



Salud
Secretaría de Salud



CONAMED
Comisión Nacional de Arbitraje Médico

TEMAS SELECTOS 2025



CODAMEVER
Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz





GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico

La Comunicación en la Seguridad del Paciente

Mtra. Adriana Tinoco Aviña
Comisionada de Conciliación y Arbitraje Médico





GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

La seguridad del paciente

Es un principio fundamental en los sistemas de salud modernos. Se refiere a la prevención de errores y eventos adversos asociados a la atención sanitaria. En este contexto, la comunicación efectiva es uno de los pilares clave para garantizar una atención segura, de calidad y centrada en la persona.



70%

De los errores médicos se relacionan con fallas de comunicación.



OMS, Joint Commission



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente

1. Identificación del paciente.
- 2. Comunicación Efectiva.**
3. Seguridad en el proceso de medicación.
4. Seguridad en los procedimientos.
5. Reducción del riesgo de Infecciones Asociadas a la Atención de la Salud (IAAS).
6. Reducción del riesgo de daño al paciente por causa de caídas.
7. Registro y análisis de eventos centinela, eventos adversos y cuasi fallas.
8. Cultura de seguridad del paciente.



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE



Enfoque de la Comunicación Efectiva en la Seguridad del Paciente



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

Acción Esencial 2 Meta Internacional 2

Las brechas en la comunicación durante el proceso de atención médica pueden provocar graves interrupciones en la continuidad de la atención, al proporcionar un tratamiento inadecuado y potencialmente generar daño.





GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE



Acciones Esenciales de Comunicación



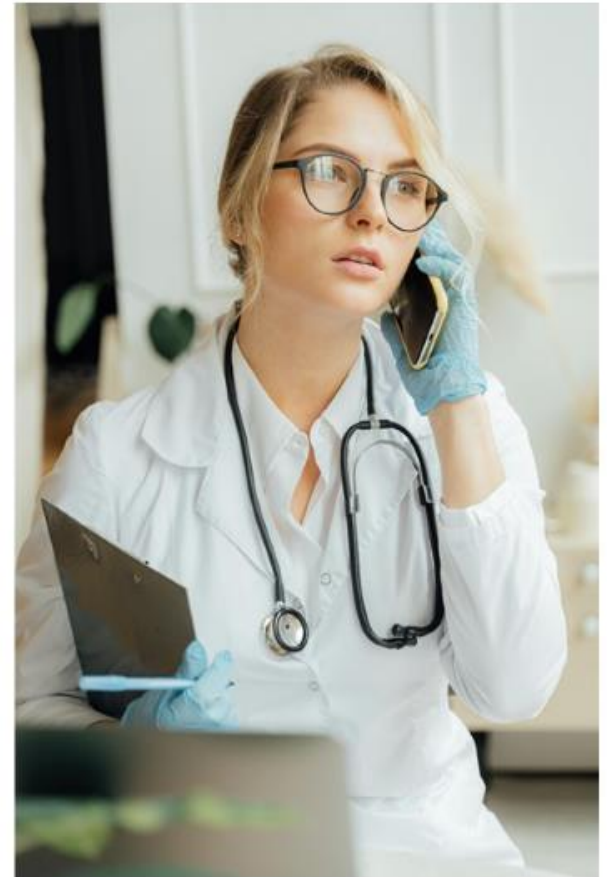
GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

Acción Esencial 2A

Acciones para mejorar la comunicación entre el equipo médico.

Proceso para recibir **ÓRDENES**

indicaciones verbales o telefónicas





GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

Acción Esencial 2B

De la emisión y recepción de las indicaciones verbales o telefónicas relacionadas con la atención de los pacientes, resultados de laboratorio o gabinete.

2B1: del proceso de escuchar - escribir - leer - confirmar.



Escuchar

Completamente la indicación o el resultado



Escribir

La indicación o el resultado de laboratorio o gabinete (en papel o electrónico)



Leer

La indicación o el resultado, tal como se escribió



Confirmar

Que lo que el receptor anotó y leyó es exactamente lo dicho



Receptor

Emisor



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

Acción Esencial 2 B2: de la emisión y recepción de las órdenes verbales y/o telefónicas en urgencias y servicios críticos con el proceso de escuchar - repetir y confirmar.



Proceso alternativo:

Escuchar la indicación o resultado



Repetirla



Que el emisor confirme que lo que se repitió es correcto



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

Acción Esencial 2C

De la comunicación durante la transferencia de pacientes.

- Situación
- Antecedentes
- Estado actual
- Recomendaciones





GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

Acción Esencial 2D

De las prescripciones médicas y de las anotaciones en documentos.

Acción Esencial 2E

De la notificación de valores críticos de laboratorio, patología y estudios de gabinete.

Acción Esencial 2F

De la referencia y/o contra referencia del paciente.

Acción Esencial 2G

Del egreso del paciente.



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE



**¿Por qué hablar de la comunicación
en seguridad del paciente?**



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE



Organización Mundial de la Salud

- La Organización Mundial de la Salud (OMS) enfatiza la comunicación efectiva en salud como un componente crucial para mejorar la salud de las personas y comunidades.
- La comunicación efectiva implica transmitir información de manera clara, precisa, oportuna y comprensible, utilizando estrategias que fomenten la comprensión y la acción.



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

Principios clave de la comunicación efectiva en salud según la OMS

- Claridad y precisión
- Oportunidad
- Consideración del público
- Uso de tecnologías de la información
- Empatía y respeto
- Transparencia y honestidad
- Participación
- Estrategias para la comunicación efectiva en salud
- Campañas de salud
- Comunicación en situaciones de crisis
- Comunicación con pacientes
- Comunicación con comunidades
- Asertividad



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE



**¿Dónde ocurre
la comunicación en salud?**



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE



La comunicación es transversal

- Afecta todos los niveles: médico-paciente, entre profesionales, entre equipos e instituciones.
- Es vital desde el diagnóstico hasta el alta.



Los errores comunicativos tienen consecuencias graves

- Pueden derivar en eventos adversos, daño a la salud o incluso la muerte del paciente.
- También generan consecuencias legales: juicios por mala praxis, pérdida de confianza y daño institucional.



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE



La buena comunicación también protege al profesional

- Un consentimiento informado bien dado, una historia clínica bien escrita y una alerta bien comunicada pueden ser la mejor defensa jurídica.



El cambio empieza en la formación

- Médicos y abogados deben ser formados en competencias blandas, ética, trabajo en equipo y comprensión mutua.
- La educación interdisciplinaria es la base para un sistema de salud más seguro y justo.



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE



Perspectiva Legal de la Comunicación en Salud



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

“

“En derecho, lo que no se comunica o no se registra, no existe. Una buena comunicación es también una herramienta de defensa jurídica.”

”





GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

Implicaciones médico-legales de la mala comunicación

¿Por qué importa legalmente cómo nos comunicamos?

La mala comunicación no solo daña al paciente, también expone al profesional o institución a responsabilidad legal (civil, penal o administrativa).

En derecho sanitario, una omisión, ambigüedad o error en la comunicación puede ser interpretada como negligencia, impericia o imprudencia, según el caso.





GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

¿Qué analiza el derecho respecto a la comunicación clínica?

Desde el enfoque jurídico, la comunicación en salud se valora según su impacto en dos dimensiones:

1. Derechos del paciente (como la autonomía, información y consentimiento).
2. Responsabilidad profesional (por actos u omisiones que causen daño).

La ley no exige que el profesional de salud sea perfecto, pero sí exige que comunique de forma diligente, clara, completa y verificable.





GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

“Antes de cada decisión clínica, pregúntate:

**¿La otra persona - paciente o colega- realmente
entendió lo que le dije?**

Comunicar bien es un acto clínico, ético y legal.”

¡Gracias!
por su atención.

