



NUESTRA VOZ



María Elena Romano

En medio de monitores parpadeantes y terapias de vanguardia, el acto más revolucionario y protector sigue siendo el más antiguo: la palabra escrita y hablada.

Cuando asumimos la responsabilidad de cuidar, cada mensaje que emitimos o recibimos se convierte en un puente o en un abismo. Las órdenes verbales —frecuentemente dictadas en la urgencia o la fatiga— y las entregas de turno —ese relevo sagrado donde la vida de un ser humano pasa de unas manos a otras— son los momentos de mayor vulnerabilidad en las instituciones de salud.

La seguridad del paciente no es un manual de procedimientos; es una cultura de respeto, empatía y rigurosidad que se construye palabra a palabra.

LAS 10 HABILIDADES CLAVE PARA UNA COMUNICACION EFECTIVA

Fundación SPINe

Para mitigar los riesgos asociados a las órdenes verbales y optimizar el traspaso de información, el personal de salud debe cultivar y perfeccionar las siguientes competencias de forma continua.

1. Escucha Activa:

Capacidad de concentrarse totalmente, sin interrupciones ni sesgos de confirmación.

2. Asertividad:

Expresar dudas, corregir discrepancias o solicitar aclaraciones de manera firme y respetuosa

3. Sistemática y Estructuración: Habilidad para organizar la información clínica bajo modelos validados

4. Validación Mediante Circuito Cerrado:

Disciplina para verificar que el mensaje recibido es exactamente el que se pretendió enviar.

5. Precisión y Concisión:

Capacidad de sintetizar cuadros clínicos complejos destacando los datos críticos sin omitir lo esencial.

6. Gestión del Estrés y Regulación

Emocional:

Mantener la claridad comunicativa, el tono pausado y el control cognitivo en situaciones de alta presión

7. Empatía Interprofesional:

Comprender la carga de trabajo y el contexto del colega que entrega o recibe la información.

8. Documentación Concomitante: Habilidad para registrar las indicaciones evitando postergaciones que induzcan al error.

9. Conciencia Situacional Colectiva:

Capacidad de alinear al equipo bajo un mismo entendimiento del estado del paciente y las metas terapéuticas a corto plazo.

10. Liderazgo Comunicacional:

Habilidad para guiar y ordenar las interacciones del equipo.



EL PELIGRO DEL TELÉFONO DESCOMPUESTO AL PIE DE LA CAMA

Fundación SPINE

Imaginen una Unidad de Cuidados Intensivos a las tres de la mañana.

El cansancio pesa en los párpados.

Un médico, en la urgencia, dicta verbalmente una dosis de un medicamento de alto riesgo.

La enfermera, saturada de estímulos auditivos, entiende una cifra similar pero significativamente mayor. **Si la orden se ejecuta de inmediato, el desenlace podría ser fatal.** Este escenario, lamentablemente real en la historia de la medicina, nos recuerda que el “teléfono descompuesto” no es un juego infantil en los hospitales; es una amenaza latente.

Para blindar este momento de extrema vulnerabilidad, la ciencia de la seguridad del paciente nos ofrece una herramienta infalible y profundamente humana: el Método del Circuito Cerrado de Comunicación (también conocido como Read-Back o Lectura de Retorno).

Este método, consta de 4 pasos secuenciales que

transforman el apuro en un acto de mutuo cuidado:

1. Escuchar: El receptor presta atención absoluta a la orden dictada.
2. Escribir: Quien recibe la instrucción la registra inmediatamente (en la historia clínica, una hoja de enfermería o un soporte físico), evitando confiar en la memoria
3. Leer: El receptor lee textualmente lo que ha escrito en voz alta para el emisor.
4. Confirmar: El emisor valida que lo leído es exactamente lo que ordenó diciendo: “Es correcto”. Si hay un error, se corrige y se repite el ciclo.

Implementar este hábito no es una pérdida de tiempo ni un cuestionamiento a la capacidad del colega. Al contrario, es el acto de amor profesional más puro: utilizar la estructura para proteger la vida del paciente y la tranquilidad del equipo técnico, asegurando que el ser humano reciba exactamente la ayuda que necesita.

Romper el Mito de la Memoria

Cuando decidimos estructurar nuestra comunicación, reconocemos nuestra propia falibilidad humana y elegimos voluntariamente blindar el entorno del paciente.

Al estandarizar la forma en que transmitimos la información, eliminamos las suposiciones y la variabilidad individual. La estructura actúa como una red de seguridad cognitiva que atrapa el error antes

de que este alcance al paciente, transformando un sistema vulnerable que depende de “mentes perfectas” en un sistema resiliente basado en procesos seguros.



DETRAS DE LA CAMILLA: EL TURNO QUE SE ENTREGA CON EL CORAZÓN

Funación SPiNe

Entregar el turno no es simplemente recitar una lista de diagnósticos, laboratorios y soluciones parenterales. Detrás de cada número de cama hay una biografía, un miedo, una expectativa. Cuando un profesional de la salud le dice a otro: “En la cama 4 está Don Luis; ya logramos controlar su dolor, pero está muy angustiado porque su hija no ha podido venir a visitarlo”, la comunicación trasciende lo técnico para volverse profundamente humana.

Sin embargo, para que esa mirada compasiva no deje de lado datos clínicos vitales, la empatía debe caminar de la mano con la estructura. El método de elección internacional para lograrlo es el Modelo SAER (conocido

globalmente como SBAR por sus siglas en inglés: Situation, Background, Assessment, Recommendation).

Cuando combinamos el rigor del modelo SAER con una actitud de presencia plena —idealmente realizando la entrega al pie de la cama del paciente, integrando al enfermo y a su familia en el proceso— dignificamos el cuidado. El traspaso estructurado dota al profesional que ingresa de las herramientas clínicas y emocionales para continuar el tratamiento sin baches, fisuras ni olvidos. Es pasar la antorcha garantizando que la luz de la seguridad nunca parpadee.

Cuando la estructura libera tiempo para cuidar

El caos y la improvisación comunicativa devoran el tiempo e incrementan la ansiedad del equipo.

Una estructura comunicativa eficiente reduce el ruido ambiental, mitiga el

agotamiento profesional (burnout) y disipa la incertidumbre en los momentos de relevo. Al canalizar la información técnica de forma rápida y exacta, liberamos ancho de banda mental y tiempo físico para enfocarnos en lo verdaderamente

importante: escuchar activamente las necesidades del enfermo, detectar signos sutiles de deterioro clínico y ejercer una medicina basada en la empatía y la presencia absoluta.



El desafío de la semana

Minutos de oro y Circuito cerrado

Proponemos a todos los líderes de servicio, jefes de enfermería y directores médicos implementar el siguiente desafío práctico en sus unidades a partir de mañana:

El Reto de los “30 Segundos de Seguridad”

Para Órdenes Verbales:

Queda estrictamente prohibido ejecutar cualquier indicación verbal (excepto en reanimación cardiopulmonar pura) sin aplicar el circuito cerrado. Toda orden verbal telefónica o presencial deberá ser: **1. Escuchada**, **2. Escrita en un soporte físico/digital**, **3. Leída en voz alta por quien la recibe**, y **4. Confirmada por quien la dictó**.

Para la Entrega de Turno:

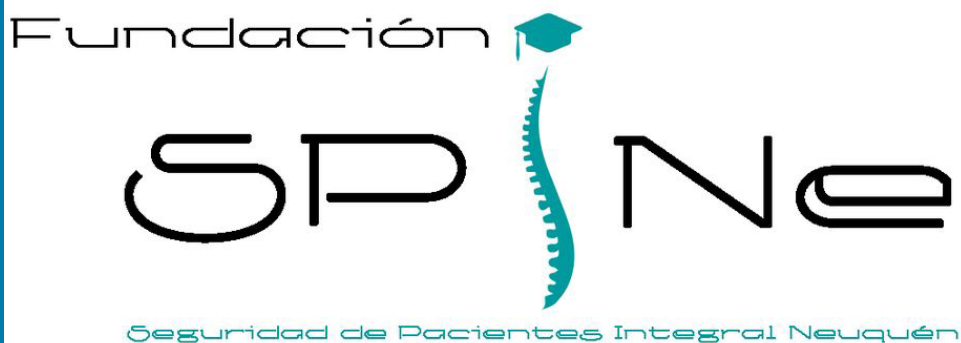
Implementar la “Zona de Silencio” durante el traspaso. Durante los 15 minutos que dure la entrega de turno bajo la estructura SAER, se suspenderán las llamadas no urgentes, interrupciones de proveedores o alarmas secundarias. El equipo saliente y entrante se mirará a los ojos, garantizando una transferencia de información sin ruidos y 100% enfocada.

Midamos el impacto: Evalúen al final de la semana cuántas discrepancias o dudas se detectaron a tiempo gracias a estos 30 segundos de verificación.

Conclusión

La seguridad del paciente no se logra con utopías inalcanzables, sino mediante la consistencia implacable en los pequeños hábitos. Una orden verbal verificada y un turno entregado con estructura y sensibilidad humana salvan más vidas que la tecnología más sofisticada del planeta. Comunicarnos bien es nuestra mejor prescripción médica.

Para profundizar en protocolos descargables, herramientas de bolsillo del método SAER y plantillas de verificación de órdenes verbales diseñadas por nuestro equipo de expertos, los invitamos a visitar nuestra biblioteca académica y sección de recursos en: www.fundacionspine.org Porque la seguridad es un compromiso que compartimos, palabra por palabra.



#somospine

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 a empoderar a líderes y profesionales de la salud con las herramientas y el conocimiento necesario para crear entornos de asistencia más seguros, humanos y eficientes.

www.fundacionspine.org
info@fundacionspine.org