

Aguirre, Romina Daniela
Almada, Marcos Julián
Giménez, Noelia Anahí
Laulhe, Melisa Giselle
Lois Ferreyra, Solange María Luz

Descripción de las herramientas de comunicación utilizadas en el área de Quirófano Central del Hospital italiano de Buenos Aires y la perspectiva de los instrumentadores quirúrgicos respecto a su utilización

Licenciatura en Instrumentación Quirúrgica

Tesis 2017

Cita sugerida (Vancouver): Aguirre RD, Almada MJ, Giménez NA, Laulhe MG, Lois Ferreyra SML. Descripción de las herramientas de comunicación utilizadas en el área de Quirófano Central del Hospital italiano de Buenos Aires y la perspectiva de los instrumentadores quirúrgicos respecto a su utilización [tesis de licenciatura] [Internet]. [Buenos Aires]: Instituto Universitario Hospital Italiano; 2017 [citado AAAA MM DD]. 41 p. Disponible en: <http://trovare.hospitalitaliano.org.ar/descargas/tesisytr/20191205145220/tesis-aguirre-almada-gimenez-laulhe-lois.pdf>

Este documento integra la colección Tesis y trabajos finales de Trovare Repositorio Institucional del Instituto Universitario Hospital Italiano y del Hospital Italiano de Buenos Aires. Su utilización debe ser acompañada por la cita bibliográfica con reconocimiento de la fuente.





Instituto Universitario
Hospital Italiano

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Herramientas de Comunicación Efectiva
en el Área Quirúrgica

Carrera:

Licenciatura en Instrumentación Quirúrgica.

Cohorte 2016. Diciembre 2017.

Profesores:

Dr. Esteban Santiago. Dr. Franco Juan.

Alumnos:

Aguirre Romina Daniela

Almaña Marcos Julian

Giménez Noelia Anahi

Laulhe Melisa Giselle

Lois Ferreyra Solange Maria Luz

Índice

Título	Pág.2
Resumen	Pág.3
Palabras claves	Pág.4
Introducción: características del problema y marco teórico	Pág.5
Justificación del estudio	Pág.6
Objetivos: general y específico	Pág.7
Metodología	Pág.8
Población de estudio.....	Pág.8
Criterios de inclusión y exclusión.....	Pág.8
Tamaño de muestra y procedimiento de muestreo.....	Pág.9
Diseño del estudio.....	Pág.9
Variables.....	Pág.9
Recogida de datos y fuentes de información.....	Pág.10
Análisis de datos.....	Pág.11
Aspectos éticos de la investigación	Pág.11
Resultados	Pág.12
Objetivo A.....	Pág.12
Objetivo B.....	Pág.15
Tablas y figuras	Pág.21
Discusión y conclusiones	Pág.31
Objetivo A.....	Pág.31
Objetivo B.....	Pág.32
Conclusión final.....	Pág.34
Bibliografía	Pág.35
Anexo N°1: Encuesta Herramientas de Comunicación Efectiva en el Área Quirúrgica	Pág.37

Descripción de las Herramientas de Comunicación utilizadas en el área de “Quirófano Central” del Hospital Italiano de Buenos Aires y la perspectiva de los Instrumentadores Quirúrgicos respecto a su utilización.



HOSPITAL ITALIANO
de Buenos Aires

Resumen

El presente trabajo de investigación, se llevó a cabo en el área de “Quirófano Central” del Hospital Italiano de Buenos Aires (HIBA), se planteó dicha investigación a partir de los distintos problemas de comunicación que se fueron presentando en dicha área. El objetivo general, fue identificar y describir las herramientas de comunicación utilizadas en el área y las distintas perspectivas de los Instrumentadores Quirúrgicos respecto a su utilización.

El diseño se centró, en un estudio cualitativo de las Herramientas de Comunicación utilizadas en el área de “Quirófano Central” del HIBA, a fin de realizar una descripción de las mismas. Y un estudio cuantitativo observacional de corte transversal en simultáneo con un estudio cualitativo (mediante un cuestionario estructurado y semiestructurado); de las distintas perspectivas de los Instrumentadores Quirúrgicos respecto a su utilización, a fin de realizar una descripción de las mismas.

Nuestro ámbito de estudio fue el área de “Quirófano Central” del Hospital Italiano de Buenos Aires. Las unidades de análisis, fueron las Herramientas de Comunicación utilizadas en el área y los Instrumentadores Quirúrgicos que se encontraban en el área de supervisión, instrumentadores asépticos y circulantes e Instrumentadores Quirúrgicos en actividad de apoyo.

Para realizar dicha investigación se realizó una observación participativa de las Herramientas de Comunicación utilizadas en el área de “Quirófano Central”, y una encuesta con preguntas cuantitativas y cualitativas para plasmar las diversas perspectivas de los Instrumentadores Quirúrgicos, respecto a la utilización de dichas herramientas. A fin de realizar un análisis y descripción de los resultados obtenidos, para ser presentada a las autoridades del área, como base de datos soporte, para la implementación de posibles cambios o mejoras sobre las Herramientas de Comunicación preexistentes.

Se obtuvieron como resultados una gran cantidad de datos; y debido a que la investigación cuenta con dos objetivos, con distinta unidad de análisis, se especificarán los resultados de forma separada. Los resultados del objetivo A, mediante una observación participativa se logró la descripción de las ocho Herramientas de Comunicación más utilizadas en el área de “Quirófano Central” del Hospital Italiano de Buenos Aires. Los resultados del objetivo B se obtuvieron mediante una encuesta realizada a 100 Instrumentadores Quirúrgicos, dando a conocer las distintas perspectivas de los mismos, respecto a las Herramientas de Comunicación utilizadas en el área de muestra.

Con respecto a la discusión y las limitaciones pudimos detectar que en el objetivo A, la limitación se generó al momento de seleccionar y describir cuáles eran las herramientas propias del área y que fueran verdaderamente destinadas a los Instrumentadores Quirúrgicos. Respecto al objetivo B, la limitación que se produjo fue cuando se comenzó a recolectar los datos, a pesar de haber realizado una prueba piloto, los investigadores se encontraron con preguntas que no fueron comprendidas o interpretadas de la forma esperada, dejando respuestas inconclusas o incoherentes.

Comparando la investigación realizada con otra llevada a cabo por la institución, se identificó una predominancia en la utilización de Herramientas de Comunicación que implementan tecnología como en Email, ya sea a nivel Institucional del Hospital Italiano de Buenos Aires o en un área específica como “Quirófano Central” de la misma institución.

Podemos concluir en base a los dos objetivos propuestos, que si bien, las Herramientas de Comunicación utilizadas en el área de “Quirófano Central” son ocho, es el Email la predominante. Y que, según la opinión de los Instrumentadores Quirúrgicos, la implementación del Email como Herramienta de Comunicación es muy utilizada, también sugirieron que podrían combinarse con otras herramientas más directas como reuniones y capacitaciones.

Palabras Claves

- ◆ Herramientas de Comunicación.
- ◆ Comunicación Efectiva.
- ◆ Área Quirúrgica.
- ◆ Instrumentador Quirúrgico.
- ◆ Quirófano Central.
- ◆ Hospital Italiano de Buenos Aires.

Introducción: características del problema y marco teórico

La comunicación efectiva dentro de las organizaciones, es uno de los factores más importantes para lograr un trabajo positivo y eficaz, teniendo en cuenta que comunicar, no es solo el acto de transmitir la información, sino que exige que se reciba e interprete de la manera correcta¹. Esta efectividad es de gran importancia y al no contar con métodos eficientes, se corren distintos riesgos; como por ejemplo: malos entendidos, notificaciones inadecuadas de las prioridades, órdenes confusas o aplicación de criterios personales; generando así, un clima organizacional tenso y poco productivo².

A nivel institucional, la comunicación debe caracterizarse por ser completa, precisa, claramente comprendida y no ambigua³. La cultura organizacional debe valorar, apoyar y afrontar una comunicación abierta y honesta, facilitando el acceso a los superiores con aplanamiento de jerarquías entre los miembros, estimulando el trabajo en equipo y promoviendo buenos vínculos⁴.

Estas definiciones llevadas al ámbito institucional en Salud, tienen la misma aplicación, con el agregado primordial de la atención de pacientes, dejando así un menor margen de error, añadiendo el plus de responsabilidad y compromiso en la comunicación efectiva que debe caracterizar a una institución de salud.

El sitio de estudio, "Área Quirúrgica" es el lugar de la institución de salud, dedicado a la realización de procedimientos quirúrgicos, conservando la asepsia de los mismos⁵; donde profesionales de salud y pacientes, se aíslan de otros servicios manteniendo una circulación restringida, conformando una unidad funcionalmente independiente con normas muy específicas y propias del área⁶, con la prioridad de garantizar la seguridad del paciente quirúrgico.

La comunicación efectiva es un elemento fundamental en el área quirúrgica, ya que evita desgastes, roces, incongruencias, repetición de procesos, pérdida de tiempo y errores en la práctica de salud; favoreciendo así las relaciones interpersonales, el éxito en las tareas que se emprendan, con el objetivo final de garantizar la seguridad del paciente⁷.

La investigación propuesta se centra en la comunicación utilizada en el Área Quirúrgica, de "Quirófano Central" del Hospital Italiano de Buenos Aires. Éste cuenta con 15 quirófanos activos, con un personal multidisciplinario (Cirujanos, Anestesiólogos, Instrumentadores, Enfermeros, Personal técnico de limpieza y maestranza, entre otros) encargados de funcionamiento del área. Su cúpula jerárquica, está compuesta: en el turno mañana por Coordinador de Anestesia, Supervisora General, Segunda Supervisora, Asistente de Jefatura y Secretaria; en el turno tarde por Coordinador de Anestesia de guardia, Asistente de Jefatura, Referente de Jefatura y

Secretario; en el turno noche y fin de semana (también llamado sadofe) por Coordinador de Anestesia de guardia y Referente de Jefatura.

En el área de dicha investigación, se manejan distintas Herramientas de Comunicación como:

- Email institucional, lo cual no garantiza la correcta recepción y comprensión del mensaje.
- Reuniones de personal, que se realizan semanalmente en el turno mañana y algunas esporádicas en los otros turnos.
- Cartelera informativa, ubicada en el star médico del área; la cual es utilizada para brindar información muy específica, (coordinación diaria quirúrgica) pudiendo ser de mayor utilidad.

Debido a que las organizaciones de salud cada día son más complejas, otra institución como La Clínica Constituyentes, se vio obligada a crear diferentes canales de comunicación. A través de ellos, desean comunicar noticias, información, políticas de la empresa, desarrollo del personal, capacitaciones, reconocimientos, etcétera. Para lograr transmitir estos mensajes, utilizan una combinación entre canales tradicionales y tecnológicos. Dentro de los canales tradicionales pueden encontrarse la cartelera, manual de políticas de RRHH, reuniones de estrategias, folletos, capacitaciones, entre otras. En cambio, dentro de los canales de comunicación tecnológicos se encuentran la intranet, blogs, emails, buzones electrónicos de sugerencias e ideas, etcétera⁸. Por otra parte, el Hospital Italiano de Buenos Aires, cuenta con una comunicación interna que ayuda a crear vínculos sociales entre los empleados. Esta comunicación beneficia de modo positivo a los integrantes del hospital, a los pacientes y a la institución en su conjunto. A través de ella, se ofrece información a los empleados, para que puedan desarrollar su trabajo de forma eficiente, contribuyendo a crear un ambiente agradable y aumento del trabajo en equipo. Esta comunicación se genera por medio de la circulación de mensajes empleados por ellos. En el mes de Junio del año 2013, se dio a conocer los resultados de una encuesta que se realizó dentro del hospital, donde se informó cuáles eran los tres canales más utilizados. En primer lugar se encontró el correo electrónico institucional, luego las comunicaciones telefónicas y por último las reuniones en equipo. También otros de los canales que se destacaron en el Hospital Italiano fueron: las reuniones con el jefe, radio interna, redes sociales y revista institucional⁹.

Justificación del estudio

La relevancia de esta investigación, se enfocó en comunicación efectiva en el área quirúrgica, ya que es una herramienta fundamental a la hora de brindar nueva información que el emisor necesita transmitir al receptor para la correcta funcionalidad del área y con la responsabilidad que amerita tener a cargo el cuidado de un paciente.

En el área quirúrgica de muestra, la comunicación presentó algunas falencias, a pesar de que las Herramientas de Comunicación están disponibles, no son utilizadas de la manera correcta. Esta situación, presenta riesgos en la comunicación del área pudiendo repercutir en la adecuada funcionalidad de la misma.

La efectividad de las herramientas en la transmisión de información crítica, considerada así toda aquella información que para la supervisión del área quirúrgica sea imprescindible para la toma de decisiones. La misma, debe producirse aplicando normativas concretas siendo de suma importancia que dicha información sea íntegra y de la mejor categoría posible¹⁰ para que asegure la calidad de atención del paciente garantizando:

- La transmisión de nuevos procesos de control sobre manejo del paciente quirúrgico¹¹.
- Nuevas técnicas quirúrgicas a implementar.
- La transmisión de información adecuada y completa durante el cambio de turno¹².
- El correcto manejo de nuevos equipamientos e insumos.
- La transmisión de factores que garanticen la calidad y seguridad de atención al paciente quirúrgico¹³.
- La transmisión de información respecto a reglamentos del área.

La unificación y estandarización de criterios de atención del paciente quirúrgico y comportamiento del personal, permite que el área funcione de forma homogénea, manejando los profesionales de salud la información necesaria para desenvolverse como un equipo funcional.

Dado que las comunicaciones interpersonales son de suma importancia para el ser humano y sobre todo, en grupos y/u organizaciones de salud, que requieren un alto grado de efectividad, trabajo en equipo y compromiso en su labor¹⁴. El contexto área quirúrgica y la comunicación efectiva que se produce en él, es sumamente relevante, ya que el resultado final es garantizar el bienestar del paciente quirúrgico, asegurando la calidad de atención¹⁵.

Objetivos

La falta de comunicación efectiva puede darse por varios motivos, si bien, el Hospital Italiano promulga la comunicación utilizando distintas estrategias y herramientas¹⁶, éstas varían de forma específica y acorde a la necesidad de cada área. Dejando entonces un área quirúrgica de muestra, con Herramientas de Comunicación propias y la consecuente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las Herramientas de Comunicación utilizadas en el área de “Quirófano Central” del Hospital Italiano de Buenos Aires (HIBA) y las distintas perspectivas de los Instrumentadores Quirúrgicos (IQ) con respecto a las mismas?

En base a la pregunta de investigación, se establecieron los siguientes objetivos:

Objetivo General: Identificar y describir las Herramientas de Comunicación en el área de “Quirófano Central” del HIBA y las distintas perspectivas de los Instrumentadores Quirúrgicos respecto a su utilización.

- **Objetivo específico A:** Identificar y describir las diversas Herramientas de Comunicación (e-mail institucional/reuniones/cartelera informativa) utilizadas en el área de “Quirófano Central” del HIBA.
- **Objetivo específico B:** Identificar y describir las distintas perspectivas (conformidad/aceptación) de los Instrumentadores Quirúrgicos del área, respecto a la utilización de las Herramientas de Comunicación.

Metodología

❖ **Población de estudio**

- **Obj.A:** Herramientas de Comunicación utilizadas en el área “Quirófano Central” del HIBA.
- **Obj.B:** Instrumentadores Quirúrgicos que ejerzan su profesión en el HIBA.

❖ **Criterios de inclusión**

- **Obj.A:** Herramientas de Comunicación que transmitan información referida al área de “Quirófano Central” del HIBA destinada a los Instrumentadores Quirúrgicos incluidos en la investigación.
- **Obj.B:** Instrumentadores Quirúrgicos (IQ) del área de “Quirófano Central” del HIBA.
 - IQ de la supervisión.
 - IQ asépticos y circulantes.
 - IQ en actividades de apoyo (en central de lavados y central de materiales).

❖ **Criterios de exclusión**

- **Obj.A:** _
- **Obj.B:** Instrumentadores Quirúrgicos del área de “Quirófano Central” del HIBA, que se desempeñen en otros puestos:
 - IQ que se desempeñe como técnico de anestesia.
 - IQ de ortopedias externas al HIBA.

❖ **Tamaño de muestra y procedimiento de muestreo**

- *Obj.A:* Fueron incluidas todas las Herramientas de Comunicación que cumplieran con los criterios de inclusión.
- *Obj.B:* Fueron incluidos la totalidad de los Instrumentadores Quirúrgicos del área de “Quirófano Central” del HIBA que cumplieran con los criterios de inclusión, destacando la existencia e inclusión de todos los turnos (Mañana, tarde, intermedio, noche y sadofe).

❖ **Diseño del estudio**

Debido a que la investigación contó con dos objetivos, con distintas unidades de análisis, se especifican los diseños de estudio de forma individual.

- *Obj. A:* Se realizó un estudio cualitativo de las Herramientas de Comunicación utilizadas en el área de “Quirófano Central” del HIBA, a fin de realizar una descripción de las mismas.
- *Obj. B:* Se realizó un estudio cuantitativo observacional de corte transversal y en simultáneo un estudio cualitativo; de las distintas perspectivas de los Instrumentadores Quirúrgicos respecto a la utilización de las Herramientas de Comunicación, a fin de realizar una descripción de las mismas.

❖ **Variables**

➤ Objetivo A.

- ✓ *Herramientas de Comunicación según:*

_Modalidad (directa - indirecta).

_Formalidad (formal - informal).

_Tradicional (reunión - cartelera).

_Tecnología implementada (PC – celular - aplicación específica).

_Registro de información (escrito - oral).

_Accesibilidad (fácil – difícil)

_Tipo de información que se transmite (asuntos personales – reglamento interno del área - técnicas y equipamientos - institucional).

➤ Objetivo B.

- ✓ *Variables descriptivas:*

_Sexo.

_Edad.

_Turno (mañana – tarde – intermedio – noche – sadofe)

_Antigüedad en el área de “Quirófano Central”.

_Puesto (supervisión - instrumentador quirúrgico – instrumentador en área de apoyo).

_Herramienta de Comunicación tecnológica que posee (PC domiciliaria - PC institucional - Celular).

_Aplicaciones con las que cuenta en su celular (whatsapp - email).

_Frecuencia con la que abre su correo institucional (todos los días- 1 vez a la semana-1 vez cada 15 días - 1 vez al mes).

_Lugar en el que abre el correo institucional (PC domiciliaria - PC institucional - Celular).

✓ *Variables de resultado:*

_Preferencias al momento de *recibir* la información respecto a:

- Asuntos personales (personalmente – e-mail - whatsapp).
- Reglamento interno del área (e-mail - reunión - escrito).
- Técnicas/equipamientos (e-mail - capacitación - entre colegas)
- Institucional (e-mail - folleto - cartelera)

_Preferencias al momento de *transmitir* información respecto a:

- Asuntos personales (personalmente – e-mail - whatsapp).
- Reglamento interno del área (e-mail - reunión - escrito).
- Técnicas/equipamientos (e-mail - capacitación - entre colegas)
- Institucional (e-mail - personalmente)

_Recibió determinada información específica: Fecha de cobro de aguinaldo.

- Forma en la que se enteró.
- Información que considera que no recibió.
- Forma en que hubiera preferido enterarse.

❖ **Recogida de datos y fuentes de información**

Debido a que la investigación contó con dos objetivos, con distinta unidad de análisis, se especifican las fuentes de forma separada.

- *Obj.A:* Durante la investigación para alcanzar el objetivo A, se utilizó como instrumento la observación participativa de las Herramientas de Comunicación utilizadas en el área de “Quirófano Central” del HIBA, durante el período Septiembre/Octubre 2017, a fin de identificar y describir las mismas.
- *Obj.B:* En simultáneo para alcanzar el objetivo B, se utilizó como instrumento y fuente de información una encuesta con preguntas cuantitativas y cualitativas. La misma fue realizada a 100 Instrumentadores Quirúrgicos del área de “Quirófano Central” del HIBA, a fin de describir las diversas perspectivas (conformidad/ aceptación) de los mismos respecto a las Herramientas de Comunicación utilizadas en el área¹⁷.

❖ **Análisis de datos**

- *Obj.A:* Con los datos obtenidos en el estudio cualitativo mediante la observación participativa, se realizó un análisis de cada Herramienta de Comunicación, utilizada en el área de “Quirófano Central” del HIBA en base a las variables propuestas para su posterior descripción.
- *Obj.B:* Con los datos obtenidos en el estudio cuantitativo/cualitativo mediante la encuesta, se realizó un reporte de los porcentajes de respuesta de las diversas perspectivas de los Instrumentadores Quirúrgicos, respecto a las Herramientas de Comunicación utilizadas. Las descripciones son representadas en porcentajes que reflejan los datos obtenidos con sus correspondientes tablas y gráficos.

Aspectos éticos de la investigación

De los 3 principios esenciales de la conducta ética en investigaciones con sujetos humanos identificados en el Informe de Belmont de:

- _ Respeto a las personas.
- _ Beneficencia.
- _ Justicia¹⁸.

Se considera que en la investigación realizada, es el principio de Beneficencia el que tiene más implicancia, respetando las dos reglas generales de acción de:

1. No hacer daño
2. Acrecentar al máximo los beneficios y disminuir los daños posibles¹⁹.

Centrado en la importancia de la segunda regla general de acción, de reducción de riesgos sociales que pueden ocurrir durante la investigación. Refiriéndose a riesgos sociales, como las posibilidades de que la participación en la investigación o la revelación de los datos recopilados por los investigadores durante el curso de la investigación, si se divulgan a personas o entidades ajenas a la investigación, puedan afectar de manera negativa la opinión de los demás sobre los Instrumentadores Quirúrgicos participantes²⁰.

Establecido el principio de mayor relevancia de la investigación, los investigadores asumieron el compromiso de garantizar la privacidad de los participantes de la investigación y la confidencialidad de los datos de la misma. Asegurando también, que los datos obtenidos en las encuestas, fueron analizados sólo por los investigados para la formulación de la descripción preestablecida. Y posteriormente se deshicieron correctamente de todos los documentos que contenían dicha información²¹.

Es importante destacar que la investigación realizada fue sometida a evaluación y aprobación del Comité de Ética de Protocolos de Investigación (CEPI) del Hospital Italiano de Buenos Aires, el día 7 de septiembre de 2017 bajo el protocolo N° 3355.

Resultados

Debido a que la investigación contó con dos objetivos, con distinta unidad de análisis, se especifican los resultados de forma separada.

➤ Objetivo A

Mediante la observación participativa de las Herramientas de Comunicación utilizadas en el área “Quirófano central” del HIBA, pudimos identificar ocho herramientas de comunicación que se utilizan con más frecuencia en el área. A su vez cada una de estas fue subdividida de acuerdo al tipo de información que transmiten en cuatro categorías (asuntos personales_ reglamento interno del área_ técnicas y equipamiento_ institucionales) para luego realizar el análisis y descripción de las mismas en base a las variables propuestas.

✓ Herramienta email

_Respecto a esta herramienta decidimos unificar su descripción para las cuatro categorías, ya que no obtuvimos variaciones de una categoría a otra. Podemos decir que es una herramienta formal de modalidad indirecta. No implica instrumentos tradicionales como reunión o cartelera; pero si implica tecnología para su implementación como PC, celular o aplicaciones específicas. El registro de esta información será por escrito y de fácil accesibilidad, ya que por los datos arrojados por la encuesta a los IQ gran cantidad de ellos dichas herramientas tecnológicas.

✓ Herramienta reunión

_Respeto a la información sobre asuntos personales esta herramienta no es aplicable.
_Respecto a información sobre reglamento interno del área podemos decir que es una herramienta formal o informal dependiendo el carácter que se le otorgue a la reunión y de modalidad directa. Siendo un instrumento tradicional que no implica tecnología para su implementación. El registro de esta información será por oral y es de fácil acceso para todo IQ que sea invitado a participar en la reunión.
_Respecto de información sobre técnicas y equipamientos podemos decir que es una

herramienta formal de modalidad directa. Siendo un instrumento tradicional que no implica tecnología para su implementación. El registro de esta información será por escrito, ya que se registra mediante evaluaciones posteriores a los IQ que asistieron a este tipo de reuniones. Con un fácil acceso a todos los IQ del área invitados a participar.

_Respecto a información sobre asuntos institucionales podemos decir que es una herramienta formal de modalidad directa. Siendo un instrumento tradicional que implica tecnología para el aviso de la misma. El registro de esta información será oral y de un acceso difícil, ya que se deberá tener una mayor logística al tener varios IQ involucrados.

✓ Herramienta cartelera

_Respecto a esta herramienta no es aplicable sobre asuntos personales.

_Respecto a la información sobre reglamentos internos del área podemos decir que la cartelera es una herramienta de carácter informal de modalidad indirecta. La misma no requiere tecnología alguna, ya que esta herramienta es escrita y de fácil accesibilidad.

_Respecto a la información sobre técnicas y equipamiento podemos decir que la cartelera es una herramienta de carácter formal de modalidad indirecta. Es un instrumento tradicional que no requiere ningún tipo de tecnología. Además, podemos agregar que esta herramienta tiene registro escrita y de fácil accesibilidad para todos los IQ del área.

_Respecto a la información institucional podemos de decir que la cartelera es una herramienta de carácter formal de modalidad indirecta. Es un instrumento tradicional que no requiere ningún tipo de tecnología. Además, podemos agregar que esta herramienta tiene registro escrito y es de fácil accesibilidad.

✓ Herramienta llamado telefónico

_Respecto a la información sobre asuntos personales podemos decir que los llamados telefónicos son una herramienta de comunicación formal de modalidad directa. Requiere de la de tecnología para su implementación mediante un celular. Esta herramienta tiene un registro oral y es de fácil acceso.

_Respecto a la información sobre reglamento interno del área mediante llamados telefónicos, esta herramienta no es aplicable.

_ Respecto a la información sobre técnicas y equipamientos, esta no es una herramienta aplicable.

_ Respecto a la información institucional, esta no es una herramienta aplicable.

✓ Herramienta whatsapp

_ Respecto a la información sobre asuntos personales es una herramienta informal y de modalidad indirecta. No es aplicable como instrumento tradicional, se puede visualizar a través de la PC, el celular y desde una aplicación. El registro de información es de forma escrita y tiene fácil acceso.

_ Respecto a la información sobre el reglamento interno del área es una herramienta informal, de modalidad indirecta. No es aplicable como instrumento tradicional, y las tecnologías aplicadas son la PC, el celular y la aplicación El registro de información es de forma escrita y tiene fácil acceso.

_ Respecto a la información sobre técnicas y equipamientos, esta no es una herramienta aplicable.

_ Respecto a la información sobre institucional, esta no es una herramienta aplicable.

✓ Herramienta "radio pasillo"

_ Respecto a la información sobre asuntos personales esta es una herramienta informal y de modalidad directa. No es una herramienta tradicional y la tecnología no es aplicable.

_ Respecto a la información sobre reglamento interno del área esta es una herramienta informal y de modalidad directa. No es un instrumento tradicional y la tecnología no es aplicable.

_ Respecto a la información sobre técnicas y equipamientos esta es una herramienta informal y de modalidad directa. No es un instrumento tradicional y la tecnología no es aplicable.

_ Respecto a la información sobre asuntos institucionales es una herramienta informal y de modalidad directa. No funciona como instrumento tradicional y la tecnología no es aplicable.

✓ Herramienta intranet

_ Respecto a la información sobre los asuntos personales esta no es una herramienta aplicable.

_ Respecto a la información sobre reglamento interno del área es una herramienta formal y de carácter indirecto. No es aplicable como instrumento tradicional, se puede visualizar a través de la pc, el celular y desde la aplicación. La información se transmite por escrito y no es de fácil accesibilidad.

_ Respecto a la información que brinda la intranet sobre las técnicas y equipamientos esta herramienta no es aplicable.

_Respecto a la información que brinda la intranet en relación con lo institucional podemos decir que es una herramienta formal, de modalidad directa, se puede visualizar a través del celular, la pc y desde la aplicación. La información es transmitida por escrito y es de fácil accesibilidad.

✓ Herramienta manual de políticas

_Respecto a la información que se encuentra en el manual de políticas sobre asuntos personales, esta herramienta no es aplicable.

_Respecto a la información que se encuentra en el manual de políticas sobre el reglamento interno del área es formal, de modalidad indirecta, contiene un registro de información escrito y es de difícil accesibilidad.

_Respecto a la información que se encuentra en el manual de políticas sobre técnicas y equipamientos contiene una formalidad, es de modalidad indirecta, con respecto al instrumento y tecnología implementada no aplica, el registro de información es escrito y es de difícil acceso.

_Respecto a la información que contiene el manual de políticas sobre contenido institucional es formal, de modalidad indirecta, respecto al instrumento y tecnología implementada no aplica, el registro es escrito y es de difícil acceso.

➤ Objetivo B

Mediante la recolección de datos a través de una encuesta (desarrollada por los investigadores) con preguntas cuantitativas y cualitativas, que fue realizada a los IQ del área de "Quirófano Central" del HIBA incluidos en la investigación; a fin de describir las distintas perspectivas de los mismos respecto a las Herramientas de Comunicación utilizadas en dicha área.

Consideramos para un mejor análisis y exposición de los datos, dividir las preguntas de la encuesta en cinco partes que intentaban buscar diferentes tipos de datos.

✓ Parte 1:

Las primeras cinco preguntas de la encuesta fueron destinadas a describir la población de estudio, dando como resultados: (Tabla I)

_En la pregunta N° 1 detectamos que de la población que ha sido encuestada fueron mujeres en un 98%, y hombres en un 2 %.

_En la pregunta N° 2 detectamos que de la población encuestada un 40% tienen entre un rango de 20/30 años, un 30% tiene entre 30/40 años, un 14% tiene entre 40/50 años, otro porcentaje de 13% tiene entre 50 o más años y un 3% no respondió.

_ En la pregunta N° 3 se describe los años de antigüedad de los IQ del área de “Quirófano Central” del HIBA, se obtienen respuestas diversas respecto a esta variable, a fin de resumir los datos de forma simple se clasifican por grupos etarios. Estos reflejan que de la población encuestada un 42% tiene de 0/5 años de antigüedad, un 18% tiene de 5/10, un 9% tiene de 10/15, un 7% tiene de 15/20, un 2% de 20/25, un 3% tiene de 25/30, un 5% 30 o más años de antigüedad y un 14% no respondió la pregunta.

_En la pregunta N° 4 detectamos que las personas encuestadas en un 40% son del turno mañana, un 31% son del turno tarde, un 9% son del turno intermedio, un 14% son del turno noche y un 6% son del turno Sadofe.

_En la pregunta N° 5 detectamos que la población encuestada está compuesta por instrumentadoras/es que desempeñan su labor en distintas áreas. Un 4% se desempeñan en el área de supervisión, un 90% en el área de IQ (exclusivo del área de quirófano), un 6% de instrumentadores en área de apoyo (central de lavado, central de cajas).

✓ Parte 2:

Las preguntas 6, 7, 8 y 9 fueron destinadas a describir las herramientas de comunicación a la que tienen acceso los IQ del área de “Quirófano Central” del HIBA y las formas que tienen al momento de utilizarlas, brindándoles en algunos casos respuestas de opción múltiple y dando como resultados: (Tabla II)

_En la pregunta N° 6, detectamos que al momento de utilizar medios de acceso a la información, el 13% utiliza la Pc institucional, el 9% utiliza el celular, el 57% tiene acceso desde la Pc domiciliaria-Pc Institucional-Celular, el 14% ingresa desde la Pc institucional, el 4% utiliza la pc domiciliaria-celular y el 3% ingresa desde la pc domiciliaria y la pc institucional.

_ En la pregunta N° 7, donde se indagaron en las aplicaciones que poseen en el celular los IQ detectamos que un 7% tiene WhatsApp, el 1% tiene el Email y el 92% cuenta con las dos aplicaciones.

_ En la pregunta N° 8 en cuanto a la frecuencia con la que los IQ abren el correo institucional detectamos que el 87% lo abre todos los días, el 11% una vez por semana, el 1% una vez al mes y el 1% no lo abre.

_En la pregunta N° 9, con respecto al lugar dónde los IQ abren su correo institucional, detectamos que el 25% lo abre desde el celular, el 16% desde la PC institucional, el 35% lo abre desde la PC institucional y el celular, el 5% desde la PC institucional y la PC domiciliaria y el 19% utiliza el celular, la PC institucional y la PC domiciliaria.

✓ Parte 3:

La pregunta 10 fue subdividida, buscando indagar en las preferencias de los IQ del área de “Quirófano Central” del HIBA al momento de recibir información respecto a distintos tipos de temas (asuntos personales/ reglamento interno del área/ técnicas y equipamientos/ institucional), brindándoles respuestas de opciones múltiples y dando como resultados: (Tabla III)

_En la pregunta N° 10 primera sección, detectamos que al momento de recibir información en relación a los asuntos personales, el 48% prefiere que sea personalmente, el 6% que sea vía email, el 4% vía WhatsApp, el 5% que sea por medio de las tres opciones, el 22% prefiere que sea personalmente y vía email, el 10% personalmente y por vía WhatsApp y el 5% prefiere recibir información mediante email y WhatsApp.

_En la pregunta N° 10 segunda sección, detectamos que al momento de recibir información en relación al reglamento interno del área, el 25% prefiere que sea vía email, el 17% que se reciba la información a través de una reunión, el 4% por escrito, el 15% prefiere que se utilicen las tres opciones, el 33% que sea por medio un email y por reunión, el 2% que sea vía email y por escrito y el 4% por escrito, acompañado de una reunión.

_En la pregunta N° 10 tercera sección, detectamos que al momento de recibir información en relación con las técnicas y equipamientos, el 3% prefiere que sea vía email, el 26% a través de una reunión, el 3% que se reciba por medio de los colegas, el 20% prefiere que se reciba información a través de todas las opciones, 38% que sea vía email y con una reunión, el 2% por email y entre colegas y el 8% prefiere que sea por medio de capacitaciones y entre colegas.

_En la pregunta N° 10 cuarta sección, detectamos que al momento de recibir información institucional, el 62% prefiere que sea vía email, el 1% prefiere que sea por medio de folletos, el 5% a través de carteleras, el 11% que sea de por medio utilizando las tres opciones, el 3% vía email y por folleto y el 18% prefiere que sea por vía email y cartelera.

✓ Parte 4:

La pregunta 11 fue subdividida, buscando indagar en las preferencias de los IQ del área de “Quirófano Central” del HIBA al momento de transmitir información respecto a distintos tipos de temas (asuntos personales/ reglamento interno del área/ técnicas y equipamientos/ institucional), brindándoles respuestas de opciones múltiples y dando como resultados: (Tabla IV)

_En la pregunta N° 11 primera sección, detectamos que al momento de transmitir información en relación a los asuntos personales, el 56% prefiere que sea personalmente, el 2% vía email, el 1% por WhatsApp, el 4% que pueda ser de las tres maneras, ya sea personalmente-email-whatsapp, el 29% prefiere que sea personalmente y además por email y el 8% prefiere que sea personalmente y por vía WhatsApp.

_En la pregunta N° 11 segunda sección, detectamos que al momento de transmitir información en relación al reglamento interno, el 30% prefiere que sea vía email, el 17% prefiere que sea por medio de una reunión, el 5% por escrito, el 10% prefiere utilizar las tres opciones, el 33% por medio de email y además una reunión, el 3% prefiere transmitir vía email y por escrito y el 2% prefiere que sea por escrito y de manera conjunta se realice una reunión.

_En la pregunta N° 11 tercera sección, detectamos que al momento de transmitir información en relación con las técnicas y equipamientos, el 9% prefiere que sea vía email, el 33% por medio de capacitación, el 6% que sea entre colegas, el 13% que se utilicen las tres opciones, el 32% que sea vía email y además que se realice de manera conjunta una capacitación, el 1% que sea solamente por vía email y entre colegas y el 6% prefiere que se transmita por medio de capacitación y entre colegas.

_En la pregunta N° 11 cuarta sección, detectamos que al momento de transmitir información institucional, el 73% prefiere que sea vía email, el 7% que sea personal y el 20% que se transmitan de las dos maneras conjuntamente.

✓ Parte 5:

Las preguntas 12 y 13 también fueron subdivididas, buscando respuestas abiertas de los IQ del área de “Quirófano Central” del HIBA, que puedan plasmar opiniones más amplias y detalladas. Si bien no todos los encuestados decidieron expresarse en estas respuestas, se obtuvieron algunos datos que se consideran muy valiosos para elaborar nuevas herramientas de comunicación complementarias en el área de “Quirófano Central” en base a lo sugerido por los Instrumentadores. Dando como resultados:

_En la pregunta N° 12, donde se propuso un tema específico: “*fecha de cobro de aguinaldo*” a fin de verificar si esta información les llegó y cómo, a todos los IQ del área de “Quirófano Central” del HIBA. Detectamos que un 95% de IQ encuestados se enteró de la fecha de cobro del aguinaldo, y un 5% no se enteró. (Gráfico I)

_En la pregunta N° 12A, detectamos que de ese 95% que se enteró del cobro del aguinaldo; un 76% se enteró vía email institucional, siendo la mayoría. Mientras un 7%

se enteró por colegas, un 6% se enteró por email y compañeros, un 3% se enteró de boca a boca, un 2% por delegado sindical y un 1% no recuerda como se enteró.

(Gráfico II)

_En la pregunta N° 13, si bien no todos los IQ del área de “Quirófano Central” del HIBA respondieron, el 40% que la respondió dejó en evidencia que hay información que se pierde en el transcurso de su transmisión a través de las distintas herramientas de comunicación. Mientras que un 57% de los encuestados respondió no haberse perdido información y un 3% no contestó la pregunta.

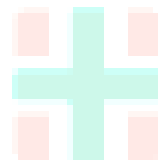
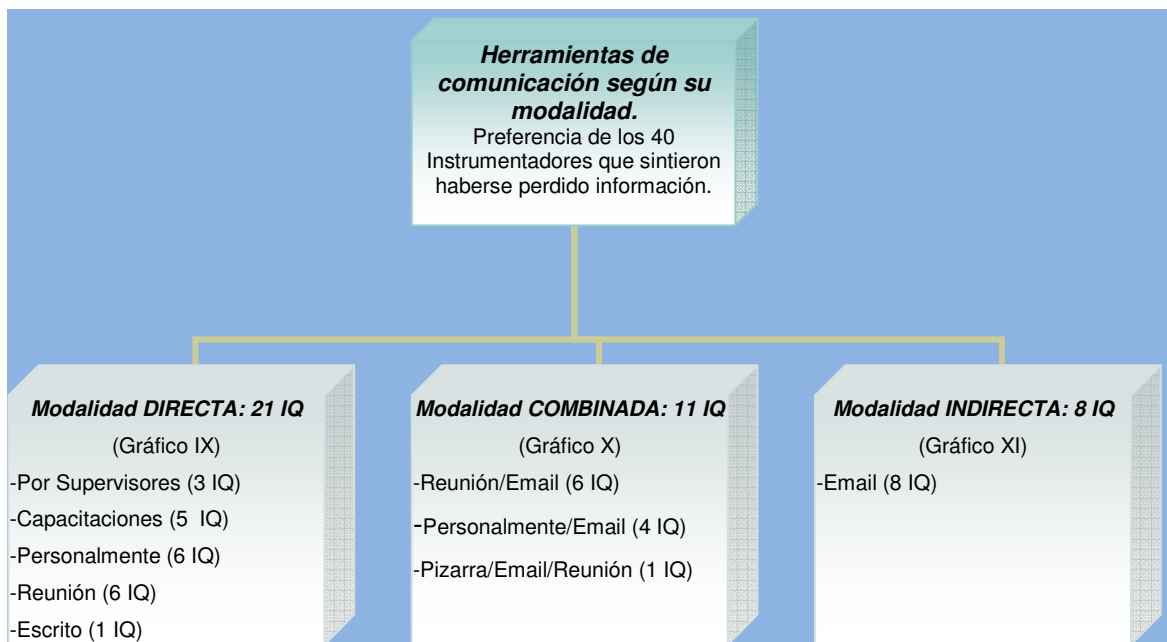
(Gráfico III)

_En la pregunta N° 13A, detallamos a modo informativo categorías que sintetizan varios temas que los IQ del área de “Quirófano Central” del HIBA transmitieron sobre información que ellos consideran que se pierde:

<i>Por categorías.</i>	<i>Información que se pierde.</i>
<i>Reglas sobre movimientos de personal.</i>	Modificaciones en modos de pedir licencia. Posibilidades de cambio de turno. Posibilidades de cambio de horario. Fecha límite para anotarse en las guardias. Sorteo de dichas guardias. Adjudicación de horas extras.
<i>Novedades de equipos e insumos.</i>	Usos y desusos de equipos. Faltantes de equipos o roturas. Nuevos equipos.
<i>Organización del área.</i>	Capacitaciones. Modificaciones en formas de trabajo. Manejos del área.
<i>Otras</i>	Protocolo de infectología. Información que se envía por whatsapp que no todos los instrumentadores reciben. Información que se envía por email y no se recibe.

_En la pregunta N° 13B, respecto a como hubieran preferido enterarse de esa información que no recibieron, notamos una diferencia importante respecto a lo que definimos en la investigación cómo variable según modalidad (directa o indirecta). Detectamos en base a esta variable, que los 40 IQ del área de “Quirófano Central” del HIBA, que consideran haberse perdido información tienen una notoria preferencia por las herramientas de comunicación de forma directa o la combinación de entre ambas, siendo una minoría los que prefieren la modalidad indirecta. (Gráficos IV, V, VII)

Con resultados de preferencia como:



HOSPITAL ITALIANO
de Buenos Aires

Tablas y Figuras

- Tabla I. Agrupa los datos recolectados en Parte 1 de la encuesta, donde se describe la población de estudio.

<i>Descripción de población.</i>	
<i>Sexo</i>	
Femenino	98%
Masculino	2%
<i>Edad</i>	
20-30 años	40%
30-40 años	31%
40-50 años	14%
>50	12%
N/C	3%
<i>Antigüedad</i>	
0-5 años	42%
5-10 años	18%
10-15 años	9%
15-20 años	7%
20-25 años	2%
25-30 años	3%
30 o más	5%
N/C	14%
<i>Turno</i>	
Mañana	41%
Tarde	29%
Intermedio	10%
Noche	14%
Sadofe	6%
<i>Puesto</i>	
Supervisor	4%
Inst. Quirúrgico	90%
Inst. Quirúrgico de apoyo	6%

- Tabla II. Agrupa los datos recolectados en Parte 2 de la encuesta, donde se describen las Herramientas de Comunicación a las que tienen acceso los Instrumentadores Quirúrgicos del área de “Quirófano Central” del HIBA y las formas en que utilizan las mismas.

PARTE 2: Herramientas de Comunicación a las que tienen acceso los IQ y las formas de utilizarlas.	
Medios que posee para comunicarse	
PC domiciliaria	0%
PC Institucional	13%
Celular	9%
PC domiciliaria + PC Institucional + celular	57%
PC Institucional + Celular	14%
PC domiciliaria + celular	4%
PC domiciliaria + PC institucional	3%
Aplicaciones en el celular	
WhatsApp	7%
Email	1%
WhatsApp + Email	92%
Frecuencia con que abre el correo institucional	
Todos los días	87%
1 vez por semana	11%
1 vez cada 15 días	0%
1 vez al mes	1%
No lo abre	1%
Lugar dónde lo abre	
Celular	25%
PC domiciliaria	16%
PC Institucional	0%
Celular + PC domiciliaria	35%
PC domiciliaria + PC Institucional	5%
Celular + PC Domiciliaria + PC Institucional	19%

- Tabla III. Agrupa los datos recolectados en Parte 3 de la encuesta, donde se describen las preferencias de los Instrumentadores Quirúrgicos del área de “Quirófano Central” del HIBA al momento de recibir información de diferente tipo.

PARTE 3: Preferencias al momento de RECIBIR información.	
Asuntos personales	
Personalmente	48%
Email	6%
WhatsApp	4%
Personalmente + Email + WhatsApp	5%
Personalmente + Email	22%
Personalmente + WhatsApp	10%
Email + WhatsApp	5%
Reglamento Interno del área	
Email	25%
Reunión	17%
Escrito	4%
Email + Reunión + Escrito	15%
Email + Reunión	33%
Email + Escrito	2%
Reunión + Escrito	4%
Técnicas y equipamientos	
Email	3%
Capacitaciones	26%
Entre colegas	3%
Email + Capacitaciones + Entre colegas	20%
Email + Capacitaciones	38%
Email + Entre colegas	2%
Capacitación + Entre colegas	8%
Institucional	
Email	62%
Folleto	1%
Cartelera	5%
Email + Folleto + Cartelera	11%
Email + Folleto	3%
Email + Cartelera	18%

- Tabla IV. Agrupa los datos recolectados en Parte 4 de la encuesta, donde se describen las preferencias de los Instrumentadores Quirúrgicos del área de “Quirófano Central” del HIBA al momento de transmitir información de diferente tipo.

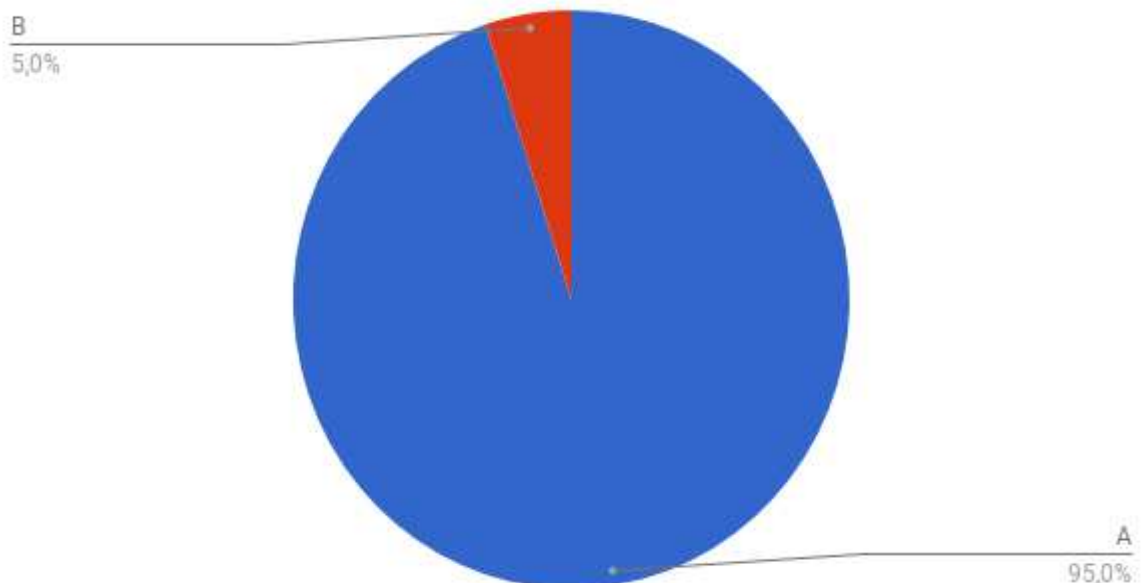
PARTE 4: Preferencias al momento de transmitir información	
Asuntos personales	
Personalmente	56%
Email	2%
WhatsApp	1%
Personalmente + Email + WhatsApp	4%
Personalmente + Email	29%
Personalmente + WhatsApp	8%
Reglamento interno del área	
Email	30%
Reunión	17%
Escrito	5%
Email + Reunión + Escrito	10%
Email + Reunión	33%
Email + Escrito	3%
Reunión + Escrito	2%
Técnicas y equipamientos	
Email	9%
Capacitación	33%
Entre colegas	6%
Email + Capacitación + Entre colegas	13%
Email + Capacitación	32%
Email + Entre colegas	1%
Capacitación + Entre colegas	6%
Institucional	
Email	73%
Personal	7%
Email + Personal	20%

- ❖ Las siguientes figuras reflejan los datos recolectados en la Parte 5 de la encuesta. En la misma, mediante preguntas de respuestas abiertas, se intentó indagar en opiniones propias de los Instrumentadores Quirúrgicos encuestados del área de “Quirófano Central” del HIBA sobre la utilización de las herramientas de comunicación descriptas.

- Gráfico I.

Instrumentadores Quirúrgicos encuestados del área de “Quirófano Central” del HIBA que recibieron información específica.

Fecha de cobro del aguinaldo.

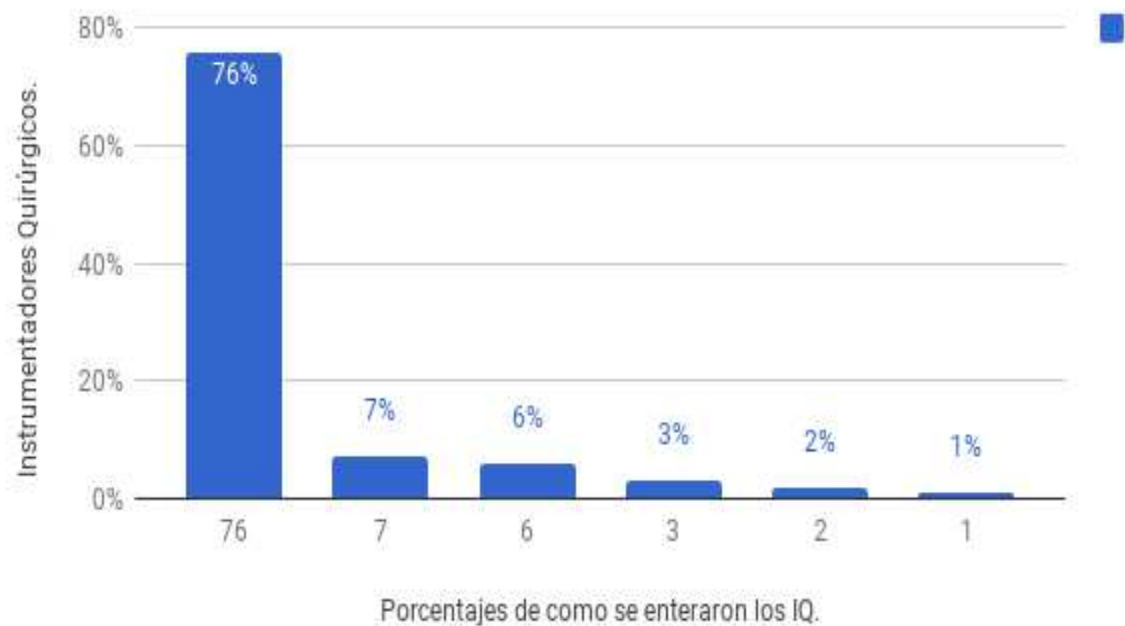


Referencias de Gráfico VI: A se enteró fecha de cobro/ B no se enteró fecha de cobro.

- Gráfico II

Un 95% de los Instrumentadores Quirúrgicos encuestados del área de "Quirófano Central" del HIBA se enteraron de la fecha de cobro del aguinaldo.

¿De qué forma se enteraron?



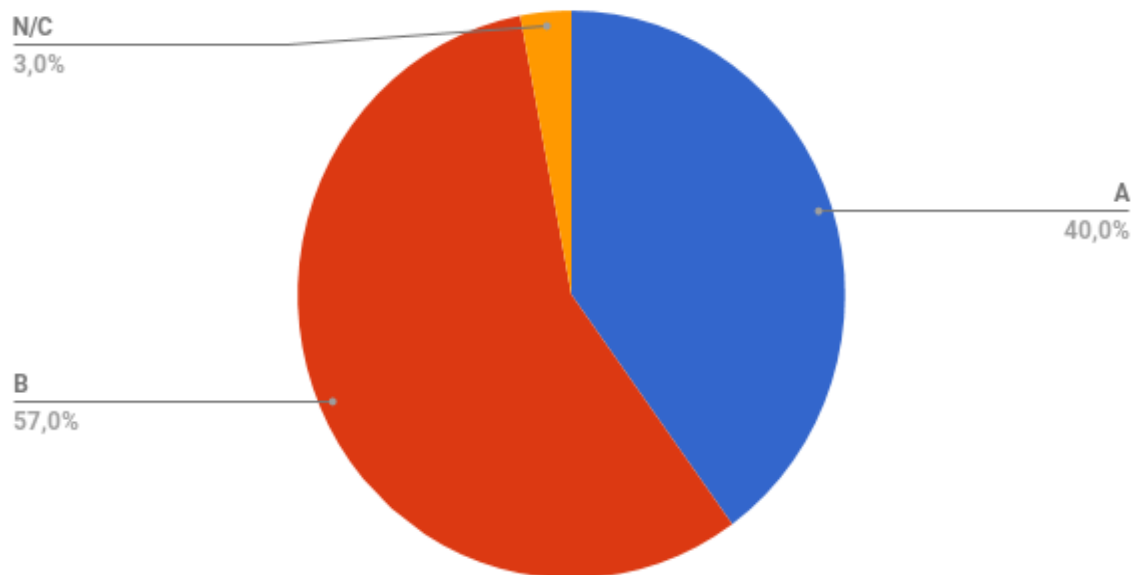
Referencias de Gráfico VII:

- 76 % se enteró por Email.*
- 7 % se enteró por Compañeros.*
- 6 % se enteró por Compañeros y Email*
- 3 % se enteró de "boca a boca".*
- 2 % se enteró por Delegado sindical.*
- 1 % no recuerda como se enteró.*

- Gráfico III

Opinión de los Instrumentadores Quirúrgicos encuestados del área de "Quirófano Central" del HIBA.

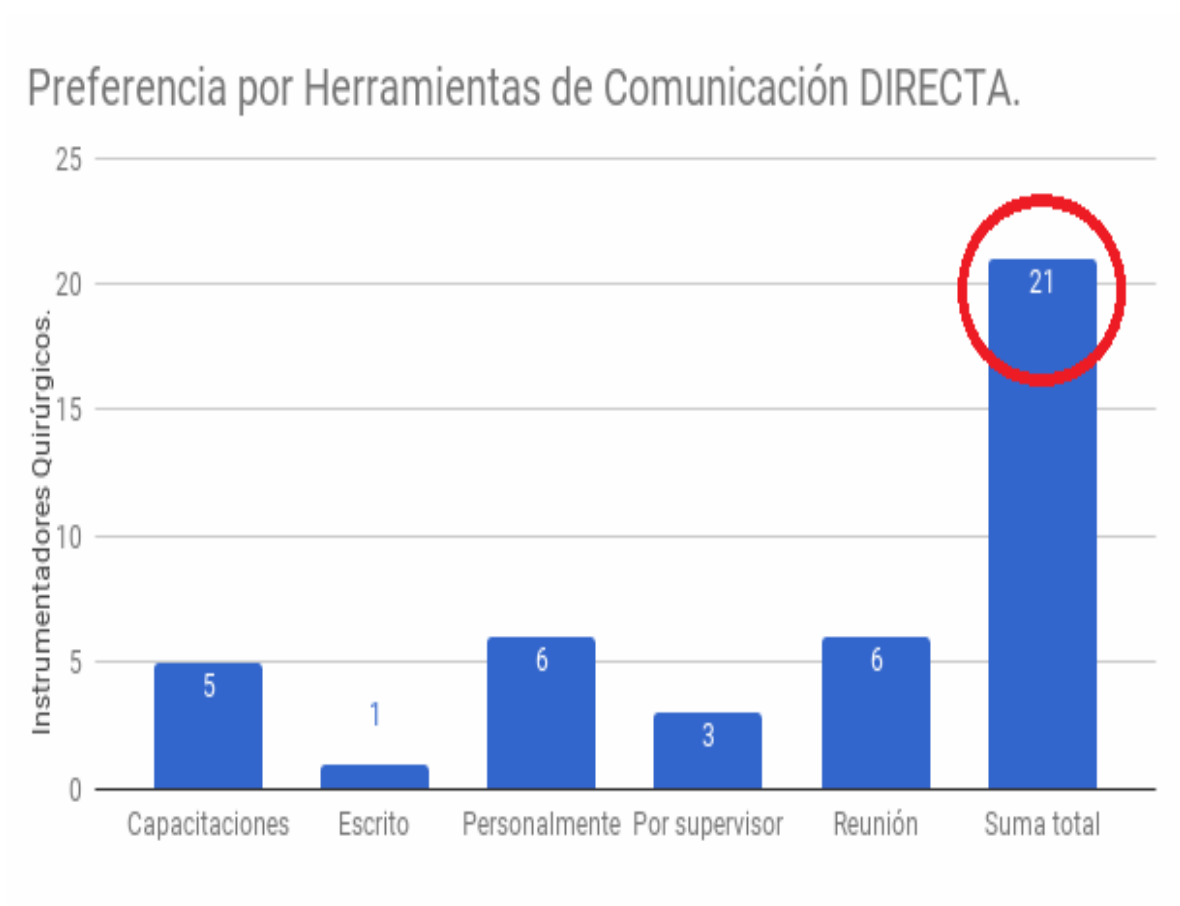
¿Sintió haberse perdido información importante?



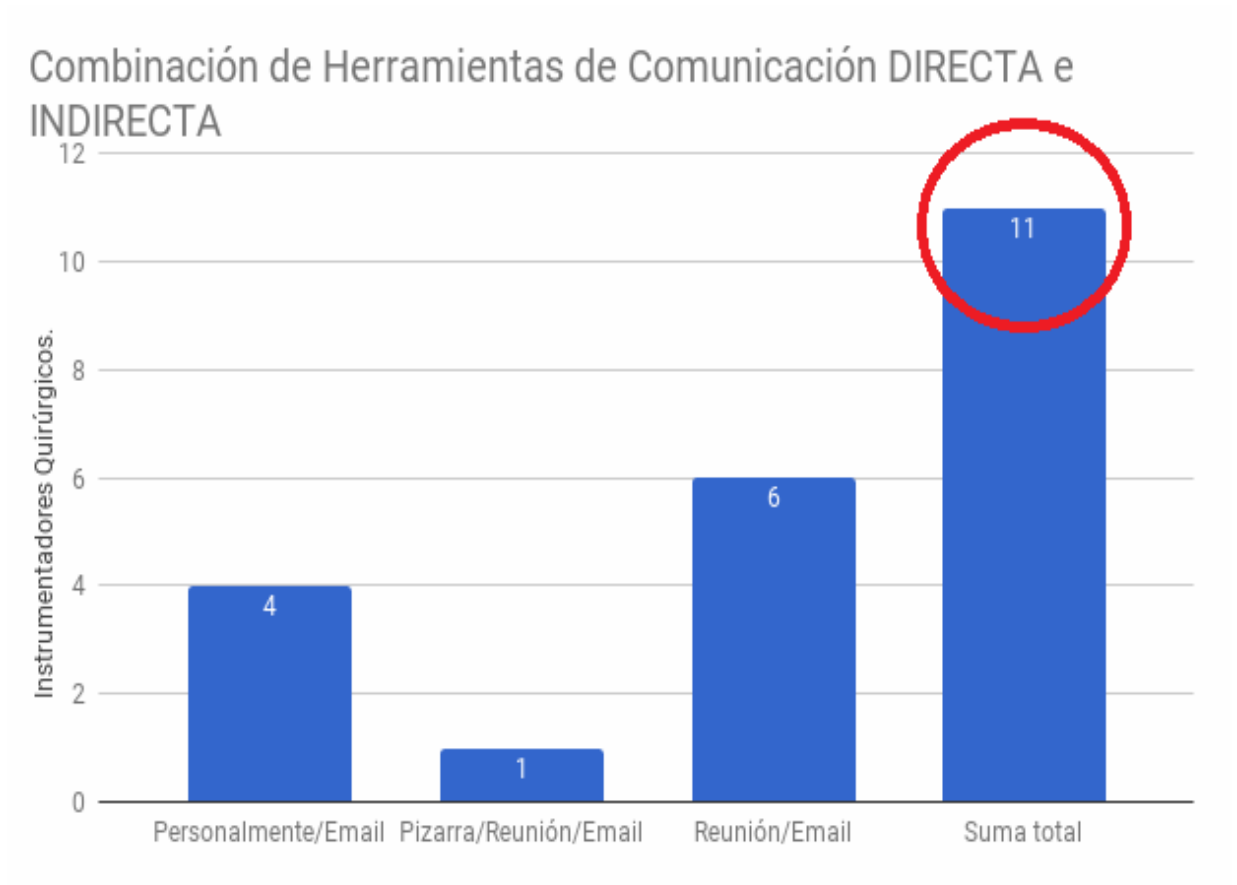
Referencias de Gráfico VIII: A= Sintió haberse perdido informaci3n/ B= No sintió haberse perdido informaci3n/ N/C= no contesta.

Las tres figuras siguientes reflejan las diferencias respecto a lo que definimos en la investigación, como variable según modalidad DIRECTA o INDIRECTA. Plasman las distintas opiniones, según esta variable, de los 40 Instrumentadores Quirúrgicos del área de “Quirófano Central” del HIBA que sintieron haberse perdido información específica.

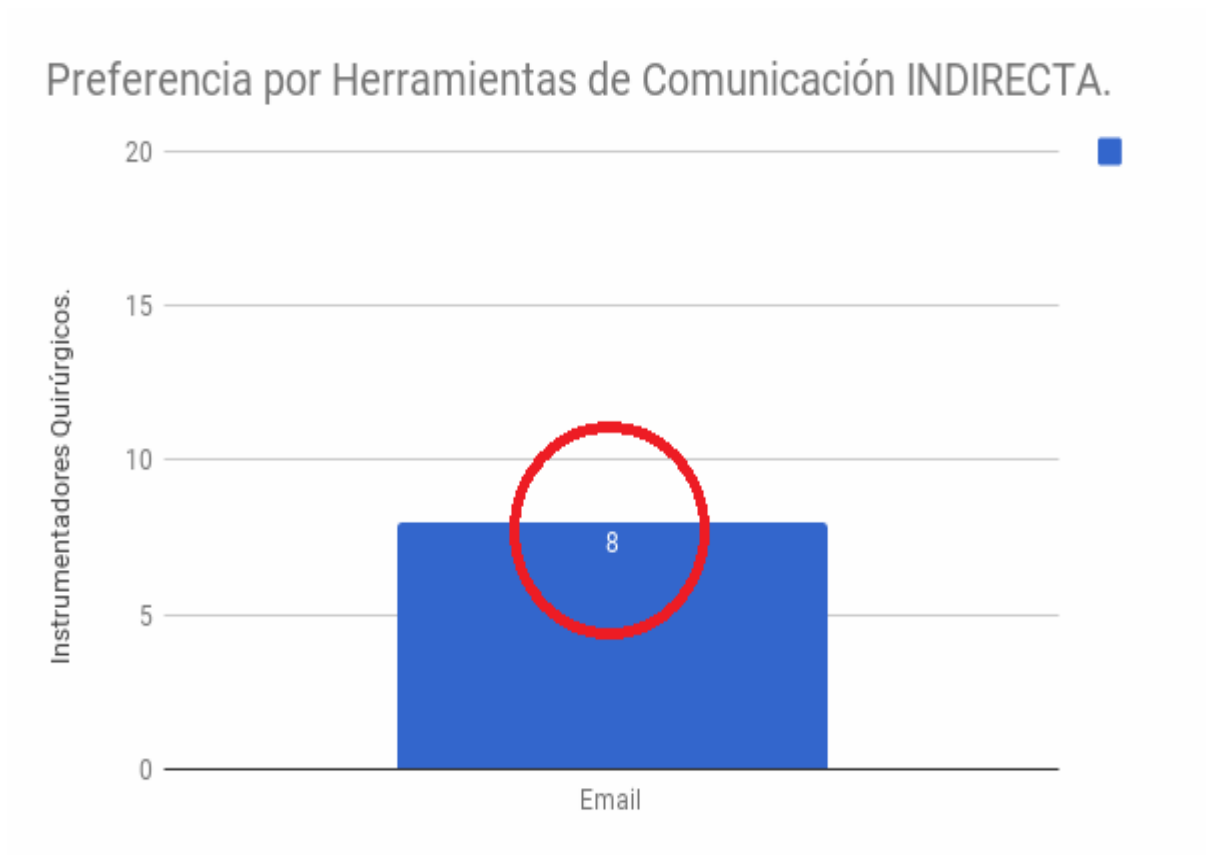
- Gráfico IV



- Gráfico V



- Gráfico VI



Discusión

La comunicación efectiva es un elemento fundamental en el área quirúrgica, el personal debe poder acceder fácilmente a los líderes para recibir la información que asegure la calidad de atención del paciente quirúrgico. La funcionalidad del área requiere una participación multidisciplinaria (Cirujanos, Anestesiólogos, Instrumentadores, enfermeros; personal técnico, de limpieza y maestranza, entre otros), donde debe primar el trabajo en equipo y la comunicación necesaria de forma permanente²².

La investigación permitió conocer la descripción de las Herramientas de Comunicación utilizadas en el área de “Quirófano Central” del HIBA, y las diferentes perspectivas respecto a la conformidad y aceptación de los IQ del área, respecto a su utilización. Pudiendo ser presentadas éstas descripciones a las autoridades del área, como base de datos soporte para la implementación de posibles cambios o mejoras sobre las herramientas de comunicación preexistentes.

- En base al **OBJETIVO A**, de identificar y describir las diversas Herramientas de Comunicación utilizadas en el área de “Quirófano Central” del HIBA, a fin de buscar un mejor análisis de las herramientas de comunicación incluidas, se determinó una subdivisión de las mismas según el tipo de información a transmitir, ya que las variables podían tener variaciones de acuerdo a esta clasificación.

Como limitación, podemos destacar, que se produjo un amplio debate a pesar de que las Herramientas de Comunicación a describir ya estaban definidas previamente. Al momento comenzar la descripción de las mismas, surgió una nueva discusión respecto a cuáles eran propias del área de “Quirófano Central” del HIBA, y que fueran destinadas verdaderamente a los Instrumentadores Quirúrgicos incluidos en el objetivo B de la investigación. Por lo cual, se redefinieron las Herramientas de Comunicación a describir, quedando estas últimas herramientas incluidas fuera de la encuesta que se realizó en simultáneo a los IQ.

Retomando los datos obtenidos en la encuesta realizada por la revista entre nosotros dentro del HIBA en el año 2013, sobre las Herramientas de Comunicación, la misma daba a conocer cuales eran las tres mas utilizadas institucionalmente²³. Comparando con los datos arrojados por nuestra observación participativa, podemos destacar que se detectaron ocho de las herramientas específicas utilizadas en el área de “Quirófano Central” del HIBA, siendo las de la encuesta del 2013 de utilización general en toda la

institución. Destacando, que si bien, hubieron diferentes Herramientas de Comunicación en relación a un área específica e institución, es notorio que la herramienta predominante en general es el Email.

Con un resultado final de inclusión de las Herramientas de Comunicación consideradas más relevantes en el área de "Quirófano Central" del HIBA, realizando una descripción de cada una de ellas según las variables y categorías propuestas a modo informativo para la supervisión del área de muestra.

➤ En base al **OBJETIVO B** de identificar y describir las distintas perspectivas de los Instrumentadores Quirúrgicos del área, respecto a la utilización de las Herramientas de Comunicación. Utilizando como instrumento de recolección de datos una encuesta, se obtuvieron gran cantidad de datos, que pudimos agrupar según el tipo de información que buscaba cada pregunta.

Como limitaciones durante la recolección de datos a través de la encuesta, se detectó que a pesar de haber realizado una prueba piloto de las encuestas para validar la comprensión del instrumento, algunas de las preguntas no fueron comprendidas o interpretadas de la forma esperada por los investigadores. Dejando respuestas inconclusas o incoherentes, respuestas que no respondían la pregunta formulada o con datos faltantes.

Las conclusiones de las opiniones de los Instrumentadores Quirúrgicos del área de "Quirófano Central", serán destacadas respetando las 5 partes formuladas para el análisis de los datos obtenidos:

- ✓ En la parte 1 se consiguió describir la mayor parte de la población de Instrumentadores Quirúrgicos de área de "Quirófano Central", habiendo encuestado a 100 Instrumentadores cuando el número total es de 105.
- ✓ En la parte 2 se detectó que las Herramientas de Comunicación a las que tienen acceso los Instrumentadores Quirúrgicos del área de "Quirófano Central" son predominantes las que implican tecnología para su implementación como el email y whatsapp.
- ✓ En la parte 3 se detectó que al momento de recibir información sobre distintos temas los Instrumentadores Quirúrgicos del área de "Quirófano Central" tiene preferencias específicas:

- Sobre *asuntos personales* la comunicación de forma personal es la predominante.
- Sobre *reglamento interno de área* la comunicación vía email y reunión es la predominante.
- Sobre *técnicas y equipamientos* la comunicación a través de capacitaciones es la predominante.
- Sobre *asuntos institucionales* la comunicación vía email es la predominante.

✓ En la parte 4 se detectó que al momento de transmitir información las preferencias son iguales que al momento de recibirla.

✓ Finalmente en la parte 5 se produjo un amplio debate, sobre la perspectiva de los Instrumentadores Quirúrgicos del área de “Quirófano Central” en base a las Herramientas de Comunicación utilizadas.

Los datos arrojados por estas preguntas abiertas muestran que un 95% de los Instrumentadores Quirúrgicos se enteró de un tema específico (fecha de cobro de aguinaldo) y de ellos el 76% se enteró vía email siendo la mayoría. Esta herramienta implica tecnología para su implementación y es de modalidad indirecta según lo propuesto en nuestra descripción.

Y al momento de preguntarle a los Instrumentadores Quirúrgicos si han sentido que se perdieron información, un 40% consideró que sí. De los cuales un 32% hubiera preferido enterarse de esa información con herramientas de comunicación más tradicionales y de modalidad directa como de forma personal o a través de reuniones y capacitaciones.

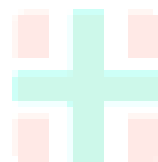
Estas situaciones nos dejan nuevos interrogantes respecto al área de “Quirófano Central”:

- ◆ ¿El área está priorizando herramientas que despersonalizan la comunicación con sus Instrumentadores?
- ◆ ¿Deja a las Herramientas de Comunicación que implican tecnología la tarea de comunicar, cuando ellas sólo aseguran la transmisión del mensaje?
- ◆ ¿Deberían buscar formas de combinar Herramientas de Comunicación que implementen tecnologías con herramientas tradicionales?
- ◆ ¿Deberían verificar que las herramientas utilizadas garanticen la transmisión y comprensión de lo informado?

Estas preguntas quedan como sugerencias para posibles investigaciones futuras o para ser consideradas por el área de muestra.

Conclusión

Podemos concluir en base a los dos objetivos propuestos, que si bien, las Herramientas de Comunicación utilizadas en el área de “Quirófano Central” son ocho, es el Email la predominante. Y que, según la opinión de los Instrumentadores Quirúrgicos, la implementación del Email como Herramienta de Comunicación es muy utilizada, también sugirieron que podrían combinarse con otras herramientas más directas como reuniones y capacitaciones.



HOSPITAL ITALIANO
de Buenos Aires

Bibliografía

- ¹ Satir V. *Relaciones humanas en el núcleo familiar*. México. Editorial Pax.1986. 122-139
- ² Lic. Espino González M. *Comunicación efectiva en la empresa*. Disponible en Internet: <https://excellencecapacitacion.wordpress.com/areas-de-capacitacion/comunicacion-efectiva-en-la-empresa>
- ³ Vitolo F. *Comunicación efectiva en el área quirúrgica*. Noble SA. Disponible en Internet: https://www.google.com.ar/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.nobleseguros.com/ARTICULO_NOBLE/1.pdf&ved=0ahUKEwihj_KdzpHPAhVMI5AKHcVnDicQFggoMAA&usg=AFQjCNFsM_X-zpCQ8CZvUT604ceJ0uocQ
- ⁴ Ídem al anterior.
- ⁵ Artículo sobre Área quirúrgica. Disponible en Internet: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/5324/Capitulo2.pdf>
- ⁶ TCAE en el área quirúrgica. Editorial Vértice. Sanidad. 2011. Disponible en Internet: <http://books.google.com.ar/books?isbn=8499313884>
- ⁷ Delta Asesores. Artículos. *Coaching. Efectividad en la comunicación*. Disponible en Internet: <http://www.deltaasesores.com/articulos/coaching/4971-efectividad-en-la-comunicacion>
- ⁸ Clínica Constituyentes; http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/blog/images/trabajos/5444_17724.pdf
- ⁹ Hospital Italiano de Buenos Aires. *El mail y las comunicaciones telefónicas, canales de comunicación. Entre nosotros del Hospital Italiano de Buenos Aires*. 2013. 187; 10-14.
- ¹⁰ Itaca Auditores. *Calidad/integridad de la información crítica*. Disponible en Internet: <http://www.itaca-auditores.es/index.php/control-interno/calidad-integridad-de-la-informacion-critica>
- ¹¹ Martín Ramos MI, Robles Carrión J. *Checklist de transmisión de información en cambio de turno en UCI*. Revista científica de la Sociedad Española de enfermería de urgencias y emergencias. 2010. 14; 11. Disponible en Internet: <http://www.enfermeriadeurgencias.com/ciber/julio2010/pagina11.html>
- ¹² Dra. Llerena N, Lcda. Cárdenas L. *Hospital Vicente Corral Moscoso. Protocolos de transferencia de información de pacientes en puntos de transición*. Cuenca de Ecuador. 2015. Disponible en Internet: <http://hvcm.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/PROTOCOLO-DE-TRANSFERENCIA-DE-INFORMACION-DE-PACIENTES.pdf>
- ¹³ Ramírez Arias JL, Ocampo Lujano R, Pérez Páez I, Velásquez Trinidad D, Yarza Solórzano Ma. E. *La importancia de la comunicación efectiva como factor de calidad y seguridad en la atención médica*. Acta Médica Grupo Ángeles. 2011. 9(3); 172. Disponible en Internet: <http://www.medigraphic.com/pdfs/actmed/am-2011/am113k.pdf>
- ¹⁴ Ramírez Arias JL, Ocampo Lujano R, Pérez Páez I, Velásquez Trinidad D, Yarza Solórzano Ma. E. *La importancia de la comunicación efectiva como factor de calidad y seguridad en la atención médica*. Acta Médica Grupo Ángeles. 2011. 9(3); 168. Disponible en Internet: <http://www.medigraphic.com/pdfs/actmed/am-2011/am113k.pdf>
- ¹⁵ Vitolo F. *Comunicación efectiva en el área quirúrgica*. Noble SA. Disponible en Internet: https://www.google.com.ar/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.nobleseguros.com/ARTICULO_NOBLE/1.pdf&ved=0ahUKEwihj_KdzpHPAhVMI5AKHcVnDicQFggoMAA&usg=AFQjCNFsM_X-zpCQ8CZvUT604ceJ0uocQ
- ¹⁶ Hospital Italiano de Buenos Aires. *El mail y las comunicaciones telefónicas, canales de comunicación. Entre nosotros del Hospital Italiano de Buenos Aires*. 2013. 187; 10-14.

¹⁷ Anexo N°1, al final del trabajo de investigación se anexa la encuesta que se le realizó a los Instrumentadores Quirúrgicos del área de “Quirófano Central” del HIBA.

¹⁸ Protección de los participantes humanos de la investigación. Oficina de NIH para Investigaciones Extraintitucionales. Pág. 20. Disponible en Internet: <http://pphi.nihtraining.com/users/login.php>

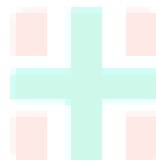
¹⁹ Ídem al anterior. Pág.69.

²⁰ Ídem al anterior. Pág.70.

²¹ Ídem al anterior. Pág. 84.

²² Vitolo F. Comunicación efectiva en el área quirúrgica. Noble SA. Disponible en Internet: https://www.google.com.ar/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.nobleseguros.com/ARTICULO_NOBLE/1.pdf&ved=0ahUKEwihj_KdzpHPAhVMI5AKHcVnDicQFggoMAA&usg=AFQjCNFsM_X-zxpCQ8CZvUT604ceJ0uocQ

²³ Hospital Italiano de Buenos Aires. El mail y las comunicaciones telefónicas, canales de comunicación. Entre nosotros del Hospital Italiano de Buenos Aires. 2013. 187; 10-14.



HOSPITAL ITALIANO
de Buenos Aires

Anexo N°1

Encuesta Herramientas de Comunicación Efectiva en el Área Quirúrgica.

Los encuestadores son alumnos del Instituto Universitario del Hospital Italiano, que cursan el último año de Licenciatura de Instrumentación Quirúrgica. La encuesta es anónima y voluntaria, garantizando la confidencialidad de los datos.

1) SEXO:

- *FEMENINO
- *MASCULINO

2) EDAD:

- *20/30
- *30/40
- *40/50
- *50 o más



3) ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN:

HOSPITAL ITALIANO
de Buenos Aires

4) TURNO:

- *MAÑANA
- *TARDE
- *INTERMEDIO
- *NOCHE
- *SADOFE

5) PUESTO:

- *SUPERVISIÓN
- *INSTRUMENTADOR QUIRÚRGICO
- *INSTRUMENTADOR EN ÁREA DE APOYO

DESDE AQUÍ, PUEDE ELEGIR MÁS DE UNA OPCIÓN.

6) ¿QUÉ MEDIOS DE COMUNICACIÓN POSEE PARA TENER ACCESO A LA INFORMACIÓN?

- *PC DOMICILIARIA
- *PC INSTITUCIONAL
- *CELULAR

7) APLICACIONES CON LAS QUE CUENTA EN SU CELULAR:

- *WHATSAPP
- *EMAIL

8) FRECUENCIA CON LA QUE ABRE SU CORREO INSTITUCIONAL:

- *TODOS LOS DIAS
- *1 VEZ POR SEMANA
- *1 VEZ CADA 15 DIAS
- *1 VEZ AL MES
- *NO LO ABRE

9) EN CASO DE ABRIR SU CORREO INSTITUCIONAL, ¿DÓNDE LO HACE?:

- *CELULAR
- *PC INSTITUCIONAL
- *PC DOMICILIARIA

10) PREFERENCIAS AL MOMENTO DE RECIBIR INFORMACIÓN RESPECTO DE:

a) ASUNTOS PERSONALES:

* PERSONALMENTE

*EMAIL

*WHATSAPP

b) REGLAMENTO INTERNO DEL ÁREA:

*EMAIL

*REUNIÓN

*ESCRITO

c) TECNICAS/ EQUIPAMIENTOS:

*EMAIL

*CAPACITACIÓN

*ENTRE COLEGAS

d) INSTITUCIONAL:

*EMAIL

*FOLLETO

*CARTELERA



11) PREFERENCIA AL MOMENTO DE TRANSMITIR INFORMACIÓN RESPECTO DE:

a) ASUNTOS PERSONALES:

*PERSONALMENTE

*EMAIL

*WHATSAPP

b) REGLAMENTO INTERNO DEL ÁREA:

*EMAIL	<input type="checkbox"/>
*REUNIÓN	<input type="checkbox"/>
*ESCRITO	<input type="checkbox"/>

c) TÉCNICAS/ EQUIPAMIENTOS:

*MAIL	<input type="checkbox"/>
*CAPACITACIÓN	<input type="checkbox"/>
*ENTRE COLEGAS	<input type="checkbox"/>

d) INSTITUCIONAL:

*EMAIL	<input type="checkbox"/>
*PERSONALMENTE	<input type="checkbox"/>

12) POR EJEMPLO, ¿SE ENTERÓ LA FECHA DE COBRO DEL PRIMER AGUINALDO?

*SI	<input type="checkbox"/>
*NO	<input type="checkbox"/>

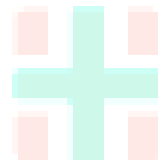
a) ¿CÓMO SE ENTERÓ?

13) ¿SINTIÓ ALGUNA VEZ QUE PERDIÓ LA POSIBILIDAD DE RECIBIR INFORMACIÓN IMPORTANTE?

*SI	<input type="checkbox"/>
*NO	<input type="checkbox"/>

a) ¿CUÁL?

b) ¿CÓMO HUBIERA PREFERIDO ENTERARSE?



HOSPITAL ITALIANO
de Buenos Aires