

ACCIONES ESENCIALES PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

AESP

2

Comunicación Efectiva

Mejorar la comunicación entre el equipo médico hospitalario

Utilizar el proceso:

Escuchar-Escribir-Leer-Confirmar

Para la emisión y recepción de las indicaciones verbales y/o telefónicas relacionadas con la atención de los pacientes, resultados de los laboratorios o gabinete



Para servicios de urgencias y críticos

Utilizar el proceso:

Escuchar - Repetir - Confirmar



Mejorar la comunicación entre los profesionales de la salud, pacientes y familiares

Para la notificación de valores críticos de laboratorio, patología y estudios de gabinete

Utilizar el proceso:

Escuchar-Escribir-Repetir-Confirmar por los servicios correspondientes

Aplicar el procedimiento:

Para la notificación a los pacientes en su domicilio



Para prescripciones médicas y anotaciones en documentos

- Escribir con letra legible
- Colocar alertas visuales
- No utilizar abreviaturas



Seguridad durante la transferencia de pacientes

Usar la técnica de comunicación SAER

(Situación, Antecedentes, Evaluación, Recomendación)



- En la entrega/recepción de los pacientes en los cambios de turno
- En el traslado de pacientes a otros servicios
- Al referir los pacientes a otro establecimiento
- Al egreso del paciente



Mejorar la comunicación entre el equipo de Salud para evitar incidentes de seguridad

Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCEs)



Gobierno de México

Salud
Secretaría de Salud