



Hacer lo adecuado  
¿Será posible?

# Análisis de los procesos comunicativos del Servicio de Enfermedades Infecciosas del Hospital Clínico de Zaragoza

Ángela Abejez Arrizabalaga, Rosana Sanz Segura, Galadriel Pellejero  
Sagastizabal, María Ferrer Navarro, Santiago Letona Giménez, Eduardo  
José Manchado Pérez, Sandra Malpica Mallo, Elena Morte Romea



Hacer lo adecuado  
¿Será posible?

# 1. Objetivos

Identificar las **barreras comunicativas** entre cualquiera de los profesionales del Servicio de Enfermedades Infecciosas del HCUZ y en cualquiera de las etapas del proceso de atención sanitaria.

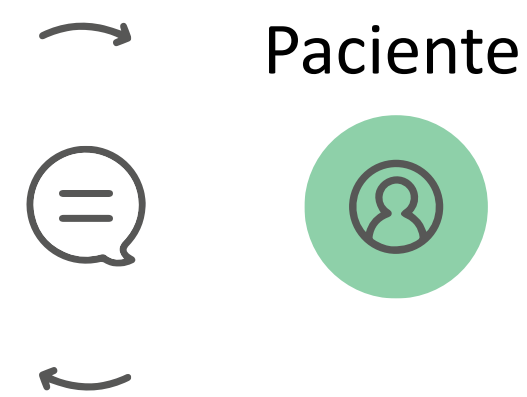
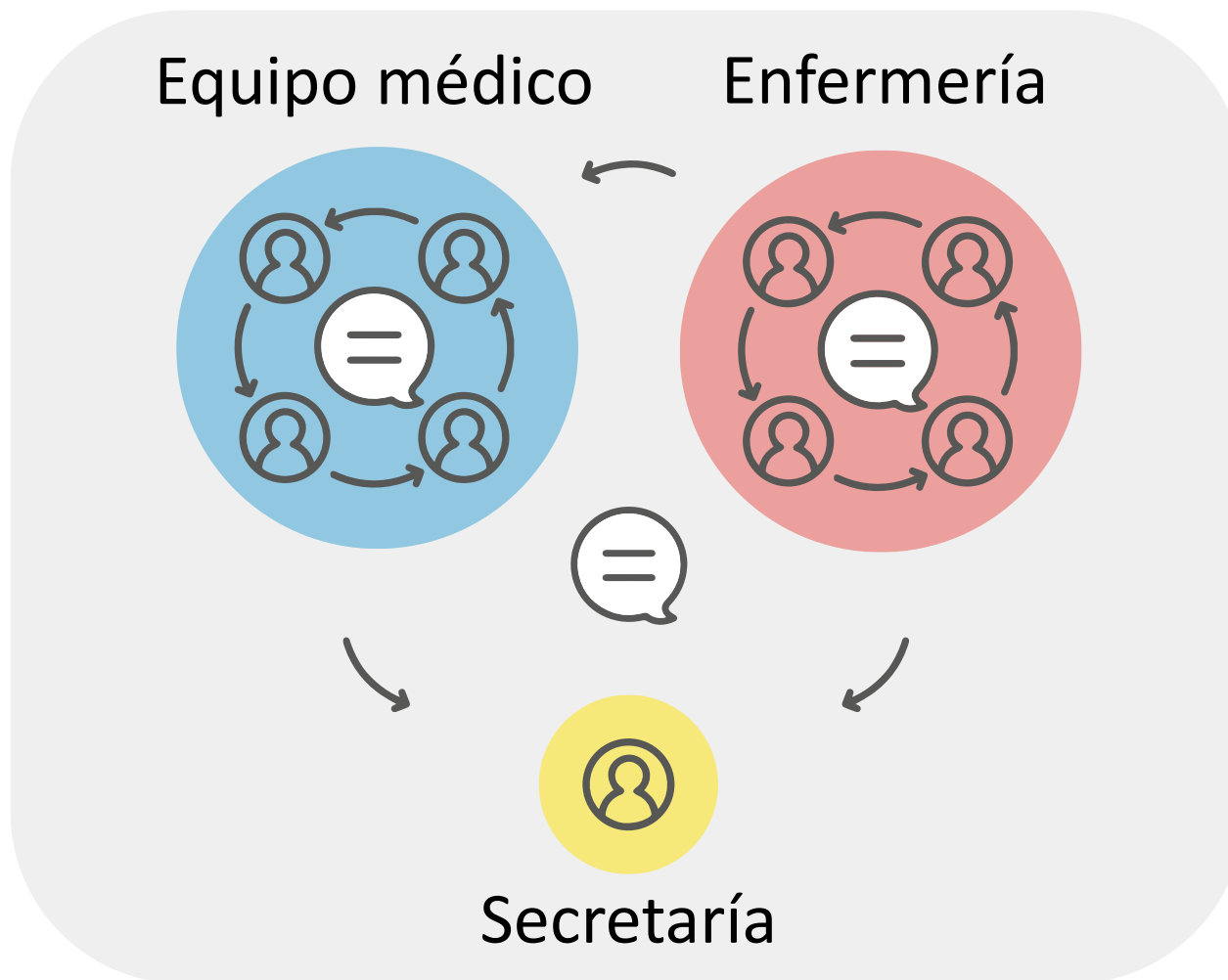
Para proponer **estrategias de optimización** del flujo de trabajo asistencial y de la calidad sanitaria prestada, basadas en las conclusiones de este estudio.



Hacer lo adecuado  
¿Será posible?

# 1. Objetivos

## *Enfermedades Infecciosas*





Hacer lo adecuado  
¿Será posible?

## 2. Método

La metodología utilizada está basada en los principios del *Human-Centered Design*, del *Service Design* y de la *Open Innovation*.

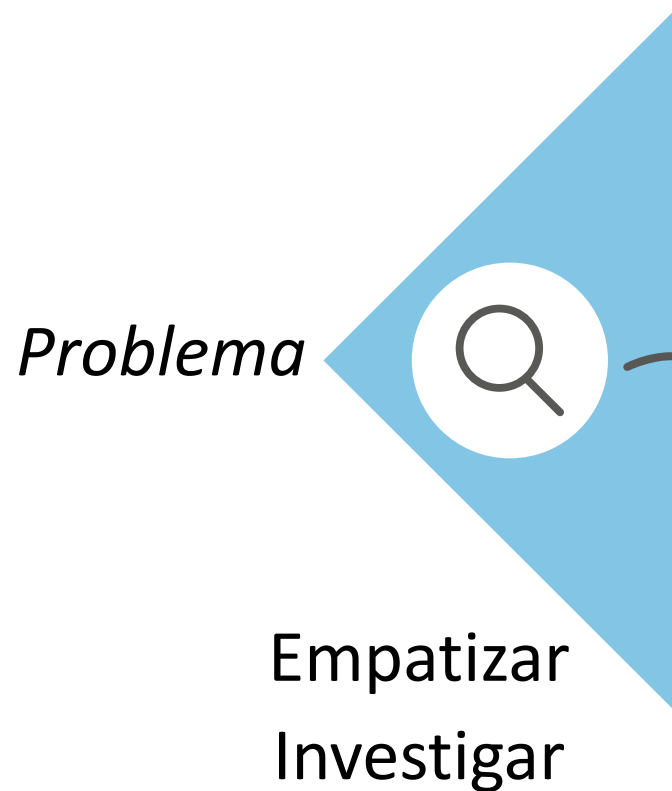
Estas perspectivas desarrollan soluciones **centradas en el usuario** utilizando **métodos cualitativos**, aportando un enfoque más humano y social sin dejar de lado los requerimientos técnicos.



Hacer lo adecuado  
¿Será posible?

## 2. Método

### *Human-Centered Design*

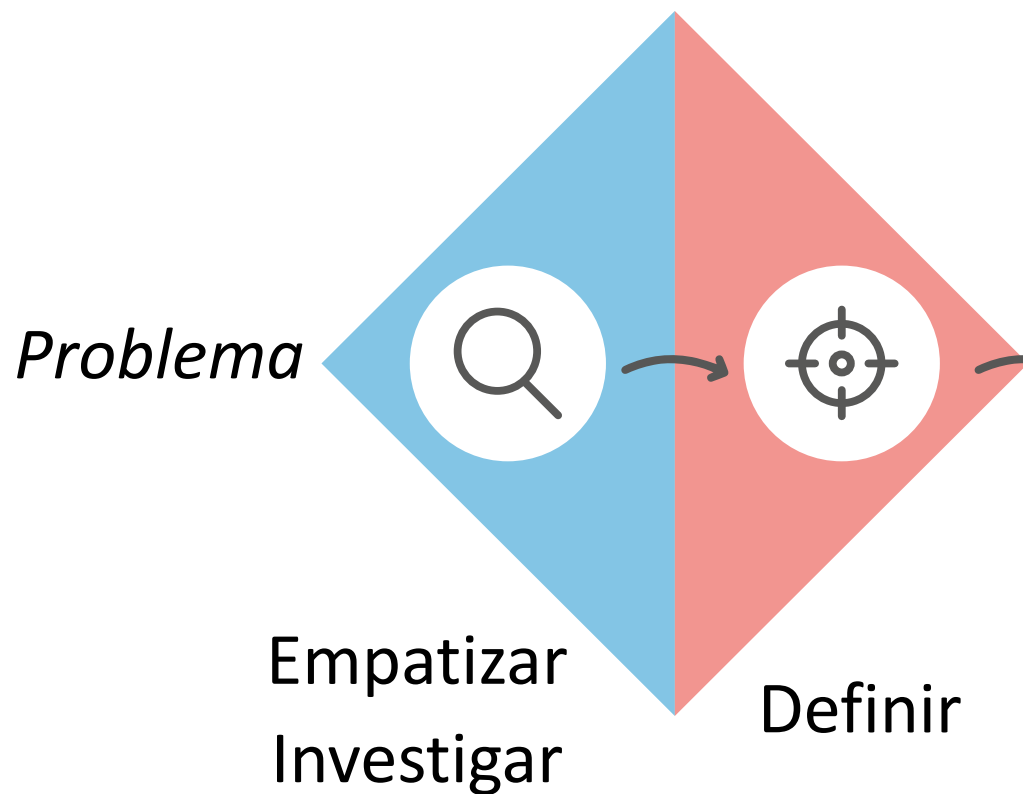




Hacer lo adecuado  
¿Será posible?

## 2. Método

### *Human-Centered Design*

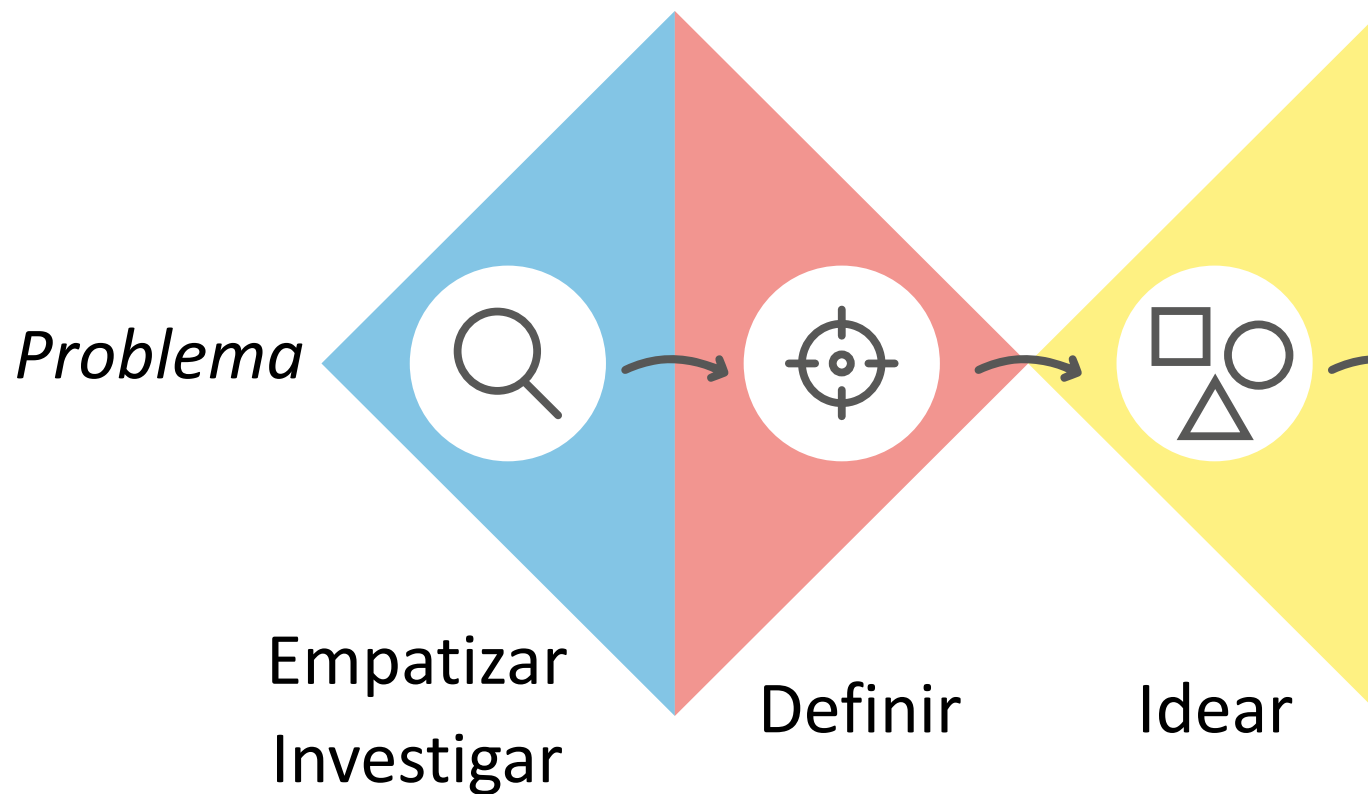




Hacer lo adecuado  
¿Será posible?

## 2. Método

### Human-Centered Design

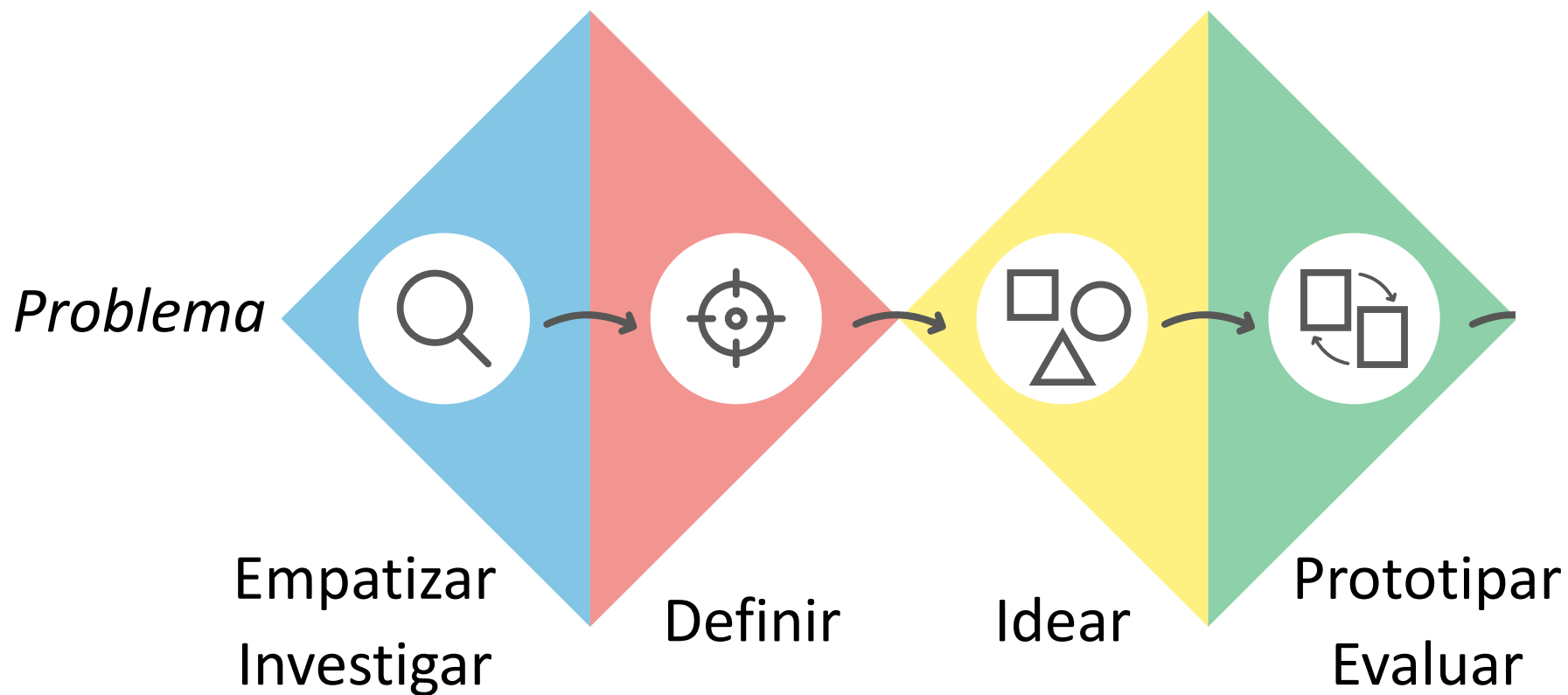




Hacer lo adecuado  
¿Será posible?

## 2. Método

### Human-Centered Design



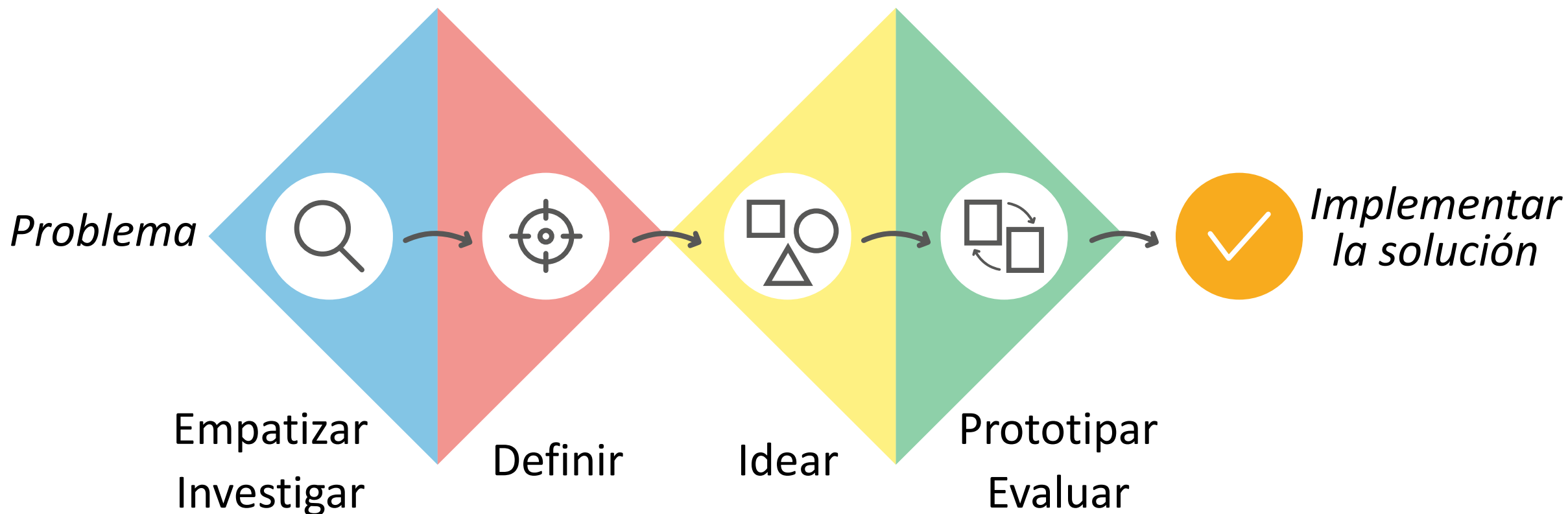




Hacer lo adecuado  
¿Será posible?

## 2. Método

### Human-Centered Design

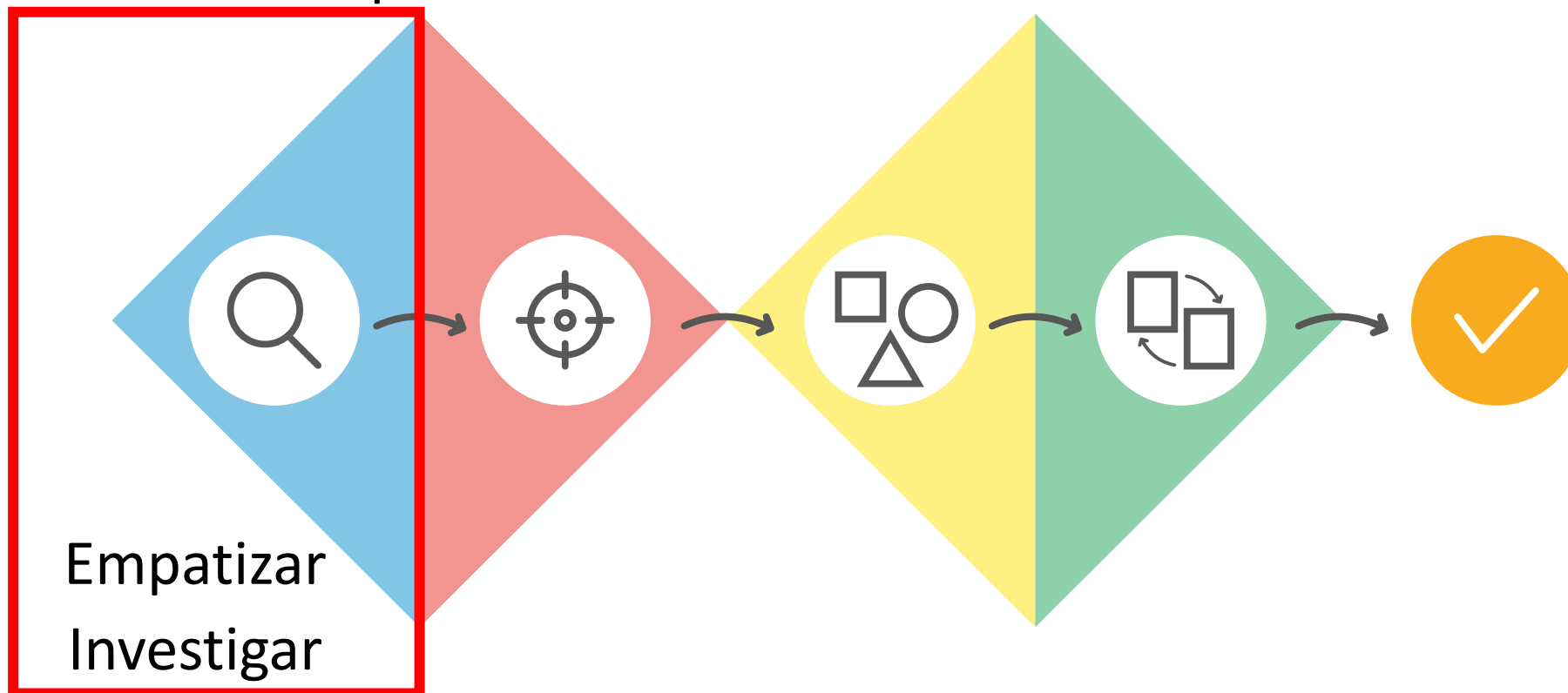




Hacer lo adecuado  
¿Será posible?

## 2. Método

En la presente contribución se ha desarrollado la **fase inicial** común a estas metodologías, correspondiente a la identificación de las necesidades del personal sanitario del servicio.





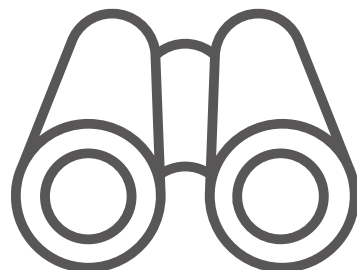
Hacer lo adecuado  
¿Será posible?

## 2. Método

Los **métodos** utilizados han sido:



Revisión de la  
literatura



3 observaciones  
de campo



7 entrevistas



1 *focus group*



Hacer lo adecuado  
¿Será posible?

## 3. Resultados

Se han identificado **15 barreras comunicativas**.

Se ha evaluado la percepción de la afectación de estas barreras sobre los diferentes perfiles.



Hacer lo adecuado  
¿Será posible?

# 3. Resultados

Equipo médico	Enfermería	Secretaría	Paciente/acomp
---------------	------------	------------	----------------

ID	Descripción	Afectación
1	Tiempo excesivo dedicado a revisar la info. del paciente (HC).	
2	No hay una visión integral de lo ocurrido durante el ingreso.	
3	<i>Rapport</i> médico de larga duración.	
4	Posible pérdida de información en la comunicación médico-enfermera.	
5	Posible comunicación difícil con el paciente.	
6	Tiempo excesivo dedicado a redactar el evolutivo de cada paciente.	

ID	Descripción	Afectación
7	Posible pérdida de información durante su traspaso a la HC (médicos).	
8	Dificultad para contactar con otros profesionales.	
9	Posible pérdida de información tras la revisión de bacteriemias y candidemias.	
10	Dificultad para citar al paciente.	
11	<i>Rapport</i> de enfermería de larga duración.	
12	Posible pérdida de información durante la visita al paciente (enfermería).	
13	Posible pérdida de información durante el traspaso a la HC (enfermería).	



Hacer lo adecuado  
¿Será posible?

## 3. Resultados

Equipo médico

Enfermería

Secretaría

Paciente/acompa

ID	Descripción	Afectación
14	Posible olvido de datos de los residentes y estudiantes.	
15	Incertidumbre sobre cuándo realizar las tareas que se dan fuera del despacho.	

- Afectan en un **42%** al equipo médico.
- Afectan en un **33%** a la unidad de enfermería.
- Afectan en un **21%** al servicio de secretaría.
- Afectan en un **4%** al paciente y familiares/acompañantes.

El **personal sanitario** se ve considerablemente más afectado que los pacientes.



Hacer lo adecuado  
¿Será posible?

## 3. Resultados

Las afectaciones de estas barreras sobre el **personal sanitario** se producen debido a que:

1. Consumen **mucho tiempo**.
2. Generan **estrés**.
3. Dificultan la **gestión coordinada de la información**.
4. Afectan negativamente al **ambiente de equipo**.



Hacer lo adecuado  
¿Será posible?

## 3. Resultados

La barrera principal es la **no estandarización de la comunicación entre el equipo médico y enfermería**, fomentada por:

- La existencia de **varios canales** de comunicación (escrito y verbal).
- La información se transmite en **momentos variables**, generando interrupciones.
- La **falta de tiempo** para revisar la Historia Clínica Electrónica.





Hacer lo adecuado  
¿Será posible?

## 4. Conclusiones

El desarrollo de estrategias de **optimización de la comunicación** del servicio de Enfermedades Infecciosas para afrontar la falta de tiempo y el estrés del personal sanitario y para mantener y cultivar el ambiente de equipo es necesario y escalable a otros servicios hospitalarios, mejorando indirectamente la calidad de la asistencia sanitaria.

