mental compartido."

(Rouse, Cannon-Bowers, y Salas 1992)

¿Mujer o Músico?



¿Pato o Conejo?

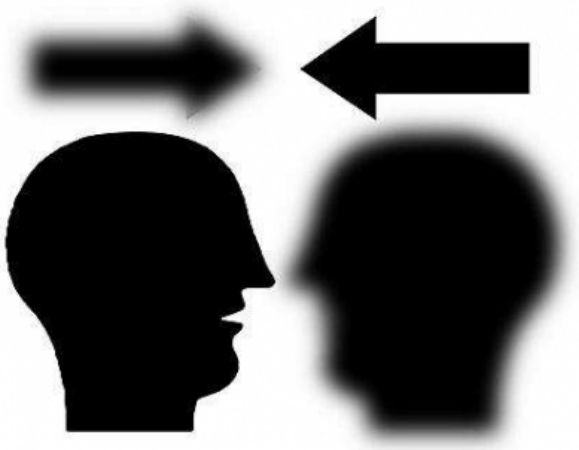
10 Habilidades del comportamiento

1. Conozca su entorno laboral.
2. Anticipe y planifique.
3. Asumir un papel de liderazgo.
4. Comuníquese de forma efectiva con su equipo, con la paciente y su familia.
5. Distribuya la carga de trabajo y delegue responsabilidad óptimamente.
6. Asigne el cuidado o atención en forma apropiada.
7. Utilice todos los recursos disponibles.
8. Utilice toda la información disponible.
9. Pida ayuda a tiempo.
10. Mantenga una conducta y actitud profesional en todo momento.

Stanford CAPE Center, Stanford University, 2008

Técnicas Clave de Comunicación

- SAER
- Regla clarificación
- Pensar en voz alta (Pensamiento Transparente)
- Llamada de alerta
- Circulo completo
- Retroalimentación



PRONTO INTERNATIONAL

S A E R

SAER es una técnica para comunicar rápidamente información crítica del paciente.

- **Situación** - ¿Qué le pasa al paciente?
- **Antecedentes** – El contexto clínico o historia clínica relevante del paciente.
- **Evaluación –** ¿Cuál cree que es el problema?
- **Recomendación** - ¿Qué se puede hacer para intervenir?

PRONTO INTERNATIONAL

Circulo Completo

- La confirmación es un método de comunicación de circuito cerrado que asegura que el mensaje llegue a la persona indicada y que se responda adecuadamente.
- Es una estrategia usada para comunicar información de importancia crítica.

  - 1º El transmisor envía el mensaje.
  - 2º El receptor acepta el mensaje y proporciona retroalimentación.
  - 3º El transmisor verifica que el mensaje se recibió correctamente.

PRONTO INTERNATIONAL

Comunicación de circuito cerrado

- Ordenes “al aire libre”
- Directo y conciso

GRITAR ➔ CONFIRMACIÓN

- 1º El transmisor envía el mensaje.
- 2º El receptor acepta el mensaje y proporciona retroalimentación.
- 3º El transmisor verifica que el mensaje se recibió correctamente.

PRONTO℠ INTERNATIONAL

Llamada de Alerta

El uso de la “llamada de alerta” logra lo siguiente:

- ✓ Informa a todos los miembros del equipo simultáneamente sobre el estado de la emergencia.
- ✓ Ayuda a los miembros del equipo a anticipar los pasos siguientes.

Ejemplos:

- “El paciente sigue sangrando”
- “El útero está firme”
- “Necesito ayuda, el paciente tiene un ataque”

PRONTO INTERNATIONAL

Pensar en Voz Alta

(Pensamiento Transparente)

Pensar en voz alta es cuando un miembro del equipo expresa verbalmente su pensamiento o el curso de acciones para mantener a todos enterados de la situación.

PRONTO INTERNATIONAL

La Regla clarificación

Es una buena forma de resolver conflictos y mantener la seguridad del paciente.

Si detectan un error o problema que pueda provocar riesgo para el paciente, el/ella manifesta su preocupación (dos veces).

PRONTO INTERNATIONAL

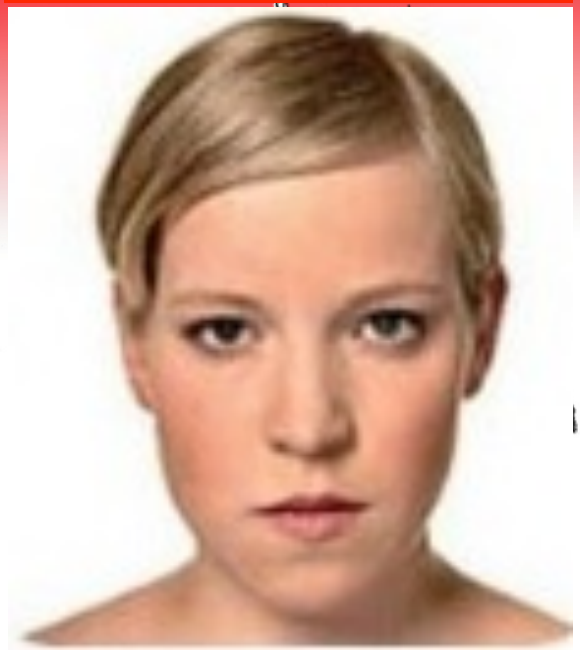
La Regla de Clarificación

- ¿Qué hacer si su preocupación fue ignorada?
  - Es su responsabilidad expresar firmemente su preocupación por lo menos **dos veces** para asegurarse de que fue escuchado/a.
  - La persona mencionada debe reconocer lo escuchado.

- Si la persona sigue sin reconocer su preocupación o lo piensa dos veces antes de la orden, puede hablar más firmemente. Diga: "estoy preocupado/a, estoy intranquilo/a". Esto es un asunto sobre la seguridad del paciente."

PRONTO INTERNATIONAL

La Regla de Clarificación

“Estoy intranquila/o”	“Estoy preocupada/o”	“Afecta la salud del paciente”
		

“¡Debes detenerte!”

PRONTO INTERNATIONAL

La Regla de Clarificación

- Si no responde al llamado en la segunda ocasión, puede automáticamente solicitar la ayuda de otra persona para resolver el problema.
- Si lo siguen ignorando, puede acudir con un supervisor o superior en la cadena de mando.
- Esta regla permite a cualquier miembro del equipo "romper la cadena" si el/ella sospecha o descubre cualquier riesgo para la seguridad del paciente.
- Esto permite a los subordinados proteger al paciente sin temor a represalias.

PRONTO INTERNATIONAL

Retroalimentación

Después de cada emergencia obstétrica o neonatal en su hospital, debe tener una sesión de retroalimentación con todos los miembros del equipo médico con el objetivo de mejorar la comunicación en el futuro. Debe identificar:

- ¿Qué funcionó?
- ¿Qué no funcionó?
- Cualquier problema que deba arreglarse antes de que se presente otra emergencia

PRONTO INTERNATIONAL

Retroalimentación

Una retroalimentación efectiva debe ser:

- **Oportuna –** Que tenga lugar después de la emergencia tan pronto como sea posible.
- **Respetuosa** – Enfocada en los comportamientos, no en atributos personales.
- **Específica** – Específica sobre qué comportamientos necesitan ser corregidos.
- **Dirigida a la mejora** – Proporciona una dirección para una mejora futura.
- **Considerada –** La información negativa debe darse de manera justa y con respeto.

PRONTO℠ INTERNATIONAL

Preguntas para la retroalimentación

- ✓ ¿Nuestra comunicación fue clara?
- ✓ ¿Nuestros roles y responsabilidades fueron entendidas?
- ✓ ¿Mantuvimos conciencia de la situación?
- ✓ ¿Distribuimos el trabajo equitativamente?
- ✓ ¿Pedimos ayuda con suficiente anticipación? ¿La ayuda llegó?
- ✓ ¿Cometimos errores? ¿Prevenimos errores?
- ✓ ¿Teníamos todos los recursos necesarios?
- ✓ **¿Qué salió bien, que pudo ser mejor y qué podemos mejorar?**

PRONTO℠ INTERNATIONAL