

	Comunicación Efectiva para la Seguridad del Paciente	Código	TBU-30 v.00
		Página	1 de 10

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer lineamientos de Comunicación Efectiva como estrategia de Seguridad del paciente que permita mejorar la comunicación entre el personal de salud y el usuario.

2. RESPONSABLE

El responsable de ejecutar el presente protocolo será el personal del área de salud de la universidad de Pamplona.

3. POBLACION OBJETO

Personal de salud, colaboradores, Usuarios y comunidad en general de la universidad de Pamplona.

4. ALCANCE

La aplicación de la guía comprende desde el establecimiento de lineamientos institucionales sobre Comunicación Efectiva, su socialización, aplicación, hasta el seguimiento en el marco de la Política de Seguridad del Paciente.

5. LIMITES

Aplica únicamente para la universidad de pamplona y todas sus sedes habilitadas. Incluye las acciones establecidas en el presente protocolo.

6. ÁMBITO DE LA APLICACIÓN

Aplica únicamente para la universidad de pamplona y todas sus sedes habilitadas.

7. RESPONSABLE

Talento humano en salud que realiza el procedimiento (médicos, enfermeras, auxiliar de enfermería)

8. TALENTO HUMANO

- Medico
- Enfermero
- Auxiliar de enfermería

Elaboró		Aprobó		Validó	
Firma Martha Moreno Meaury		Firma Ruby Jaimes Ramírez		Firma Mabel Johanna Coronel Acevedo	
Fecha	14 de junio de 2023	Fecha	14 de junio de 2023	Fecha	28 de junio de 2023

INFORMACIÓN DOCUMENTADA NO CONTROLADA

	Comunicación Efectiva para la Seguridad del Paciente	Código	TBU-30 v.00
		Página	2 de 10

9. LÍDER

- Talento humano en salud que realiza el procedimiento.

10. ENFOQUE DE RIESGO

- Individual, Biológico, Psicosocial

11. ENFOQUE DIFERENCIAL

La atención de los usuarios que brinda la Universidad de Pamplona orienta la atención de una forma humanizada, con calidad y con enfoque diferencial, siendo estos algunos de los grupos identificados por:

- Genero
- Orientación
- Etnia
- Por ciclo vital: neonatos, infancia, adolescencia, joven, adulto, adulto mayor.
- Víctimas del conflicto armado
- Víctimas de violencia sexual
- Víctimas de cualquier forma de violencia por género.
- Víctimas del conflicto armado.
- Desplazados.
- Personas en condición de discapacidad (todos los tipos de discapacidad)
- Otros.

12. MATERIALES, EQUIPOS, DISPOSITIVOS MEDICOS E INSUMOS

- Talento humano con actitudes asertivas, de escucha y comunicativas.

13. DEFINICIONES

Canal: Es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de la información emisor y receptor.

Comunicación No Verbal: Es el proceso de comunicación mediante el envío y recepción de mensajes sin palabras, es decir, mediante indicios y signos.

Comunicación Verbal: Es el tipo de comunicación en la que se utilizan signos en el mensaje. Puede realizarse de dos formas: La comunicación oral, a través de signos orales y palabras habladas de forma gestual y la comunicación escrita, es por medio de papel o mensajes.

Comunicación: la comunicación es un acto esencial del ser humano. El hombre es un ser social que se comunica, se relaciona y que, por su necesidad de interactuar con su entorno, transmite informaciones con la intencionalidad de crear unos efectos en el objeto de

	Comunicación Efectiva para la Seguridad del Paciente	Código	TBU-30 v.00
		Página	3 de 10

recepción de esa información. A través de nuestros sentidos, somos capaces de percibir e interpretar la multitud de información que recibimos en todo momento.

- Consultas Masificadas
- Decoración Inapropiada

Emisor: Es aquel objeto que codifica el mensaje y lo transmite a través de un canal hasta un receptor, perceptor y/u observador.

- Espacio físico
- Interrupciones

Mensaje: El mensaje es, en el sentido más general, el objeto de la comunicación. Está definido como la información que el emisor envía al receptor a través de un canal de comunicación o medio de comunicación determinado (como el habla o la escritura, por ejemplo).

Receptor: Es el agente (persona o equipo) que recibe el mensaje, señal o código (comunicación) emitido por un emisor, transmisor o enunciante; es el destinatario que recibe la información suficiente.

Ruidos: Son todos aquellos factores ambientales que pueden afectar el proceso de comunicación

14. CONTENIDO

Realizar socialización de las estrategias de la política de Seguridad del Paciente con el equipo asistencial y administrativo, tarea liderada por el Líder de Seguridad del Paciente. En la medida como ingrese personal nuevo se realizará inducción teniendo en cuenta la política de Seguridad del Paciente.

Realizar despliegue de términos relacionados con el proceso de comunicación efectiva, al interior de la institución utilizando estrategias de IEC (Información, Educación y Comunicación) como elaboración y distribución de volantes, boletín institucional y pagina web institucional, correos electrónicos, etc. La actividad estará a cargo del Líder de Seguridad del Paciente.

Identificar posibles interferencias en el proceso de comunicación

A continuación, se relacionan algunas de las interferencias que se pueden presentar en el proceso de comunicación.

Interferencias cognitivas:

- Incapacidad del paciente para expresarse de manera comprensible
- Creencias mágicas o fuertes convicciones sobre aspectos del enfermar y sanar
- Creencias del personal de salud que tienden a ignorar los aspectos psicosociales del paciente

	Comunicación Efectiva para la Seguridad del Paciente	Código	TBU-30 v.00
		Página	4 de 10

Interferencias emocionales:

- Paciente con diagnóstico relacionado de trastorno mental o emociones extremas (conducta agresiva)
- Personal de salud disfuncional, excesiva proyección sobre el paciente

Interferencias sociales:

- Notable diferencia sociocultural entre el personal de salud y el paciente. Pacientes con deficiencias de lenguaje, escucha y vista (mudos, sordos y ciegos).
- Dificultad para relacionarse con pacientes que manejen un idioma distinto al personal de salud.
- Manejar posibles interferencias en el proceso de comunicación. a continuación, se presentan algunas recomendaciones para ser tenidas en cuenta en el manejo de interferencias.

Manejo de interferencias cognitivas:

En el caso de usuarios adultos mayores, disminución auditiva, usuarios con trastorno mental, y personas que manejen un idioma diferente al español y que presenten dificultad para hacerse entender es necesario solicitar la compañía de un familiar que comprenda exactamente la manera cómo se expresa el paciente, con el fin de tener seguridad en lo que éste desea comunicar y lo que el personal de salud le comunica o informa. Si el paciente presenta rechazo a alguna orientación médica relacionado con sus creencias culturales y personales, es necesario registrar en la historia clínica la constancia voluntaria por parte del paciente de rechazar el tratamiento.

Manejo de interferencias emocionales:

En caso de que el paciente muestre una conducta agresiva y ésta esté relacionada con información que requiere el paciente, el personal de salud mostrará sus habilidades de comunicación sugiriéndole al paciente que vuelva a la calma y le dará una información precisa y resolutive sobre su solicitud. Si se identifica un comportamiento patológico relacionado con trastorno mental se dará aviso al personal médico para que realice la respectiva valoración y atención médica. El Líder de Seguridad del Paciente intervendrá en caso de identificar que un miembro del personal de salud manifiesta comportamientos ofensivos, grotescos, o irrespetuosos en el proceso de comunicación con los pacientes, realizará proceso de mejora con el funcionario con el fin de evitar otros incidentes.

Manejo de interferencias sociales:

En caso de presentarse marcadas diferencias socioculturales y sociales entre el personal de salud y el paciente, el personal de salud tendrá en cuenta en el proceso de comunicación expresarse en un lenguaje claro y comprensible por el usuario, mantendrá un ambiente cómodo y agradable que ofrezca confianza y respeto al usuario.

Manejar de la comunicación:

Manejar adecuadamente la comunicación no verbal para lograr una comunicación efectiva. A continuación, se relacionan algunas recomendaciones a tener en cuenta en el manejo de la comunicación no verbal.

	Comunicación Efectiva para la Seguridad del Paciente	Código	TBU-30 v.00
		Página	5 de 10

- El personal de UNIVERSIDAD DE PAMPLONA al relacionarse con el usuario mantendrá una vestimenta adecuada y pulcra, y su manera de arreglarse el cabello, uñas, y maquillaje estarán a tono con su vestuario.

- En las consultas de atención en salud, en cualquier otro contacto que se establezca con el usuario el personal UNIVERSIDAD DE PAMPLONA se asegurará de realizar un adecuado uso de la voz, volumen, entonación, claridad, velocidad, timbre, tiempo de habla, pausas – silencios en la conversación y fluidez del habla.

- En las consultas de atención en salud y en cualquier otro contacto que se establezca con el usuario el personal UNIVERSIDAD DE PAMPLONA tendrá en cuenta la posición del usuario:

- Posición abierta: el usuario tiene una postura relajada y sin defensa.
- Posición cerrada: la postura es de defensa (cruce de brazos y piernas)
- Posición de huida, representa un deseo de finalizar el encuentro y no vinculación con la relación.
- En cada caso el personal de salud tomará una actitud proactiva y entablará una comunicación efectiva con el paciente logrando ofrecer de forma clara y personalizada el mensaje al usuario.

- Realizar un adecuado uso de los gestos, la mirada, los silencios deben demostrar el interés que se tiene en el proceso de comunicación con el usuario.

- Manejar adecuadamente la comunicación Verbal con el fin de lograr una comunicación efectiva:

- Hablar despacio
- Utilizar las frases cortas
- Utilizar términos comprensibles
- Pronunciar con seguridad
- Evitar validaciones o cambios bruscos de tema
- Al dar información relevante en la conversación como despacho de una fórmula médica, recomendaciones de autocuidado, explicación de tratamiento médico, solicitud de laboratorios, explicación de procesos administrativos, el personal de salud debe asegurarse que el usuario comprendió el mensaje, para lo cual puede preguntar al usuario el proceso que explicó con frases como: “favor me comenta qué cuidados va a tener en casa

- Manejar adecuadamente la comunicación escrita en los registros clínicos. El personal de salud deberá diligenciar la historia de forma correcta y completa, codificar correctamente las patologías del CIE 10, cero tachones y enmendaduras.

- Evaluar y realizar seguimiento al proceso de comunicación efectiva a través de los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario donde se indaga al usuario sobre la información recibida por parte del personal que lo atendió mediante el formato, el Lider de Seguridad del Paciente retroalimentará a las diferentes áreas los resultados.

	Comunicación Efectiva para la Seguridad del Paciente	Código	TBU-30 v.00
		Página	6 de 10

COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES CON ENFOQUE DIFERENCIAL.

Servicios habilitados de la Universidad de Pamplona y sus intervenciones:

MEDICINA GENERAL

Consulta médica

- Anamnesis
- Examen físico

PSICOLOGIA

Consulta psicológica

- Entrevista
- Diálogo
- Orientación
- Acompañamiento

La Universidad de Pamplona establece como de vital importancia estandarizar varios aspectos relacionados a la comunicación efectiva y asertiva entre el personal que brinda la atención en salud y los pacientes/usuarios, esto debe regirse bajo los principios orientadores de:

- Atención con enfoque diferencial
- Atención individualizada
- Comunicación asertiva
- Respeto por la dignidad humana
- Respeto por las costumbres, creencias y pensamientos.
- Privacidad
- Confidencialidad.
- No discriminación por razones de sexo, condición de salud, condición de vulnerabilidad, política, o cualquier otra razón.
- Atención preferencial para: Personas en condición de discapacidad, embarazadas, menores de edad, víctimas del conflicto armado, adulto mayor y cualquier persona que tenga una condición que lo haga más vulnerable.

Esta estrategia está relacionada a dos aspectos fundamentales: El primero es la comunicación de la información acerca del paciente la cual debe ser específica e indispensable durante la consulta médica o de cualquier otro profesional de la salud, realización de posibles intervenciones de atención en salud, buscando proporcionar suficiente tiempo para la comunicación y permitir que se verifique la comprensión del mensaje que se quiere transmitir para fomentar el autocuidado y la pronta recuperación de su estado de salud. Para ello se espera que durante la atención se cumpla con características adecuadas en los aspectos, geográfico, temporal, escrito, verbal, educación y de supervisión.

El segundo aspecto está relacionado con la comunicación entre los participantes del equipo

	Comunicación Efectiva para la Seguridad del Paciente	Código	TBU-30 v.00
		Página	7 de 10

de salud, estableciendo que, en relación a la comunicación efectiva, el trabajo en equipo debe ser generador de valor, promoviendo un clima de confianza en la relación abierta, el respeto y respaldo mutuo y la comunicación fluida como elemento crítico en la integración de los profesionales, estimula la creatividad individual e incentiva la toma de decisiones responsables. En la Universidad de Pamplona se ha establecido que frente a determinadas situaciones clínicas prioritarias se requiere una atención en salud que cumpla con determinados criterios de oportunidad, que se miden por el intervalo de tiempo transcurrido, en comparación con un estándar de atención.

Estrategias de comunicación:

- Definir e implementar procesos de mejora y estandarización de la comunicación cuando los pacientes no están bajo el cuidado del personal de salud o bajo la responsabilidad de alguien.
- Definir mecanismos de comunicación en los registros de la historia clínica.
- Definir los acrónimos o abreviaturas que no serán usadas.
- Asegurar la efectiva comunicación durante la referencia de pacientes según las modalidades requeridas.
- Para lograr un dominio de las habilidades lingüísticas se requieren unos determinados niveles de conocimiento expresivo-comprensivos, es decir, tan importante es comunicarnos como que nos entiendan; es aquí donde radica la importancia del proceso de capacitación continua y entrenamiento en los diferentes servicios de atención.
- Facilitar una adecuada transferencia de información y una clara comunicación entre el usuario y el personal de salud.
- Es imprescindible verificar la comprensión de las órdenes verbales (entre el personal de salud y hacia el usuario) y comprobar su correcta transcripción a los registros clínicos.
- Transferir y/o comunicar la información de forma clara, completa y sin sesgos de la información al usuario/paciente, su familia y personal de la salud.
- Involucrar al paciente y sus cuidadores en los procesos asistenciales con la suficiente información y comprensión de temas relacionados a la atención en salud.
- Brindar información al paciente, su familia y personal de salud de forma objetiva y basada en hechos científicos.

Mecanismos de monitoreo de la comunicación:

Estos son los indicadores que la Universidad de Pamplona hará seguimiento para definir si el mecanismo de comunicación entre el personal de salud, los pacientes/usuarios, equipo de salud y demás está siendo efectivo, Indicadores: Ver fichas técnicas.

	Comunicación Efectiva para la Seguridad del Paciente	Código	TBU-30 v.00
		Página	8 de 10

Fichas técnicas:

Nombre del Indicador:	Porcentaje de usuarios a los que el médico les explicó sobre su estado de salud (diagnóstico).
Mide:	Porcentaje de usuarios (pacientes, familiares o acompañantes) a los que el médico les explicó sobre la situación de salud del paciente, con respecto al total de usuarios encuestados.
Formula:	Número de usuarios (pacientes, familiares o acompañantes) a los que el médico les explicó sobre la situación de salud del paciente X100 / Total de usuarios Encuestados
Estándar	≥85%
Fuente:	Encuesta a usuarios
Periodicidad:	Anual

Nombre del Indicador:	Porcentaje de usuarios a los que el médico les explicó sobre su tratamiento.
Mide:	Porcentaje de usuarios (pacientes, familiares o acompañantes) a los que el médico les explicó sobre el tratamiento indicado al paciente, con respecto al total de usuarios encuestados.
Formula:	Número de usuarios (pacientes, familiares o acompañantes) a los que el médico les explicó sobre el tratamiento indicado al paciente X100 / Total de usuarios Encuestados.
Estándar	≥85%
Fuente:	Encuesta a usuarios
Periodicidad:	Anual

Nombre del Indicador:	Porcentaje de usuarios que consideraron clara la información que les proporcionó el médico.
Mide:	Grado de claridad de la información proporcionada por el médico con respecto al total de usuarios encuestados
Formula:	Número de usuarios (pacientes, familiares o acompañantes) que consideraron clara la información proporcionada por el médico IX100 / Total de usuarios Encuestados
Estándar	≥85%
Fuente:	Encuesta a usuarios.
Periodicidad:	Anual

	Comunicación Efectiva para la Seguridad del Paciente	Código	TBU-30 v.00
		Página	9 de 10

Nombre del Indicador:	Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en los diferentes servicios de atención asistencial.
Mide:	Grado de satisfacción que manifiestan los usuarios (pacientes, familiares o acompañantes), por el trato recibido en los diferentes servicios de atención asistencial, expresado en porcentaje, con respecto al total de usuarios encuestados.
Formula:	Número de usuarios (pacientes, familiares o acompañantes) que consideraron haber recibido un trato excelente y bueno en los servicios de atención asistencial X100 / Total de usuarios Encuestados.
Estándar	≥90%
Fuente:	Encuesta a usuarios
Periodicidad:	Anual

Las fichas técnicas serán alimentadas de forma trimestral y se consolidaran de forma anual, los resultados del monitoreo servirán para corregir desviaciones encontradas y prevenir la ocurrencia de fallas en la atención en salud, incidentes o eventos adversos, de ello el líder de seguridad del paciente elaborara un informe que deberá ser socializado en el Líder de Seguridad del Paciente.

15. Documentos de Referencia

- Resolución 3100 de 2019: por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud.
- Manual de buenas prácticas de seguridad del paciente.
- Metas Internacionales de Seguridad del Paciente
- Lineamientos para la implementación de la política de seguridad del paciente en Colombia.
- Guía técnica buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud.
- Manual de buenas prácticas de seguridad del paciente.
- NTC ISO 9000 vigente Sistema Integrado de Gestión. Fundamentos y Vocabulario
- NTC ISO 9001 vigente Sistema Integrado de Gestión. Requisitos.
- Ley 962 de 2005 “Anti trámites”
- Ley 594 de 2000 Archivo General de la Nación.
- Resolución 3100 de 2019 Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud.
- Resolución 0544 por el cual se modifica la resolución 3100 de 2019 en el sentido de adecuar algunos aspectos relacionados con la inscripción de prestadores y la habilitación de servicios de salud.
- <http://www.ape.org.py/Documentos/manualprotocolos.pdf>.

	Comunicación Efectiva para la Seguridad del Paciente	Código	TBU-30 v.00
		Página	10 de 10

- http://www.juntadeandalucia.es/agenciadecalidadsanitaria/observatorioseguridadpaciente/gestor/sites/PortalObservatorio/es/galerias/descargas/recursos_compartidos/procedimientos_generales_enfermeria_HUVR.pdf.
- http://www.osakidetza.euskadi.net/r8520319/es/contenidos/informacion/hbas_politica_general/es_hbas/adjuntos/procedimientos_enfermeria.pdf

16. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación