



Distracciones externas e internas del trabajador sanitario durante la jornada laboral: Revisión bibliográfica

External and internal distractions of the healthcare worker during the working day: bibliographic review

Olga Lucía Gaitán-Gómez^{*, 1, a}

gaitanol2012@yahoo.com

<https://orcid.org/0000-0002-9252-1457>

Jhonedifer Cardona Castañeda^{1, b}

jhonedifer.cardona00@usc.edu.co

<https://orcid.org/0000-0003-3631-9438>

Diana Marcela Erazo Gualteros^{1, b}

lina.mamian00@usc.edu.co

<https://orcid.org/0000-0003-2368-7768>

Lina Marcela Mamian Velasco^{1, b}

lina.mamian00@usc.edu.co

<https://orcid.org/0000-0003-2368-7768>

*** Autor corresponsal**

¹ Docente del programa de Enfermería, Universidad Santiago de Cali, Cali, Colombia

^a Doctor en Ciencias de Enfermería, Enfermera, MSc Ciencias biomédicas, Ph.D (c) en Enfermería

^b Estudiante de décimo semestre del programa de Enfermería

Fechas importantes

Recibido: 2022-09-22

Aceptado: 2022-12-01

Publicado online: 2022-12-28

Resumen

Objetivo: Analizar la evidencia científica disponible sobre las distracciones externas e internas de la trabajadora y trabajador sanitario durante la jornada laboral. **Metodología:** Revisión bibliográfica en cinco bases de datos entre los años 2001 y 2021. **Resultados principales:** Se identificaron las distracciones externas (dispositivos electrónicos, contaminación acústica) e internas (ansiedad, necesidades fisiológicas) con mayor presencia en el entorno laboral que tienen como consecuencia errores en la ejecución de los procedimientos, retrasos en la prestación del servicio e influencia en el rendimiento laboral. **Conclusión general:** La evidencia científica que se encontró en este fenómeno fue escasa. Las distracciones externas más reportadas fueron el uso de dispositivos electrónicos y la contaminación acústica, mientras que las distracciones internas abarcaron aspectos emocionales y necesidades biológicas. Pocos estudios proponen estrategias para mitigar su impacto, razón por la cual se invita a unificarlas en una sola intervención y así potencializar su efecto.

Palabras clave: Distracción; Factores de Riesgo; Interrupción; Seguridad; Trabajadores.

Abstract

Objective: To analyze the scientific evidence available on the external and internal distractions of the health worker and worker during the workday. **Method:** Bibliographic review in five databases between the years 2001 and 2021. **Main results:** External (electronic devices, noise pollution) and internal (anxiety, physiological needs) distractions with a greater presence in the work environment that have as a consequence errors in the execution of procedures, delays in the provision of the service and influence on work performance. **General conclusion:** The scientific evidence found in this phenomenon was scarce. The most reported external distractions were the use of electronic devices and noise pollution, while internal distractions covered emotional aspects and biological needs. Few studies propose strategies to mitigate their impact, which is why they are invited to unify them in a single intervention and thus enhance their effect.

Keywords: Distraction; Risk Factors; Interruption; Safety; Workers.

Introducción

Las personas que trabajan en sectores como la salud, construcción, transporte, entre otros, se encuentran expuestas a una infinidad de factores de riesgo y de peligros que pueden ocasionar enfermedades y/o accidentes laborales ¹. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) refiere que anualmente se producen cerca de 360 millones de accidentes laborales no mortales y dos millones mortales ²; Billorou y Sandoya ³ señalan que las distracciones, los descuidos y las faltas de atención son algunos de los desencadenantes de errores y deficiencias en el desempeño de las actividades en el marco del trabajo, lo cual aumenta la frecuencia de lesiones y de accidentalidad. Por lo anterior, las distracciones no solo representan una problemática para el desarrollo eficiente de las actividades laborales, sino que generan pérdidas para las empresas debido a que deben asumir los costos de atención sanitaria e incluso, incapacidades e indemnizaciones ⁴.

Las distracciones se encuentran presentes en todos los ámbitos laborales y se han descrito como perjudiciales para el desempeño laboral, dado que pueden ser de múltiples características, por ejemplo: visuales, táctiles, auditivas, mixtas, etc.; estas son evidentes en situaciones que necesitan de la máxima atención de la persona en virtud de la complejidad de la actividad que ejecuta y sobrevienen en escenarios dinámicos y cambiantes^{5,6}. Es por ello que se han observado en el ámbito de la salud^{6,7}, la industria manufacturera⁸⁻¹⁰, la aeronáutica e incluso en la informática¹¹⁻¹². En el área sanitaria, las personas que integran el cuerpo de salud deben realizar con frecuencia tareas simultáneas con alta exigencia y limitación de tiempo⁶. Por su parte, la investigación de Gaitán-Gómez, Aristizábal y Bueno-Robles⁷, menciona que las distracciones durante la práctica clínica son factores ambientales que tienen la potestad de dilatar y/o retrasar la ejecución de la tarea principal, reemplazándola por una secundaria y, en muchos casos, corresponde a procedimientos que no tienen relación directa con el cuidado del paciente o la labor asignada. Estos factores externos influyen en la desviación de la actividad que él o la profesional estaba realizando, independientemente de la importancia de la tarea o de qué tan minúscula sea la interrupción. Ramos y Soto⁵ resaltan que el 66% de las causas de accidentes laborales en el sector sanitario se relacionan con las distracciones que se presentan en el momento en que se realizan labores como la administración de medicamentos, la manipulación de equipos biomédicos, los tratamientos y las pruebas diagnósticas; también influyen en la tasa de errores médicos (errores en los correctos) y la seguridad de los pacientes⁶.

De acuerdo con lo reportado por Stempak⁸ en su publicación del año 2020, el 14% de los accidentes laborales se originan porque el personal se distrae con el uso o sonido de aparatos electrónicos, por ejemplo: dispositivos móviles, lo que genera consecuencias como daños en la infraestructura física de la institución (59%) y lesiones que pueden llevar a la muerte (50%)¹³. Teniendo en cuenta lo anterior, las distracciones provocan errores o fallas en los procesos laborales que pueden repercutir en la eficiencia y la productividad de una empresa; por lo que se consideran una fuente de riesgo para el bienestar del personal^{6,9}.

Por consiguiente, las distracciones son uno de los principales factores que contribuyen a las equivocaciones, los errores y olvidos durante la ejecución de una actividad. Dichos factores pueden desencadenar un accidente que no solo afecta al profesional sino también a quien esté relacionado con el procedimiento o actividad laboral¹⁰. Frecuentemente, las distracciones se deben a los aspectos propios del trabajo, por ejemplo: repetitividad, complejidad, nivel de responsabilidad, ritmo de trabajo, etc.; las características del empleo, como: salario, estabilidad, condiciones laborales, calidad y cantidad de los insumos, recursos y clima organizacional, etc.; la organización del tiempo y del trabajo, por ejemplo: descanso, cantidad de turnos, duración en tiempo, horas extras, etc., entre otros^{10,11}. También, se han relacionado con aspectos como: el cansancio, el descuido, la salud mental (estrés, depresión, ansiedad), la concentración (problemas personales), el nivel de capacitación y demás^{11,12}.

Las distracciones tienen un carácter ubicuo en todos los entornos laborales, por lo que se les ha restado importancia en el clima organizacional. El personal, cotidianamente, las refieren y las viven, lo que lleva a que adquieran esta característica 'vaga'. Es por lo anterior que no se logra visualizar su influencia en el accionar diario del particular¹⁴. Este hecho representa un peligro para las organizaciones, porque su no reconocimiento y medición provoca que las instituciones no las intervengan, lo cual perpetúa una cultura de comportamientos inseguros y, por lo tanto, la probabilidad de errores y/o accidentes¹³. Debido a lo expuesto, esta revisión tiene como objetivo analizar la evidencia científica disponible sobre las distracciones externas e internas de la trabajadora y trabajador sanitario durante la jornada laboral.

Materiales y Método

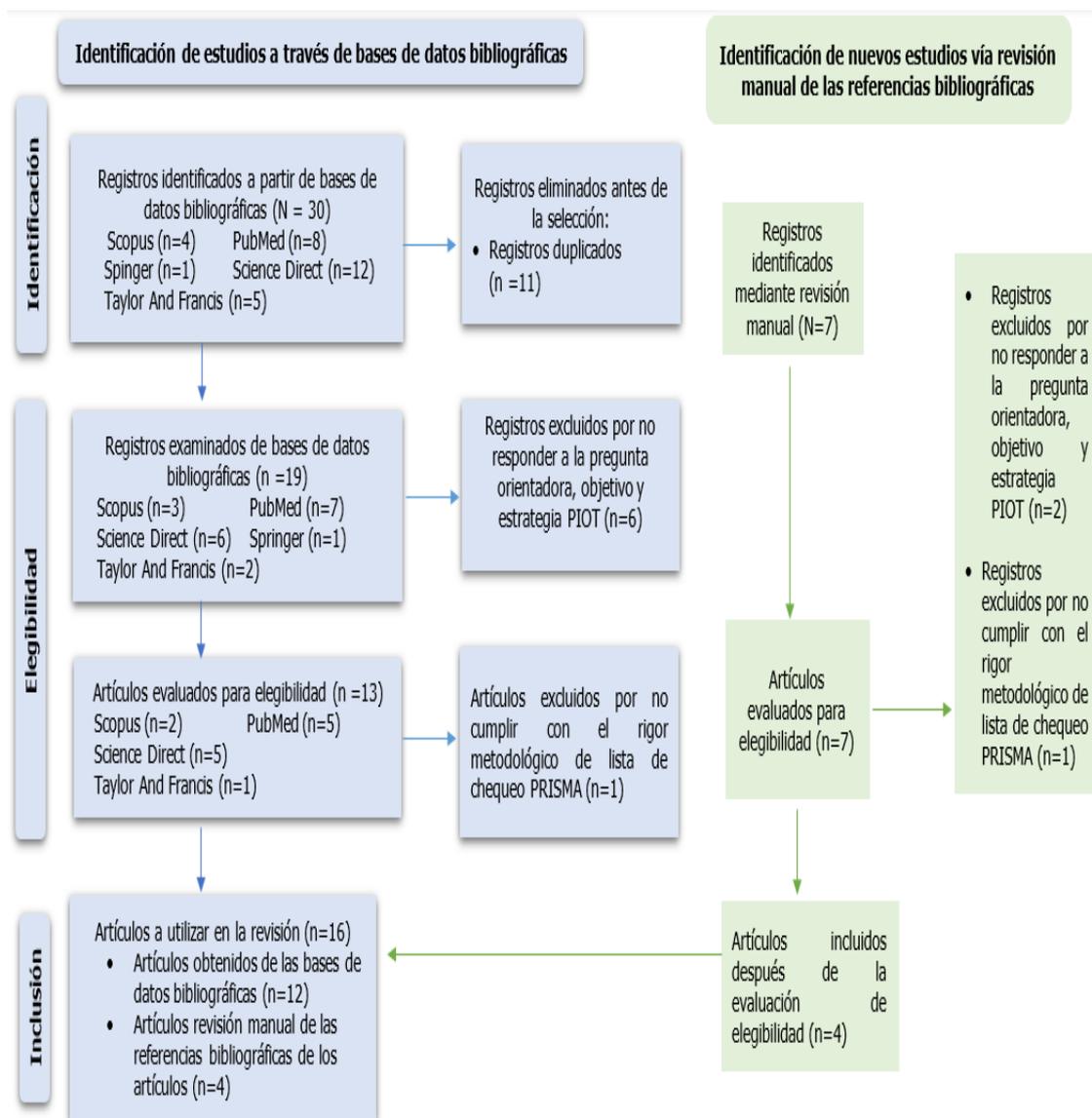
Se realizó una revisión bibliográfica de la literatura según los parámetros expuestos en The Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analysis (PRISMA)¹⁵. Los artículos se seleccionaron en función de la pregunta clínica PIOT, donde la P (población/problema) son las revisiones de la literatura que abarquen hallazgos de múltiples disciplinas en la temática de las distracciones; I (Interés), los artículos que describen las características de las distracciones externas e internas y las estrategias de manejo seleccionadas por las personas para disminuir y/o controlar su frecuencia de aparición; O (resultados), refiere a la construcción de un póster educativo sobre el concepto y las estrategias de manejo más recomendadas en la literatura para facilitar su reconocimiento en el ámbito de la salud (investigación traslacional); y T (tiempo), corresponde a un periodo de 20 años (2001-2021).

Los artículos incluidos en el estudio ayudan a responder a la pregunta orientadora de la revisión: ¿Cuál es la evidencia científica disponible sobre las distracciones externas e internas de la trabajadora y trabajador sanitario durante la jornada laboral? Los criterios de inclusión fueron: estudios de revisión cuyo objetivo fuera indagar en las distracciones externas y/o internas del personal de salud durante su jornada laboral. Se consideraron estudios publicados en español, inglés y portugués. Se excluyeron artículos originales, editoriales, capítulos de libros, conferencias y cartas al editor.

La búsqueda de los artículos se realizó entre los meses de julio y diciembre del año 2021. Se utilizaron las bases de datos bibliográficas Scopus, PubMed, Springer, Science Direct y Taylor and Francis. Además, se llevó a cabo una revisión manual de los artículos seleccionados y se identificó la bibliografía importante que no se detectó inicialmente. En la búsqueda, se emplearon términos no controlados como: "Distracciones" e "Interrupciones" y controlados (MeSH y DeCS), como: "Revisión Sistemática", "Trabajadores" y "Trabajo", con operadores booleanos; tras lo anterior, se elaboraron las siguientes tres ecuaciones de búsqueda en inglés, español y portugués: para español: ("Distracciones" OR interrupciones") AND revisión); para inglés: ("Distractions" OR interruptions") AND review) y para portugués: ("Distrações" OR interrupções") AND revisão).

El proceso de recolección y análisis se realizó en tres fases denominadas: identificación, elegibilidad e inclusión. La fase de identificación comprendió la búsqueda de los artículos. Por medio de la lectura del título y del resumen, se verificó el cumplimiento de los criterios de selección, de modo que proporcionaran respuesta tanto a la pregunta orientadora, la pregunta clínica PIOT y los objetivos de la investigación. En la fase de elegibilidad, se efectuó la lectura completa y minuciosa de los artículos, así como la comprobación del cumplimiento de los criterios de inclusión y exclusión; asimismo, se evaluó el rigor metodológico de cada artículo mediante el empleo de la lista de chequeo de PRISMA. Para la evaluación del rigor metodológico, se recurrió a la ecuación matemática 'regla de tres' y a cada ítem que se examinó se le otorgó el mismo valor. Se determinó el cumplimiento del rigor metodológico y que el artículo tuviera una calificación mínima del 60% de los requerimientos de la lista de verificación (PRISMA). En la última fase, nombrada inclusión, se construyó una matriz donde se compiló la información y las características relevantes para la elaboración del artículo final (título, objetivo, metodología y resultados principales).

El análisis de contenido se desarrolló en tres fases designadas como: preanálisis, exploración y tratamiento. En la fase de preanálisis, se realizó individualmente una lectura a profundidad de los artículos seleccionados para la revisión y se obtuvo información que dio respuesta tanto a la pregunta clínica PIOT como al objetivo investigativo. En la fase de exploración, se agruparon los resultados y se identificó la frecuencia de aparición en la literatura (FAL) sobre las características y/o particularidades de las distracciones; posteriormente, en la fase de tratamiento de los resultados e interpretación, se socializaron los hallazgos y la FAL con el propósito de deliberar y argumentar las diferencias identificadas. Todo el proceso efectuado permitió elaborar un esquema, una tabla, un póster y la construcción de un texto en prosa, mediante los cuales se explicaron los principales resultados de la revisión ¹⁶ (Ver Figura 1).

Figura 1. Diagrama de fases de búsqueda en la literatura y proceso de selección de los artículos (PRISMA)

Fuente: Elaboración propia de los autores

Al tener en cuenta que este tipo de estudio no interviene ninguna variable fisiológica y/o psicológica en el ser humano, se considera de bajo riesgo; sin embargo, se conservan los principios de fidelidad al método, la veracidad de los resultados de los estudios incluidos, la honradez intelectual a las ideas planteadas por otros autores y el respeto por la propiedad intelectual al citar correctamente las investigaciones.

Resultados

La revisión incluyó dieciséis revisiones sistemáticas, estas fueron dirigidas por investigadores de diferentes áreas, entre ellas: enfermería con el 50.0%, medicina con

un 31.25% e ingeniería biomédica, neurocirugía y psicología con un 6.25% cada una. Con relación a la zona geográfica donde se llevó a cabo las investigaciones, el 37.50% de los estudios se realizaron en Estados Unidos, seguido por Australia con un 25% y, por último, Alemania, Brasil, Francia, Hong Kong, Italia y Países Bajos con un 6.25 % para cada país. Se encontró que en el año 2020 se realizaron tres publicaciones de la temática, seguido de, en los años 2010, 2013, 2015 y 2021, un promedio de dos publicaciones al año y, por último, se identificó que, en los años 2009, 2011, 2012, 2016 y 2017 se publicó un artículo por año. La información anterior refleja que en los últimos diez años se ha incrementado el interés en los distractores en el contexto laboral (Tabla 1).

Tabla 1. *Recapitulación de los aspectos generales de los artículos seleccionados*

Título	Objetivo	Método	Resultados
A systematic review of the effect of distraction on surgeon performance: directions for operating room policy and surgical training, Mentis H. Mentis, 2016, Estados Unidos ¹⁷ .	Identificar las formas más comunes y significativas de distracción.	Revisión sistemática de la literatura.	Las distracciones auditivas y mentales pueden afectar significativamente el desempeño quirúrgico, sin embargo, las visuales dificultan el desarrollo de las actividades laborales, porque el trabajador interactúa con la distracción. Las distracciones afectan mayormente la productividad y desempeño de los trabajadores con poca experiencia laboral.
Interruptions of nurse's activities and patient safety: an integrative literature review, Monteiro C, 2015, Brasil ¹⁸ .	Identificar las características relacionadas con las distracciones de las enfermeras y enfermeros en la práctica profesional.	Revisión integrador a de la literatura.	Las distracciones son un factor nocivo para la seguridad del paciente, porque rompen la concentración del trabajador de la tarea principal, afectando la valoración del profesional y la toma de decisiones clínicas, aumentando consecuentemente el número de omisiones y errores. Las distracciones en el personal de enfermería ocurren debido a las fallas

Título	Objetivo	Método	Resultados
Distraction in the operating room: A narrative review of environmental and self-initiated distractions and their effect on anesthesia providers, GuiMD J, 2021, Estados Unidos ¹⁹ .	Identificar las distracciones de quirófano	Revisión sistemática de literatura.	en la comunicación y fallas en el equipo biomédico. Distracciones como el ruido fuerte o de fondo pueden provocar errores de comunicación en el equipo de trabajo de quirófano, porque, el ruido disminuye la vigilancia y retrasa el reconocimiento de eventos no rutinarios, siendo así que las distracciones más comunes fueron pequeñas conversaciones, uso de celulares y buscapersonas.
Distractions in the Operating Room, Riutort K, 2020, Estados Unidos ²⁰ .	Investigar las distracciones en el quirófano.	Revisión sistemática de literatura.	Los eventos de distracción más comunes son: las conversaciones irrelevantes, el ingreso y salida del personal; los eventos de distracción que más influyen en el quirófano son los equipos defectuosos o no disponibles.
The Perception and Attitude Toward Noise and Music in the Operating Room: A Systematic Review, Fu V, 2021, Países Bajos ²¹ .	Evaluar los efectos de la contaminación acústica en el rendimiento del personal sanitario.	Revisión sistemática de literatura.	Los niveles elevados de ruido son un distractor que tiene un impacto negativo en el rendimiento del personal de la sala de operaciones, porque afecta la comunicación, la concentración e influye en la percepción auditiva aumentando la repetición de solicitudes (acciones).
Medication errors in hospitals: a literature review of disruptions to nursing practice during medication	Explorar el conocimiento sobre las distracciones en la administración de la medicación.	Revisión sistemática de literatura.	Se ha identificado que las distracciones son la principal causa de error de medicación, convirtiéndose en un problema para la seguridad del paciente, de

Título	Objetivo	Método	Resultados
administration, Hayes C, 2015, Australia ²² .			ahí que el personal de enfermería debe poder gestionar más de una tarea a la vez, incluso durante el proceso de administración de medicamentos.
Challenges in Measuring the Impact of Interruption on Patient Safety and Workflow Outcomes, Magrabi F, 2011, Australia ²³ .	Examinar las distracciones en la asistencia sanitaria.	Revisión sistemática de literatura.	Las distracciones incluyen el tipo de tarea (tarea primaria e interrupción), la duración de la interrupción, las señales ambientales. Los efectos de las distracciones en el desempeño de la tarea se pueden examinar midiendo los errores, el tiempo dedicado a la tarea, el retraso de la distracción y la reanudación.
Interruptions in healthcare: heoretical views, Grundgeige T, 2009, Australia ²⁴ .	Relación entre las distracciones y eventos adversos en entorno sanitario.	Revisión sistemática de literatura.	Existe una falta de evidencia de la relación entre las dos variables de estudio, principalmente porque la atención médica es un dominio complejo y variado, y existen conceptualizaciones inadecuadas de la etiología de los accidentes.
Failures Due to Interruptions or Distractions: A Review and a New Framework, Couffe C, 2017, Estados Unidos ²⁵ .	Descubrir los retos no resueltos y proponer nuevas formas de afrontarlos.	Revisión sistemática de literatura.	Si una distracción dura más de 30s, los esquemas de la tarea principal no estarán suficientemente activos dentro de la memoria de trabajo. Entonces, la eficiencia de la reanudación depende en parte del tipo de distracción, visual, auditiva, cognitiva.
Interruptions in Surgery: A Comprehensive	Describir las consecuencias de	Revisión sistemática	Las distracciones aumentan la carga de trabajo y el estrés del equipo quirúrgico

Título	Objetivo	Método	Resultados
Review, Bretonnier M, 2020, Francia ²⁶ .	las distracciones en la cirugía	de literatura.	y afecta las habilidades no técnicas, aumentando las probabilidades de errores.
Smartphone distraction during nursing care: Systematic literature review, Fiorinelli M, 2021, Italia ²⁷ .	Investigar el impacto de la distracción de los teléfonos inteligentes en la calidad y seguridad de los cuidados.	Revisión sistemática de literatura.	Destaca las consecuencias positivas y negativas del uso de dispositivos móviles durante la práctica de enfermería. El teléfono inteligente se ve como un generador de estímulos capaz de desviar la atención de la persona de las actividades prioritarias y absorber los recursos cognitivos útiles para la realización de estas actividades.
Interruptions during nurses' work: A state of the science review, Hopkinson S, 2013, Alemania ²⁸ .	Examinar las distracciones presentes en el entorno laboral.	Revisión sistemática de literatura.	Las creencias sobre los efectos nocivos de las distracciones siguen siendo más conjeturas que basadas en pruebas. Las creencias y prejuicios preexistentes pueden interferir con la obtención de una comprensión más precisa de las distracciones y sus efectos.
Interruptions and distractions in healthcare: review and reappraisal, Rivera J, 2010, Estados Unidos ²⁹ .	Revisar las distracciones en entornos sanitarios.	Revisión sistemática de literatura.	Muchas distracciones pueden ser necesarias para una atención segura y de alta calidad. Sin embargo, existen tareas que requieren una atención plena, siendo necesario la limitación de las distracciones.
Are interventions to reduce interruptions and errors during medication administration	Evaluar las intervenciones de reducción de las distracciones presentes en la	Revisión sistemática de literatura.	Existen escasas pruebas de la eficacia de las distracciones para reducir significativamente las tasas de interrupción y pruebas

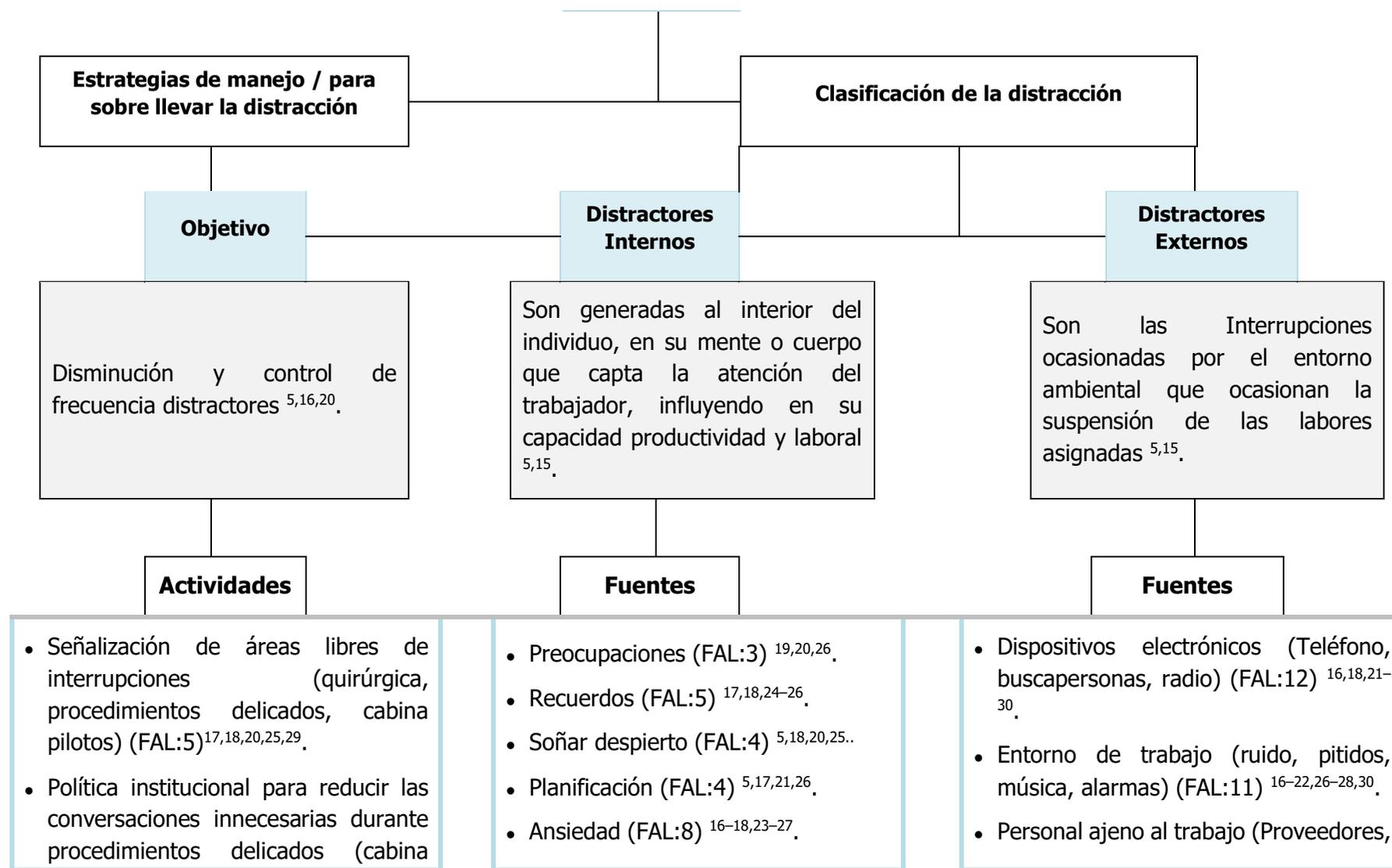
Título	Objetivo	Método	Resultados
effective? a systematic review, Raban M, 20013, Australia ³⁰ .	administración de medicamentos		muy limitadas de su eficacia para reducir los errores de administración de la medicación.
Noise in the operating room what do we know? A review of the literature, Hasfeldt D, 2010, Estados Unidos ³¹ .	Revisar la influencia del ruido en quirófanos.	Revisión sistemática de literatura.	Los niveles de ruido altos y las fuentes de ruido están relacionadas con el equipo y el comportamiento del personal. El principal efecto del ruido sobre el rendimiento del personal se relaciona con el deterioro de la comunicación, lo que tiene un efecto negativo sobre la seguridad del paciente.
A systematic review of the psychological literature on interruption and its patient safety implications, Li S, 2012, Hong Kong ³² .	Comprender los complejos efectos de las distracciones en la atención médica.	Revisión sistemática de literatura.	Los efectos de las distracciones son tareas inconclusas o retraso en su reanudación, errores de dispensación de medicamentos, documentación, fallos en procedimientos como aplicación de medicamentos, prácticas de inyección segura, etc.

Fuente: Elaboración propia de los autores

A partir del análisis de los hallazgos encontrados en las revisiones sistemáticas que integraron esta revisión, se puede decir que las distracciones son un fenómeno complejo que puede influir en la seguridad del personal, paciente, comunidad y en el flujo de trabajo. Se puede categorizar una distracción de acuerdo con el proceso perceptivo, por ejemplo, lo visual, auditivo, olfativo, etc.; o cognitivo, como el pensamiento, la atención, la memoria, la toma de decisiones, etc., que interrumpe. Es necesario recordar que aspectos como las capacitaciones al personal, las políticas de seguridad y de salud, y la estandarización de los procesos son esenciales para llevar a cabo actividades laborales de forma segura y productiva ^{9,23,32}. En la Figura 2 y 3 se explican los principales hallazgos arrojados en el marco de esta investigación.

Figura 2. *Distracciones en el entorno laboral*

Concepto	Distracciones	Consecuencias de las distracciones
<p>Son un conjunto de sucesos, actividades, objetos y/o personas que desvían la atención del trabajador durante la ejecución de una tarea. Las distracciones tienen la capacidad de afectar el desempeño laboral evitando, retrasando u omitiendo la actividad; situación que incrementa el riesgo de accidentes, enfermedades y muertes en el entorno de trabajo ^{5,15}.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ● Defectos en la realización de los procedimientos (Inspección, almacenamiento, insumos) (FAL:8) ¹⁶⁻²³. ● Errores en la ejecución de los procedimientos (Aplicación de medicamentos, contables, ensamble, quirúrgico, conducción) (FAL:7) ^{16,20,24-28}. ● Retraso en la prestación del servicio o ejecución de la tarea (operación, producción, ventas) (FAL:5) ^{16,21,24-26}. ● Prolongación en la ejecución de la tarea (Conversaciones, cambio de tarea) (FAL:4) ^{17,18,24,26}. ● Rendimiento laboral inferior al esperado (Tiempos, cumplimiento de tareas) (FAL:5) ^{17,21,26,29,30}. ● Retoma y o repetición de la tarea en curso (Aumento de tiempos, duplicidad de tareas) (FAL: 9) ^{21-27,29,30}.



<p>estéril en aeronáuticas, espacios quirúrgicos, sala de procedimientos) (FAL:5)^{17,18,21,22,26}.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación al personal sobre las interrupciones y sus consecuencias (tipos de distracciones, posibles accidentes laborales) (FAL:9)^{16,17,19-23,25,28}. • Generar políticas de no uso de dispositivos electrónicos en procedimientos y procesos (apagar teléfonos durante la jornada laboral) (FAL:6)^{17,21,22,24,25,28}. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fatiga (FAL:4)^{19,24,26,28}. • Hambre (FAL:2)^{21,27}. • Deseo de ir al baño (FAL:7)^{16,17,21-24,29}. • Enfermedad (FAL:6)^{16-19,21,27}. • Dolor (FAL:5)^{18,19,24,26,27}. 	<p>comunidad, amigos) (FAL:5)^{19,22,24,27,28}.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conversaciones irrelevantes para el trabajo (problemas personales, celebraciones, discusiones) (FAL:4)^{16,20,25,28}. • Ingreso y salida de personal innecesario en procedimientos (Proveedores, jefes otras áreas, comunidad) (FAL:3)^{22,25,27}. • Tránsito de, acompañantes, compañero de trabajos (FAL:4)^{20,21,24,25}. • Falta de elementos, (medicamentos, materiales para realizar la tarea) (FAL:5)^{16,20,22,25,28}.
--	---	---

***FAL:** Frecuencia aparición en la literatura

Fuente: Elaboración propia de los autores basada en la literatura.

Figura 3. Aspectos generales de las distracciones en el ámbito laboral (poster).

DISTRACCIÓN

Son un conjunto de sucesos, actividades, objetos y/o personas que desvían la atención del trabajador durante la ejecución de una tarea. Las distracciones tiene la capacidad de afectar el desempeño laboral evitando, retrasando u omitiendo la actividad; situación que incrementa el riesgo de accidentes, enfermedades y muertes en el entorno de trabajo (13-14)

CLASIFICACIÓN

Distractores Internos
Son generadas al interior del individuo, en su mente o cuerpo que capta la atención del trabajador, influyendo en su capacidad productividad y laboral (13-14)

Distractores Externos
Son las Interrupciones ocasionadas por el entorno ambiental que ocasionan la suspensión de las labores asignadas (13-14)

FUENTE

- Preocupaciones(4-6)
- Recuerdos(1,3, 7-9)
- Soñar despierto(1, 5, 8)
- Planificación(3,6,9)
- Ansiedad(1-3, 7-10)
- Fatiga(4,7,9,11)
- Hambre(6,10)
- Deseo de ir al baño(3,6,-7,12)
- Dolor(1,4,7,9,10)
- Enfermedad(1-4, 6, 10)

ESTRATEGIAS DE MANEJO

Objetivo
Disminución y control de frecuencia distractores.

Actividade

- Señalización de áreas libres de interrupciones (quirúrgica, procedimientos delicados, cabina pilotos) (1, 3, 5, 8)
- Política institucional para reducir conversaciones innecesarias en procedimientos (cabina esteril, cirugía, prácticas de inyección segura, administración de medicamentos)(3, 6, 9, 12)
- Política no uso telefonos en procedimientos (apagar telefonos) (3,6-8, 11-12)
- Capacitación al persona de las interrupciones y sus consecuencias (tipos de distracciones)

CONSECUENCIA

- Defectos en la realización de los procedimientos (Inspección, almacenamiento, insumos) (1-6, 12)
- Errores en la ejecución de los procedimiento (Aplicación de medicamentos, contables, quirúrgico) (2,5,7,8-11)
- Retraso en la prestación del servicio o ejecución de la tarea (Operación, producción, ventas) (6-9)
- Retoma y o repetición de la tarea en curso. (Aumento de tiempos, duplicidad de tareas) (6-10,12)
- Prolongación en la ejecución de la tarea (Conversaciones, cambio de tarea) (1,3,7,9)
- Rendimiento laboral inferior al esperado (Tiempos, cumplimiento de tareas) (3,6,9)

Afectados ¿Cómo participan y cómo se ven afectados?

- Empleados (Pilotos, administradores, enfermeros y cirujanos) (1, 4, 7, 9, 12)
- Comunidad (familiares, amigos, compañeros de trabajo) (2,4-7,9,11)
- Proveedores (contratista, asesores) (9, 10, 12)

Somos calidad, somos USC

Fuente: Elaboración propia de los autores basada en la literatura.

Discusión

Recientes investigaciones señalan que las distracciones ocurren cuando se suspende la ejecución de la tarea principal para llevar a cabo una secundaria que fractura la concentración del trabajador o trabajadora, lo cual compromete su atención en la actividad que ejecutaba e incrementa el riesgo para la seguridad del paciente y, consecuentemente, afecta el desempeño de las actividades^{18,26}. Los procesos más perjudicados, según las revisiones, corresponden a funciones ejecutivas como: la toma de decisiones y las actividades procedimentales tipo paso a paso (memoria operativa), dado que requieren un mayor nivel de concentración^{13,21,23}. Es así como Altmann, Trafton y Hambrick³³ refieren que el 24% de las distracciones en el personal sanitario afectan la verificación de los correctos (medicamento correcto, paciente correcto, dosis correcta, hora correcta, vía de administración correcta) en la administración de los medicamentos, expone al personal a riesgos innecesarios (punción accidental) y conlleva a la omisión de acciones seguras durante el procedimiento^{12,34,35}.

Con respecto al entorno laboral, algunas investigaciones señalaron que se pueden presentar distracciones externas e internas^{21,34,36}. En esa línea, Vitolo⁶ recalca que, si bien los distractores externos (ambientales) afectan las actividades laborales, estos se pueden mitigar o prevenir a través de la implementación de estrategias como: la creación de áreas libres de interrupciones, la creación de una política institucional para reducir las interrupciones innecesarias y brindar cursos de educación continua al personal sobre el efecto deletéreo de las mismas. Por otro lado, Cades, Boehm, Trafton y Monk¹³ mencionan que las distracciones internas (preocupaciones) representan una mayor problemática para las empresas debido a que son más difíciles de intervenir, porque están relacionadas con las necesidades, el sentir y el pensar del trabajador o trabajadora; por ejemplo: la ansiedad, las necesidades biológicas, la enfermedad o los recuerdos.

De acuerdo con Urrea³⁷, las distracciones que no permiten la ejecución de una tarea pueden aumentar la incidencia de errores como: la mala digitación, la omisión de pasos, la realización de malos cálculos, el uso inadecuado de dispositivos y materiales, la eliminación inadecuada de los desechos, la omisión de los elementos de protección personal y la culminación no exitosa de la actividad laboral. Por consiguiente, la presencia de una distracción en una secuencia de acciones en el entorno laboral incrementa en un 13% la probabilidad de que suceda un accidente de trabajo^{7,18,22}.

La literatura señala que el distractor más frecuente en el entorno sanitario es la contaminación acústica producida por los sonidos de los dispositivos electrónicos, el ruido del entorno de trabajo, las conversaciones del personal (relacionadas o no con el trabajo), la intromisión inoportuna y el tránsito de sus colegas. Estos distractores pueden comprometer la calidad de la comunicación entre el equipo, afectar su desempeño e influir en la secuencia de tareas, lo que puede desencadenar lapsus como, por ejemplo, la reutilización de insumos que deberían ser de un único uso^{17,20}.

Por otro lado, se mencionó en recientes trabajos que la ejecución reiterativa y continua de una actividad en la jornada laboral desarrolla en el personal de la salud una

automaticidad que produce un exceso de confianza, una falsa sensación de seguridad y la subestimación del riesgo ^{7,27}. De ahí que Gui, Nemergut y Forkin ¹⁹ refieran que el 63% de los profesionales de la salud toman al menos una decisión clínica insegura, por ejemplo, la omisión de los correctos, la ejecución de un procedimiento sin el conocimiento previo, la no revisión de la lista de chequeo antes de un procedimiento quirúrgico, etc.; lo anterior debido a no prestar atención a los detalles, lo que afecta la certeza e inocuidad en la toma de decisiones.

Del mismo modo, entre el 35% y el 55% de las distracciones en el ámbito sanitario ocurren durante la ejecución de los procesos terapéuticos y quirúrgicos, procedimientos que son vulnerables por su complejidad, requieren de competencia, habilidad y ser oportunos ^{9,38,39}; de ahí que necesiten de apoyo técnico y de talento humano para conservar la seguridad en los mismos; por ejemplo: la identificación del recién nacido posterior a su nacimiento ⁴⁰. Es por ello que se plantean estrategias de mitigación y prevención de las distracciones ^{26,36}, las cuales pueden ser de carácter educativo (cursos), administrativo (protocolo de no interrupción) y comportamental (trabajo colaborativo), que permitan trabajar sincrónicamente al equipo sin que la distracción interrumpa la fluidez de la jornada laboral.

Finalmente, diferentes artículos exponen que, si bien las distracciones se han estudiado tanto en el ámbito sanitario como en el de ingeniería y aviación ^{10,12}, se requiere seguir indagando en la temática; en especial, en aquellos aspectos relacionados con el proceso de priorización de actividades, la capacidad de trabajar en equipo y la delegación de funciones, la calidad en la comunicación en el entorno laboral y las condiciones laborales ^{18,23,38}. Lo anterior debido a que la suma de todos estos aspectos hace que una distracción se torne perjudicial.

La revisión dejó en evidencia que una de las principales limitaciones fue la escasez de estudios a nivel de revisión de literatura (N=30) que aborden el fenómeno a mayor profundidad. Además, los estudios se enfocaron en un área en específico (enfermería), lo cual dificulta conocer otras realidades y la extrapolación de los resultados. Lo anterior afectó la identificación de las características y/o particularidades en otras disciplinas y profesiones. Del mismo modo, las definiciones conceptuales y operativas, los instrumentos de medición y de unidad de análisis (por ejemplo, la administración de medicamentos, la entrega de turno, etc.) variaron según las decisiones metodológicas de autores y autoras, lo cual complejizó la unificación de ideas y la discusión de los hallazgos.

Por último, el aporte de estos hallazgos a la disciplina de enfermería radica en tres aspectos. Primero, es la líder en investigaciones en la temática desde el área de la salud; segundo, ofrece aproximaciones metodológicas y de indicadores empíricos diversos para que otras disciplinas puedan replicar y utilizar a su favor y, tercero, ha sido la única disciplina después de la aviación que ha construido los elementos conceptuales y teóricos para estudiar el fenómeno. Lo anterior gracias a dos investigadoras: la Dra. Theresa Pape y Juliana Brixey ⁴¹.

Conclusiones

Es creciente la literatura que señala que las distracciones representan un problema, ya que generan errores durante la ejecución de los procesos y perjudica así la prestación del servicio o la integridad física de las personas involucradas. Las distracciones externas más reportadas en la literatura fueron el uso de dispositivos electrónicos y el ruido del entorno laboral, mientras que las distracciones internas más reportadas en la literatura fueron las emocionales y las necesidades biológicas. Por lo anterior, se sugiere a futuros investigadores e investigadoras llevar a cabo intervenciones psico-pedagógico-educativas comprobadas, a través de estudios experimentales en otras partes del mundo; las cuales, al ser combinadas o secuenciales, pueden incrementar su efectividad y eficacia en el tiempo en los colectivos de profesionales.

De igual forma, se sugiere manejar recompensas con incentivos verbales y materiales para que el personal se sienta motivado a prevenir y disminuir las distracciones, así como asumir aquellas que les llegasen a sus pares en momentos críticos de atención.

Referencias

1. Rosales M, Abanto M, Sono L. Riesgos Laborales Para La Salud Ocupacional Del Personal Asistencial En Los Servicios De Medicina Interna, Hospital De Cercado De Lima, 2020. Revista Iberoamericana de Educación (Fd-RIE) [Internet]. 2021; 1: 1–56. Disponible en: <https://bit.ly/3w6drVd>
2. Organización Internacional del Trabajo. OMS/OIT: Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el trabajo. Organización Internacional del Trabajo (OIT) [Internet]. 17 Sep 2021; Noticias [1 p.]. Disponible en: <https://bit.ly/3I61jYd>
3. Billorou N, Sandoya J. Guía para la Transversalización de la Seguridad y Salud en el Trabajo en programas de formación profesional [Internet]. Montevideo: OIT/Cinterfor; 2019. 128 p. Disponible en: <https://bit.ly/35CVz9H>
4. Montes S, Ledesma R, Martín F. Estudio y prevención de la distracción e inatención en la conducción. Avances en Psicología Latinoamericana [Internet]. 2014; 32(1): 115–129. Disponible en: <https://doi.org/10.12804/apl32.1.2014.08>
5. Ramos D, Soto V. Identificar distracciones en el proceso de administración de medicamentos garantiza una práctica segura. Av enferm [Internet]. 2014; 32(1): 44–52. Disponible en: <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v32n1.46034>
6. Vítolo F. Distracciones, interrupciones y seguridad del paciente. Noble Compañía de Seguros [Internet]. 2019; 1: 1–14. Disponible en: <https://bit.ly/3Jzkjig>
7. Gaitán-Gómez OL, Aristizabal P, Bueno-Robles LS. Distracciones durante la práctica clínica de enfermería: revisión integrativa. Revista Ciencia y Cuidado [Internet]. 2020; 17: 129–142. Disponible en: <https://doi.org/10.22463/17949831.1576>
8. Stempak N. Digital Distraction In Industrial Settings Causing Accidents. EHS Today [Internet]. 3 Sep 2020; Health [about 1 p.]. Disponible en: <https://bit.ly/34T6V9K>
9. Bialowolski P, McNeely E, VanderWeele TJ, Weziak-Bialowolska D. Ill health and distraction at work: Costs and drivers for productivity loss. PLoS ONE [Internet]. 2020; 15(3): 1–15. Disponible en: <https://doi.org/10.7910/DVN/LJ2QRL>
10. Cruz J. La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. Revista científica Pensamiento y Gestión [Internet]. 2018; (45): 58–81. Disponible en: <https://doi.org/10.14482/pege.45.10617>

11. Abdalla S, Apramian SS, Cantley LF, Cullen MR. Occupation and Risk for Injuries. 3rd ed. The International Bank for Reconstruction and Development [Internet]. Washington: The World Bank; 2017. Disponible en: https://doi.org/10.1596/978-1-4648-0522-6_CH6
12. Neffa JC. Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio [Internet]. 1st ed. Buenos Aires: Ceil Conicet; 2015. 549 p. Disponible en: <https://bit.ly/3BOqITK>
13. Cades D, Boehm D, Trafton G, Monk C. Mitigating disruptive effects of interruptions through training: what needs to be practiced? J Exp Psychol Appl [Internet]. 2011; 17(2): 97–109. DOI: <https://doi.org/10.1037/a0023497>
14. Pettitt M, Burnett G, Stevens A. Defining Driver Distraction [Internet]. Proceedings of the 12th ITS World Congress; 2005. Disponible en: <https://bit.ly/3seaWOR>
15. Page MJ, McKenzie JE, Bossuyt PM, Boutron I, Hoffmann TC, Mulrow CD, et al. The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. J Clin Epidemiol [Internet]. 2021; 372(71): 1–9. Disponible en: <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
16. Bardin L. Análisis de contenido [Internet]. 3rd ed. España: Ediciones Akal; 2002. 183 p. Disponible en: <https://bit.ly/3N4ogFe>
17. Mentis HM, Chellali A, Manser K, Cao CG, Schwaizberg SD. A systematic review of the effect of distraction on surgeon performance: directions for operating room policy and surgical training. Surg Endosc [Internet]. 2016; 30(5): 1713–1724. Disponible en: <https://doi.org/10.1007/s00464-015-4443-z>
18. Monteiro C, Ferreira Avelar A, da Luz Gonçalves M. Interruptions of nurses' activities and patient safety: an integrative literature review. Rev Lat Am Enfermagem [Internet]. 2015;23(1):169-179. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/0104-1169.0251.2539>
19. Gui JL, Nemergut EC, Forkin KT. Distraction in the operating room: A narrative review of environmental and self-initiated distractions and their effect on anesthesia providers. J Clin Anesth [Internet]. 2021; 68: 110110. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.jclinane.2020.110110>
20. Riutort KT. Distractions in the Operating Room. Curr Anesthesiol Rep [Internet]. 2020; 10: 456–462. Disponible en: <https://doi.org/10.1007/s40140-020-00409-2>
21. Fu VX, Oomens P, Merkus N, Jeekel J. The Perception and Attitude Toward Noise and Music in the Operating Room: A Systematic Review. J Surg Res [Internet]. 2021; 263: 193–206. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.jss.2021.01.038>
22. Hayes C, Jackson D, Davidson PM, Power T. Medication errors in hospitals: a literature review of disruptions to nursing practice during medication administration. J Clin Nurs [Internet]. 2015; 24(21-22): 3063–3076. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/jocn.12944>
23. Magrabi F, Li SY, Dunn AG, Coeira E. Challenges in measuring the impact of interruption on patient safety and workflow outcomes. Methods Inf Med [Internet]. 2011; 50(5): 447–453. Disponible en: <https://doi.org/10.3414/ME11-02-0003>
24. Grundgeiger T, Sanderson P. Interruptions in healthcare: theoretical views. Int J Med Inform [Internet]. 2009; 78(5): 293–307. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2008.10.001>
25. Couffe C, Michael GA. Failures due to interruptions or distractions: A review and a new framework. Am J Psychol [Internet]. 2017; 130(2): 163–181. Disponible en: <https://doi.org/10.5406/amerjpsyc.130.2.0163>
26. Bretonnier M, Michinov E, Morandi X, Riffaud L. Interruptions in Surgery: A Comprehensive Review. J Surg Res [Internet]. 2020; 247: 190–196. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.jss.2019.10.024>

27. Fiorinelli M, di Mario S, Surace A, Mattei M, Russo C, Villa G, et al. Smartphone distraction during nursing care: Systematic literature review. *Appl Nurs Res* [Internet]. 2021; 58: 151405. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2021.151405>
28. Hopkinson SG, Jennings BM. Interruptions during nurses' work: A state-of-the-science review. *Res Nurs Health* [Internet]. 2013; 36(1): 38–53. Disponible en: <https://doi.org/10.1002/nur.21515>
29. Rivera-Rodriguez J, Karsh B. Interruptions and distractions in healthcare: review and reappraisal. *Qual Saf Health Care* [Internet]. 2010; 19(4): 304–312. Disponible en: <https://doi.org/10.1136/qshc.2009.033282>
30. Raban MZ, Westbrook JI. Are interventions to reduce interruptions and errors during medication administration effective?: a systematic review. *BMJ Qual Saf* [Internet]. 2014; 23(5): 414–421. Disponible en: <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2013-002118>
31. Hasfeldt D, Laerkner E, Birkelund R. Noise in the operating room--what do we know? A review of the literature. *J Perianesth Nurs* [Internet]. 2010; 25(6): 380–386. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.jopan.2010.10.001>
32. Li SY, Magrabi F, Coiera E. A systematic review of the psychological literature on interruption and its patient safety implications. *J Am Med Inform Assoc* [Internet]. 2012; 19(1): 6–12. Disponible en: <https://doi.org/10.1136/amiainl-2010-000024>
33. Altmann E, Trafton G, Hambrick D. Effects of interruption length on procedural errors. *J Exp Psychol Appl* [Internet]. 2017; 23(2): 216–229. Disponible en: <https://doi.org/10.1037/xap0000117>
34. Cruz M, Tovar B. Trends in nursing practices versus drug administration. *Ec Paediatrics* [Internet]. 2021; 10: 1–12. Disponible en: <https://bit.ly/3d9OpxI>
35. Pérez Agip DZ, Villegas Adanaqué SC, Mogollón Torres F de M. Más allá de los cinco correctos en la administración de medicamentos desde la percepción de los profesionales de enfermería H.N.A.A.A. 2012. *ACC Cietna* [Internet]. 2018; 2(1): 29-1. Disponible en: <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/148>
36. Namian M, Albert A, Feng J. Effect of Distraction on Hazard Recognition and Safety Risk Perception. *J Constr Eng Manag* [Internet]. 2018; 144(4): 04018008. Disponible en: <https://doi.org/10.35383/cietna.v2i1.148>
37. Urrea A. Las distracciones afectan el desarrollo de tareas operativas. *Aeroclub de Colombia* [Internet]. 2019: 1–3. Disponible en: <https://bit.ly/3BIugsI>
38. Wheelock A, Suliman A, Wharton R, Babu E, Hull L, Vincent C, et al. El impacto de las distracciones en el quirófano sobre el estrés, carga de trabajo y trabajo en equipo. *Intra Med Ann Surg* [Internet]. 2015; 261(6): 1079–1084. Disponible en: <https://bit.ly/3zUyVWb>
39. Estrada C, González L. Sucesos adversos relacionados con el acto quirúrgico en una institución de salud de tercer nivel. *Rev Cub Salud Publica* [Internet]. 2018; 44(3): 1–14. Disponible en: <https://bit.ly/3bBSURd>
40. Mendoza Rojas SN, Sosa Obando KP, Guerrero Quiroz ES. Experiencias de las enfermeras en la identificación del recién nacido desde su nacimiento al alta en un hospital local – Lambayeque, 2017. *ACC Cietna* [Internet]. 2019;6(1):13-5. Disponible en: <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/213>
41. Brixey J, Robinson D, Johnson G, Johnson T, Turkey J, Zhang J. A Concept Analysis of the Phenomenon of Interruption. *ANS Adv Nurs Sci* [Internet]. 2007;30(1): E26-42. Disponible en: <https://doi.org/10.4172/2167-1168.1000353>

Editor

Escuela de Enfermería de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú

Cómo citar este trabajo

Gaitán-Gómez O, Cardona J, Erazo D, Mamian L. Distracciones externas e internas del trabajador sanitario durante la jornada laboral: Revisión bibliográfica. Acc Cietna: para el cuidado de la salud [Internet]. 2022; 9(2): 146 – 166. Disponible en: <https://doi.org/10.35383/cietna.v9i2.767>

Financiación

El presente artículo no cuenta con financiación específica de agencias de financiamiento en los sectores público o privado para su desarrollo y/o publicación.

Conflicto de interés

Los autores declaran que al momento de llevar a cabo la revisión no presentan conflicto de intereses.



© Los autores. Este artículo es publicado por la Revista Acc Cietna: para el cuidado de la salud de la Escuela de Enfermería, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Este es un artículo de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional ([CC BY-NC-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)), que permite el uso no comercial, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que la obra original sea debidamente citada.