Descargado el: 24-11-2026 ISSN 1727-897X

PUNTO DE VISTA

La importancia de la comunicación en el Sistema Integrado de Urgencia Médicas

The importance of communication in the Integrated Medical Emergency System

Lázaro Armando Águila Trujillo[1] Mayelín Alomá Nohaya[2]

[1] Hospital General Universitario Dr. Gustavo Aldereguía Lima, Cienfuegos, Cienfuegos, Cuba
[2] Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos, Cuba

Cómo citar este artículo:
Águila-Trujillo L, Alomá-Nohaya M. La importancia de la comunicación en el Sistema Integrado de Urgencia Médicas. **Medisur** [revista en Internet]. 2024 [citado 2026 Nov 24]; 22(3):[aprox. 3 p.]. Disponible en: https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/45161

Resumen

La comunicación es un proceso en el que intervienen dos o más seres humanos que comparten sus experiencias, conocimientos y sentimientos; conlleva el paso de la existencia individual aislada a la existencia social comunitaria. Este proceso es de importancia extraordinaria en el Sistema Integrado de Urgencia Médicas, pues se reciben las llamadas de personas con familiares enfermos, transeúntes o profesionales de la salud que solicitan un servicio de emergencia móvil para la atención y traslado de un paciente, por lo que las personas que en él laboran deben lograr una comunicación verbal adecuada y coherente, acorde a la situación de emergencia que se presenta e, incluso, teniendo en cuenta el estado emocional de quien llama. En la provincia de Cienfuegos, con el objetivo de mejorar la comunicación del personal que labora en el sistema, se propone un algoritmo de trabajo que integra acciones ya establecidas, con otras que se incorporaron, incluyendo desde su selección hasta su entrenamiento, a fin de preparar a los integrantes de la mesa coordinadora para el logro de una comunicación eficaz, que permita optimizar el servicio que se presta. Este trabajo tiene como propósito exponer un algoritmo de trabajo para mejorar la comunicación del personal que labora en el sistema.

Palabras clave: urgencias médicas, comunicación, asesoramiento de urgencias médicas

Abstract

Communication is a process involving two or more human beings who share their experiences, knowledge and feelings; entails the passage from isolated individual existence to community social existence. This process is of extraordinary importance in the Integrated Medical Emergency System, since calls are received from people with sick relatives, passers-by or health professionals who request a mobile emergency service for the care and transfer of a patient, so the people who work there must achieve an adequate and coherent verbal communication, according to the emergency situation that arises and, even, taking into account the emotional state of the caller. In the Cienfuegos province, with the objective of improving the communication of the staff who work in the system, a work algorithm is proposed to integrate already established actions, with others that were incorporated, including from their selection to their training, in order to prepare the members of the coordinating board to achieve an effective communication, which allows optimizing the service provided. The purpose of this research is to present a work algorithm to improve the staff communications who work in the system.

Key words: emergencies, comunication, emergency medical dispatch

Aprobado: 2024-03-24 20:31:18

Correspondencia: Lázaro Armando Águila Trujillo. Hospital General Universitario Dr. Gustavo Aldereguía Lima. Cienfuegos. Cuba. laguilatrujillo@gmail.com

INTRODUCCIÓN

El término comunicación ha sido ampliamente definido. Flores, citado por Molina Gómez et al., plantea que la comunicación es el mecanismo por medio del cual existen y se desarrollan las relaciones humanas, es decir todos los símbolos de la mente junto con los medios para trasmitirlos, a través del espacio y preservarlos en el tiempo, *"fenómeno transaccional en que se influyen o afectan recíproca o mutuamente los miembros integrantes*".[1]

La comunicación social es un proceso en el que intervienen dos o más seres humanos que comparten sus experiencias, conocimientos y sentimientos; en este intercambio los seres humanos establecen relaciones entre sí y pasan de la existencia individual aislada a la existencia social comunitaria.[2]

La sociedad requiere que sus miembros sean capaces de comunicar significados en términos claros y simples. Un discurso pierde su marca cuando el uso del lenguaje del hablante es impreciso y descuidado, lo que puede ocasionar que se distorsione el significado y la pérdida de credibilidad del hablante; por lo tanto debemos utilizar siempre las palabras correctas a la hora de expresar nuestras ideas.[3]

Los compañeros que brindan servicio en el centro coordinador del Sistema Integrado de Urgencia Médicas (SIUM) reciben las llamadas de personas con familiares enfermos que necesitan de atención médica urgente o profesionales de la salud que solicitan un servicio de emergencia móvil para la atención y traslado de un paciente, pero las personas que realizan la llamada no saben cuántos pedidos de rescate tienen los coordinadores en la mesa y, a su vez, ellos, en dependencia del cuadro clínico que tengan los pacientes, deben dar un orden de prioridad.

Para lograr este objetivo los compañeros de la mesa coordinadora deben lograr una comunicación verbal adecuada y coherente; precisar primero qué ambulancia pueden desviar o enviar a ese lugar y, en segundo lugar, deben tener presente los elementos que conforman la comunicación, como el emisor (persona que realiza la llamada utilizando un lenguaje claro y asequible), el medio a través del que se transmite el mensaje, es decir el canal, en este caso la vía telefónica; también, ellos, como receptores, reciben el mensaje y deben buscar la retroalimentación, paso en el que de receptor pasa a ser emisor y el emisor receptor. En este último eslabón, el compañero que se encuentra en la mesa coordinadora debe mantener una postura correcta, transmitir tranquilidad y seguridad, indagar más sobre la problemática del paciente, dar indicaciones y por último brindar siempre una respuesta correcta y precisa al ciudadano que está solicitando el servicio.

Todo lo anterior no fluye adecuadamente si no se es capaz de establecer una correcta comunicación. De ahí la importancia de establecer los mecanismos adecuados para capacitar al personal que trabaja en la mesa coordinadora. El propósito de este trabajo es exponer un algoritmo trabajo para mejorar la comunicación del personal que labora en el sistema.

DESARROLLO

La comunicación entre las personas ha adoptado muchas formas, pero las más importantes que predominan las englobamos en comunicación verbal y no verbal. La primera es aquella en la cual se utiliza el lenguaje como código, que puede ser oral o escrito. La comunicación oral se realiza a través de palabras habladas, gritos, llanto o la risa, es decir signos sonoros, mientras que la comunicación escrita se realiza a través de códigos escritos.[4] En la mesa coordinadora de un SIUM se utiliza la comunicación oral, mediada por la vía telefónica como canal.

La comunicación se basa en un mismo objetivo, que viene a ser el procesado de un mensaje para que a quien está dirigido lo pueda recibir y lo entienda a través de una de las vías posibles de diálogo. En este sentido, de manera independiente al tipo de comunicación que se adopte, es importante que el mensaje que se manda, esté enviado de una u otra manera, sea fluido y fácil de entender.[4]

Dentro de la comunicación encontramos tres funciones que son necesarias para entablar un dialogo (informativa, afectiva y reguladora). En la informativa se intercambian ideas, conceptos, conocimientos, intereses, estados de ánimo, sentimientos, actitudes, emociones entre las personas durante la actividad comunicativa.[4] Esta predomina en el intercambio que se establece entre quien solicita el servicio y los integrantes de la mesa coordinadora del SIUM.

En la función afectiva se toma en consideración la determinación de la esfera emocional de los

que entran en comunicación, ejemplo: la comprensión, simpatía, amistad, odio, respeto, determina los estados emocionales en su relación con otros.[4] Esta función también influye cuando se solicita ayuda urgente. Aun estando distantes de quien llama, quien atiende en la mesa coordinadora debe entender que, muchas veces, la persona que llama está pasando por un momento difícil y su estado afectivo puede influir en la comunicación.

La función reguladora destaca la interacción, el intercambio entre los interlocutores y las influencias que ejerce uno sobre el otro en la organización de la actividad.[4] Aquí cobra importancia capital el que la persona que atiende la llamada sea capaz de influenciar en quien llama para organizar la actividad comunicativa y lograr obtener la mejor información, clara y necesaria para el acto de traslado y poder establecer un orden de prioridad, acorde con la gravedad o no del caso.

Todos estos son elementos a tener en cuenta. La práctica y experiencia de trabajo de los autores de este trabajo les ha permitido comprobar que no todo el personal que trabaja en la mesa coordinadora del SIUM está preparado a estos efectos.

Por tales motivos se propone el siguiente algoritmo de trabajo:

Organización e implementación de la capacitación:

1. Se parte de la correcta selección del personal para trabajar en el Centro Coordinador de la Emergencia Médica Móvil, estableciendo que debe presentar los siguientes requisitos:

   Ser:

   a) Médico intensivista.

   b) Licenciado en Enfermería.

   c) Técnico o universitario especializado en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

2. Los compañeros seleccionados deben ser sometidos a un test psicométrico; se remitirán al Policlínico del Área 7 de salud del municipio de Cienfuegos Dr. Juan José Apollinaire Pennini, donde radica la comisión especializada para este examen.

3. Capacitación de los compañeros, que incluye curso de Apoyo Vital Prehospitalario (AVIPREH), curso de Apoyo Vital Socorrista (AVISOC) y el curso de comunicación en salud. Este es un curso creado en la provincia y que se incluye como propuesta para potenciar el desarrollo de la comunicación eficaz en el servicio.

4. Realizar una serie de preguntas que muestren las capacidades que poseen los integrantes de las mesas coordinadoras o los que soliciten su inclusión en ellas, de manera que exista una retroalimentación. Estas se recogen en tres fichas, de acuerdo al interlocutor dígase familiar, transeúnte o personal de salud.

Ficha #1

a) Preguntas al **familiar**:

- Qué edad tiene.

- De qué enfermedad padece.

- Qué tratamiento mantiene.

- Qué le sucede.

Ficha # 2

b) Preguntas al **transeúnte**:

- Qué le sucede.

- Están vivos.

- Cuántas personas.

- Dónde están.

Ficha #3

c) Preguntas al **personal de salud** (Médico o Enfermera).

- Estado de la conciencia.

- Tiene respiración y pulso.

- Signos vitales.

5. Ante las llamadas de auxilio de familiares, transeúntes o personal de salud la mesa coordinadora debe clasificar la emergencia por el sistema de colores (rojo, amarillo o verde) en

orden de prioridad, a partir de sus conocimientos.

6. Identificar la enfermedad o evento que está presentando el paciente y realizar medidas de soporte vital avanzado como necesidad de suplemento de oxígeno o ventilación mecánica, monitorización cardiorrespiratoria continua, vía endovenosa, administración de medicamentos y su estabilización.

7. Este algoritmo culmina con la entrega del paciente en el servicio de urgencia y emergencia del hospital acompañado de su historia clínica de traslado donde se plasman todas las acciones realizadas y medicamentos suministrados durante el rescate y su traslado.

El proceso de superación en el municipio de Cienfuegos se va a hacer extensivo a todos los municipios de la provincia y se pretende realizar una rotación mensual con todos los compañeros que matriculen y pasen este curso de capacitación por el Centro Coordinador del Sistema Integrado de Urgencia Médicas (SIUM) del municipio de Cienfuegos.

Se hace énfasis en el curso de comunicación, pues se ha podido observar que, muchas veces, el no poseer habilidades comunicativas es un obstáculo para la eficiente coordinación de las acciones de emergencia.

CONCLUSIONES

La comunicación efectiva en el Sistema Integrado de Urgencia Médica (SIUM) nos permite clasificar la información de manera rápida, adecuada, precisa y satisfacer las necesidades del paciente. La capacitación en comunicación en salud, curso de Apoyo Vital Pre-hospitalario (AVIPREH) y curso de Apoyo Vital Socorrista (AVISOC) del personal de la mesa coordinadora es vital para la efectividad de la atención médico paciente.

La comunicación en el Sistema Integrado de Urgencia Médicas (SIUM) a partir de un algoritmo de trabajo contribuye a aumentar la efectividad en la atención prehospitalaria de los pacientes en el municipio de Cienfuegos.

Conflicto de intereses

Los autores plantean que no existe conflicto de intereses.

Contribuciones de los autores

Conceptualización: Lázaro Armando Águila Trujillo, Mayelín Alomá Nohaya.

Visualización: Lázaro Armando Águila Trujillo, Mayelín Alomá Nohaya.

Redacción, revisión y edición: Lázaro Armando Águila Trujillo, Mayelín Alomá Nohaya.

Financiación

Hospital General Universitario Dr. Gustavo Aldereguía Lima. Cienfuegos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Molina Gómez AM, Roque Roque L, Garcés Garcés BR, Rojas Mesa Y, Dulzaides Iglesias ME, Selín Ganén M. El proceso de comunicación mediado por las tecnologías de la información. Ventajas y desventajas en diferentes esferas de la vida social. Medisur [Internet]. 2015 [cited 23 Dic 2023] ; 13 (4): [aprox. 9p]. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2015000400004.

2. EcuRed. Comunicación social [Internet]. La Habana: Joven Club de Computación; 2019. [cited 23 Dic 2023] Available from: https://www.ecured.cu/Comunicacion_social.

3. Castañeda P. La importancia de hablar bien [Internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019. [cited 12 Abr 2023] Available from: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/libros/linguistica/leng_niB1o/la_imp_hablar_bien.htmhablar_bien.htm.

4. Pico MA. Abordaje teórico sobre la comunicación y el trabajador social. Dominio de las Ciencias. 2017 ; 3 (3): 470-87.