



El Faro DEL CUIDADO

Nº 39 - diciembre 2025

COMUNICACIÓN EFECTIVA EN NAVIDAD

La temporada navideña es un periodo de celebración, pero para los profesionales de la salud, a menudo significa turnos con menos personal, mayor fatiga y distracciones. Mantener una comunicación efectiva se vuelve crucial para mitigar los riesgos inherentes de estas fechas y garantizar la seguridad del paciente.

RIESGOS CRÍTICOS DURANTE LA ÉPOCA FESTIVA

La confluencia de factores estacionales y operativos crea un entorno de mayor riesgo. Reconocer estos riesgos es el primer paso para combatirlos:

1. El “Efecto Festivo” en el Personal:

- Fatiga y Distracción: El personal está, legítimamente, pensando en sus propias celebraciones, viajes o familia, lo que puede llevar a una disminución de la concentración.
- Burnout Acelerado: Los turnos largos, las bajas por vacaciones o enfermedad y la presión festiva aumentan el riesgo de agotamiento, lo que impacta directamente en la calidad de la toma de decisiones y la comunicación.

2. Desafíos de Personal y Cobertura:

- Rotación de Personal: Mayor



presencia de personal temporal, floaters, o sanitarios que cubren unidades que no son las suyas habituales. Esto puede llevar a la falta de familiaridad con los protocolos específicos de la unidad.

- Experiencia Reducida: Menor disponibilidad de especialistas o personal senior en ciertas horas, dejando la toma de decisiones complejas en manos de profesionales menos experimentados.

3. Errores de Comunicación por Presión:

- Transferencia de Cuidados Interrumpida: Las prisas por terminar el turno y la sensación de ambiente relajado pueden llevar a pases de guardia incompletos o apresurados.
- Aumento de la Carga de Pacientes: En muchos servicios de urgencias, las celebraciones (accidentes, excesos alimenticios, alcohol) incrementan la afluencia, saturando los sistemas de comunicación existentes.

ESTRATEGIAS PARA DISMINUIR LOS RIESGOS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

Una comunicación estructurada y deliberada es la principal herramienta para salvaguardar la atención durante la Navidad. Las siguientes estrategias deben ponerse en acción inmediatamente:

1. Estandarización de la Transferencia de Cuidados (Pase de Guardia)

La transferencia de un paciente entre turnos o unidades es uno de los puntos más vulnerables.

- Utilizar Acrónimos Estructurados:
Implementar de forma obligatoria métodos como SBAR o IPASS.
- Lectura y Confirmación (Read-Back):
El profesional que recibe la información debe repetirla en voz alta para confirmar datos críticos.

• Documentación Inmediata:
Toda comunicación crítica (órdenes verbales de emergencia, cambios en la condición) debe ser documentada en el momento o, si no es posible, inmediatamente después.

2. Protocolos de Comunicación Inter-Especialidad

Cuando se requiere la interconsulta con un especialista (que puede estar de guardia on-call desde casa), la claridad es vital.

- “Llamada Inteligente”:

Antes de llamar a un especialista, el personal debe tener:

Datos Vitales Actuales.

Últimos Resultados de Laboratorio/Imágenes.

Hipótesis de Trabajo y Pregunta Específica.

- *Limitar Órdenes Verbales:*

Las órdenes verbales deben limitarse a situaciones de emergencia real (Código Azul).

3. Fomento de la Conciencia Situacional

Dado el aumento de personal rotatorio, el equipo debe establecer un conocimiento compartido de la situación.

- *Tableros de Mando o Reuniones Cortas (Huddles):*

Iniciar cada turno (o en el cambio de turno) con un breve encuentro de 5 minutos donde el líder de turno identifique:

Los pacientes más inestables o de alto riesgo.

El personal nuevo o no habitual.

Los recursos que están limitados o la alta carga de trabajo.

- *Cultura del Cuestionamiento Asertivo:*

Capacitar al personal menos experimentado para que se sienta cómodo deteniendo un proceso o preguntando si algo no le parece correcto, utilizando frases no confrontativas .



CONCLUSION

La época navideña exige que la comunicación en el entorno sanitario pase de ser una actividad rutinaria a una intervención de seguridad crítica. Al implementar estrategias estructuradas como SBAR, limitar las órdenes verbales y fomentar una cultura donde la verificación sea la norma, los profesionales de la salud pueden disfrutar de la temporada sabiendo que han hecho todo lo posible para proteger a sus pacientes de los riesgos únicos de la temporada.

Es importante gestionar la fatiga y el cansancio del personal. Un personal descansado comunica mejor. Para ello se debe fomentar Micro-Descansos Obligatorios (Promover activamente descansos breves para despejar la mente y reenfocar la atención) y Gestión de Horarios Transparentes (Asegurar que los horarios de cobertura y vacaciones sean claros y bien comunicados con antelación, priorizando la cobertura de los roles esenciales).

La seguridad del paciente es el mejor regalo que podemos dar en estas fiestas.



Seguridad de Pacientes Integral Neuquén

#somosspine

Fundación sin fines de lucro dedicada a transformar la atención sanitaria a través de la seguridad del paciente y la atención centrada en las personas. Nos enfocamos en empoderar a líderes y profesionales de la salud con las herramientas y el conocimiento necesarios para crear entornos de atención más seguros, humanos y eficientes.

www.fundacionspine.org
info@fundacionspine.org