



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL  
GARZÓN - HUILA  
NIT: 891.180.026-5

Código: D1FO1402  
Versión: 04  
Vigencia: 11/02/2021

ACTA DE CAPACITACIÓN

ACTA No. 03 MARZO

LUGAR: ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL  
FECHA INICIO: 31 DE MARZO DE 2023  
HORA INICIO: 3:00 – 4: 30 PM  
LUGAR:

<https://hospitalsanvicente.webex.com/hospitalsanvicente/j.php?MTID=m87dc93f87bc0d55f79bb359580da6078>

ACTA DE CAPACITACIÓN, EDUCACIÓN Y REFORZAMIENTO DE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE: GESTIONAR Y DESARROLLAR LA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES SEGÚN LOS PAQUETES INSTRUCCIONALES GUÍA TÉCNICA “BUENAS PRÁCTICAS PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN EN SALUD”.

PARTICIPANTES:

Nombres y Apellidos (*)	Cargo
María Margarita Pérez Cabrera	Programa de Seguridad del Paciente- Docente UNIMINUTO
José Cediel Sandoval Hernández	Coordinador Psicosocial y Líder del programa de Humanización ESE Hospital Dptal San Vicente de Paúl
Lista de asistencia	123 asistentes

AGENDA DE TRABAJO

1. Presentación de objetivos.
2. Presentación del tema.
3. Conclusiones.

DESARROLLO:

**Objetivo:** Realizar eventos de Gestión del Conocimiento en seguridad del paciente al personal de la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Garzón Huila, educación y reforzamiento de la política de seguridad del paciente, para EDUCACIÓN Y REFORZAMIENTO DE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE: GESTIONAR Y DESARROLLAR LA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES SEGÚN LOS PAQUETES INSTRUCCIONALES GUÍA TÉCNICA “BUENAS PRÁCTICAS PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN EN SALUD”.

ACTA DE CAPACITACIÓN, EDUCACIÓN Y REFORZAMIENTO DE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE: GESTIONAR Y DESARROLLAR LA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES SEGÚN LOS PAQUETES INSTRUCCIONALES GUÍA TÉCNICA “BUENAS PRÁCTICAS PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN EN SALUD”, con el apoyo de UNIMINUTO.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL  
GARZÓN - HUILA  
NIT: 891.180.026-5

Código: D1FO1402

Versión: 04

ACTA DE CAPACITACIÓN

Vigencia: 11/02/2021

Se realizó la evaluación PRE TEST con la participación de 125 funcionarios asistenciales, con un 68% de respuestas correctas.

## RESULTADOS DE EVALUACIÓN Y ANÁLISIS

- El contenido de la capacitación fue el siguiente:

**CAPACITACIÓN, EDUCACIÓN Y REFORZAMIENTO DE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE: GESTIONAR Y DESARROLLAR LA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES SEGÚN LOS PAQUETES INSTRUCCIONALES GUÍA TÉCNICA "BUENAS PRÁCTICAS PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN EN SALUD"**

La presente capacitación se centra en el análisis de la comunicación dentro del ámbito asistencial, como también sus implicaciones en las relaciones entre el personal asistencial, los profesionales de la salud y el paciente. Estas relaciones se desarrollan en diversos entornos y servicios siendo necesario establecer mecanismos que garanticen un correcto proceso comunicativo que permite la comprensión de la información de forma homogénea por todos los involucrados.

Para garantizar una atención segura y evitar fallos que originen daño a los pacientes, es necesario estandarizar los mecanismos de comunicación constituye un punto fundamental para garantizar una correcta comprensión de la situación y los pasos a seguir y cumplir con los protocolos establecidos, sin dejar nunca de verificar la comprensión de la información a través de mecanismos redundantes entre los diferentes actores involucrados.

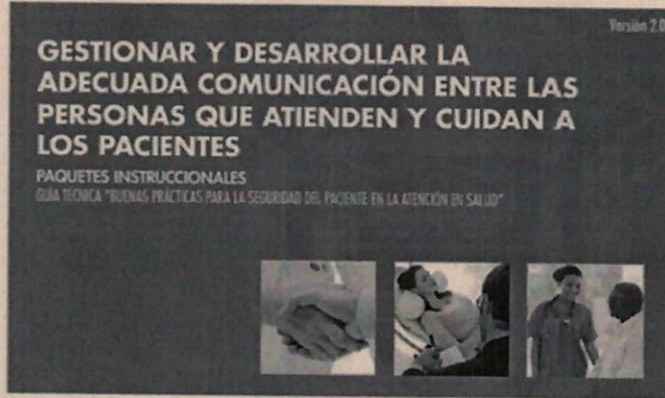
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL  
GARZÓN HUILA  
NIT. 891.180.026 - 5



**GESTIONAR Y DESARROLLAR LA  
ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS  
PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A  
LOS PACIENTES**



## GESTIONAR Y DESARROLLAR LA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES



MINSALUD

TODOS POR UN NUEVO PAÍS

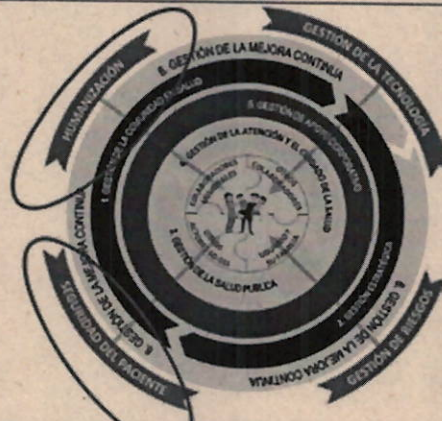
AL



AU

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL  
GARZÓN - HUILA  
NIT: 891.180.026-5

MAPA DE PROCESOS



Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332441 Ext 256 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570  
web: [www.hospitalgarzon.gov.co](http://www.hospitalgarzon.gov.co) - Email: [calidad@hospitalsvpgarzon.gov.co](mailto:calidad@hospitalsvpgarzon.gov.co), [gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co](mailto:gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co)  
Gerencia (Huila).



## GESTIONAR Y DESARROLLAR LA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES

### PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- ✓ Promoción de la Cultura de Seguridad.
- ✓ Humanización como fundamento esencial del Sistema de Salud.
- ✓ El enfoque de atención centrado en las necesidades del usuario y la mejora continua de la calidad en salud.
- ✓ El reconocimiento de la multicausalidad de las fallas.
- ✓ La alianza entre la empresa, los actores sectoriales, los profesionales, el paciente y su familia;
- ✓ la capacidad de liderazgo organizacional.

ALPA

PAL

## GESTIONAR Y DESARROLLAR LA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES

**¿Para qué sirve el paquete instruccional relacionado con la estrategia de comunicación?**

Para garantizar una atención segura y evitar fallos que originen daño a los pacientes, estandarizar los mecanismos de comunicación constituye un punto fundamental para garantizar una correcta comprensión de la situación y los pasos a seguir y cumplir con los protocolos establecidos, sin dejar nunca de verificar la comprensión de la información a través de mecanismos redundantes entre los diferentes actores involucrados.





## GESTIONAR Y DESARROLLAR LA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES

### ¿Quiénes están involucrados?

Involucrar a los pacientes y sus allegados en su seguridad; al personal de la salud, personal administrativo (auditores internos y externos) y los funcionarios de la organización o entes externos: Vigilantes, personal de aseo, personal de mantenimiento, recepcionista, técnicos, tecnólogos en salud, ICBF, etc.



## GESTIONAR Y DESARROLLAR LA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES

- Un estudio de la Universidad de Yale (2010) muestra que el **77% de los médicos cree que los pacientes conocen sus diagnósticos**, no obstante, **sólo el 57% saben de éste**. Dos tercios de los pacientes informaron haber recibido un nuevo medicamento en el hospital, de ellos el **90% señalaron no haber recibido información acerca de los eventos adversos de los medicamentos**.
- En la ESE Hospital Dptal San Vicente de Paúl, en el mes de febrero de 2023 el 21% de los pacientes entrevistados mencionaron **NO haber recibido información** sobre el tratamiento, nombre del médico tratante o el personal que lo atiende, timbre de llamado o apoyo psicológico si lo requiere.
- En el servicio de Cirugía el 26% de los pacientes **NO sabe el nombre del médico que realizará el procedimiento o los riesgos del procedimiento de su operación**.

IT ALL



PAI



## GESTIONAR Y DESARROLLAR LA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES

La comunicación actúa como elemento catalizador para la prevención de ocurrencia de eventos adversos. Para ello hay que propiciar la adquisición de habilidades para la comunicación efectiva, adicionalmente corroborar que el paciente ha comprendido su diagnóstico y conoce los riesgos que enfrenta con su condición médica y los medicamentos suministrados.



## GESTIONAR Y DESARROLLAR LA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES

Objetivo general

Desarrollar y fortalecer destrezas, habilidades y competencias para el adecuado proceso de comunicación entre las personas que interactúan durante la atención a los pacientes.

Objetivos específicos

Identificar las barreras y defensas de seguridad para prevenir los problemas de comunicación entre las personas que interactúan durante la atención a los pacientes.

Identificar los factores contributivos o fallas en la atención que favorecen la ocurrencia de los problemas de comunicación entre las personas que interactúan durante la atención a los pacientes.



## GESTIONAR Y DESARROLLAR LA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES

### Objetivos específicos

- Estandarizar el proceso de la comunicación intrainstitucional e interinstitucional como barrera y defensa de seguridad eficaz para evitar la ocurrencia de eventos adversos asociados a la comunicación.
- Identificar las fallas más comunes en la atención relacionados con brechas en la circulación de la información que originan eventos adversos



## GESTIONAR Y DESARROLLAR LA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES

### ¿Cómo debe desarrollarse la comunicación?

- ✓ Asegurar una comunicación abierta entre los miembros del equipo y desde los miembros del equipo, el paciente y los cuidadores es muy importante.
- ✓ Definiciones e instrucciones simples permiten disminuir las equivocaciones que pueden ser provocadas por el uso de tecnicismo profesional o palabras inapropiadas.
- ✓ Diferentes niveles educativos también pueden ser un obstáculo para el correcto entendimiento. "Jergas, vocabulario típico, escasez de tiempo, rigidez de roles, elitismo, etc, son posibles causas de estos desaciertos comunicativos que complican la relación entre el personal asistencial y el paciente y/o sus cuidadores". Sin más, el objetivo de la comunicación deberá ser desarrollar una explicación con palabras sencillas y claras a fines de asegurar la comprensión mutua.



## GESTIONAR Y DESARROLLAR LA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES

¿Por qué es importante trabajar en la adecuada comunicación entre el personal que interactúa en la atención a los paciente para garantizar prácticas seguras?

Por la necesidad de garantizar prácticas seguras y estrategias para mejorar la comunicación, como:

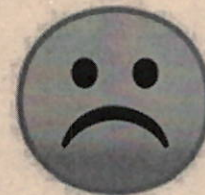
- ✓ Educación continua del paciente y sus cuidadores.
- ✓ Dirigir la consulta por el nombre del paciente.
- ✓ Hacer presentación del personal que atiende.
- ✓ Hablar lento y claro.
- ✓ Confirmar con quien está hablando.
- ✓ Ser respetuosos siempre.
- ✓ Escuchar sin interrupción.
- ✓ Nunca hable con tono condescendiente.
- ✓ Aceptar las diferencias de opinión.
- ✓ Ser agradable.
- ✓ Las listas de chequeo de seguridad mejoran la calidad percibida del equipo de cirugía y la comunicación y reducen los errores observados atribuibles a la baja capacidad del equipo de trabajo.



## GESTIONAR Y DESARROLLAR LA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES

¿Cuáles son las acciones inseguras más comunes en el proceso de la comunicación (fala activa) que conllevan a generar eventos adversos?

- No estandarizar los mecanismos de comunicación.
- Utilización de acrónimos no estandarizados ni socializados en los registros clínicos.
- No tener una comunicación apropiada durante los cambios de turno y el traslado de pacientes intra e interinstitucionalmente.
- Problemas en la configuración de las agendas médicas.
- El soporte de atención en diversos sitios y pérdida del enfoque de cuidado psicosocial
- Ausencia en la evaluación de las expectativas de pacientes.
- Reporte de ayudas diagnósticas inoportuno y/o a destiempo







## GESTIONAR Y DESARROLLAR LA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES

Conforme a los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta de percepción del Clima de Seguridad en esta institución, se hace necesario articular acciones con el fin de fortalecer los puntos a fortalecer identificados, como son:

### Clima de trabajo en equipo:

- ✓ Dificultad para hablar abiertamente si tengo un problema relacionado con la atención al paciente.
- ✓ Las sugerencias del personal no siempre son bien recibidos en su área de trabajo.
- ✓ No siempre todos los funcionarios asistenciales de su área trabajan juntos como un equipo coordinado

Participación en las intervenciones y los talleres que dicta humanización y subsanar las dificultades de comunicación.

Realizar sugerencias que permitan dar fluidez a los procesos de comunicación.

Facilitar el trabajo en equipo, el trabajo en equipo permite alcanzar los objetivos de cada unidad funcional.

## GESTIONAR Y DESARROLLAR LA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES

### Clima de seguridad:

- ✓ No siempre los errores y fallas durante la atención, son manejados correctamente en el área de trabajo
- ✓ No siempre hay adecuada retroalimentación sobre el desempeño del personal
- ✓ No hay motivación de los líderes para informar cualquier inquietud que pudiera tener el personal sobre la seguridad del paciente
- ✓ No son tenidas en cuenta por los líderes, las sugerencias del personal sobre seguridad del paciente que se pueden poner en acción

Gestionar los errores y fallas de acuerdo con los procesos establecidos en la institución (Cultura de seguridad, reporte de eventos)

Debe continuarse con la retroalimentación de las fallas con el fin de lograr los estándares propuestos.

Debe haber una mayor motivación de parte de los líderes de las UF, teniendo en cuenta las sugerencias del personal.



## GESTIONAR Y DESARROLLAR LA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES

### Satisfacción en el trabajo y percepción del estrés:

- ✓ Las personas gustan de su trabajo y valoran trabajar en la institución, consideran que es un buen lugar para trabajar y sienten orgullo de hacerlo (fortaleza)
- ✓ La moral del equipo de trabajo debería estar más alta
- ✓ La excesiva carga y fatiga disminuye el desempeño y el personal es propenso a cometer fallas o errores (turnos con número de horas superior a lo establecido y no asignación de personal de apoyo)

Fortalezas: las personas gustan del trabajo en la ESE HDSVP y se sienten orgullosas de su trabajo.

La moral del equipo se puede mejorar, a través del fortalecimiento del trabajo en equipo y facilitando la comunicación sin barreras entre los miembros del equipo.

Cuando sea necesario debe haber una respuesta oportuna del personal de apoyo solicitado.



## GESTIONAR Y DESARROLLAR LA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES

### Percepción de la Gestión de la gerencia:

- ✓ Es necesario el reconocimiento administrativo al buen desempeño del personal
- ✓ El número de trabajadores de algunas áreas no es suficiente de acuerdo al número de pacientes

Debe haber mayor reconocimiento e incentivos al buen desempeño del personal.



## GESTIONAR Y DESARROLLAR LA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES

### Condiciones de trabajo:

- ✓ Es necesario fortalecer los procesos de inducción y reinducción del personal de forma obligatoria, con el respaldo de la alta gerencia.
- ✓ Es fundamental la supervisión y acompañamiento del personal nuevo de parte de las Coordinaciones de las áreas y unidades funcionales (servicios asistenciales)
- ✓ Se debe fortalecer la colaboración del personal de farmacia
- ✓ Se deben fortalecer en general a todo el personal las habilidades de comunicación para evitar fallos que inferan en la calidad de la atención y la seguridad de los pacientes.

Todo el personal debe realizar el proceso de inducción y reinducción, sin excepción.

Los Líderes deben estar atentos a la supervisión y acompañamiento del personal nuevo

Debe haber colaboración en la atención del personal de farmacia al personal de enfermería.

ITA



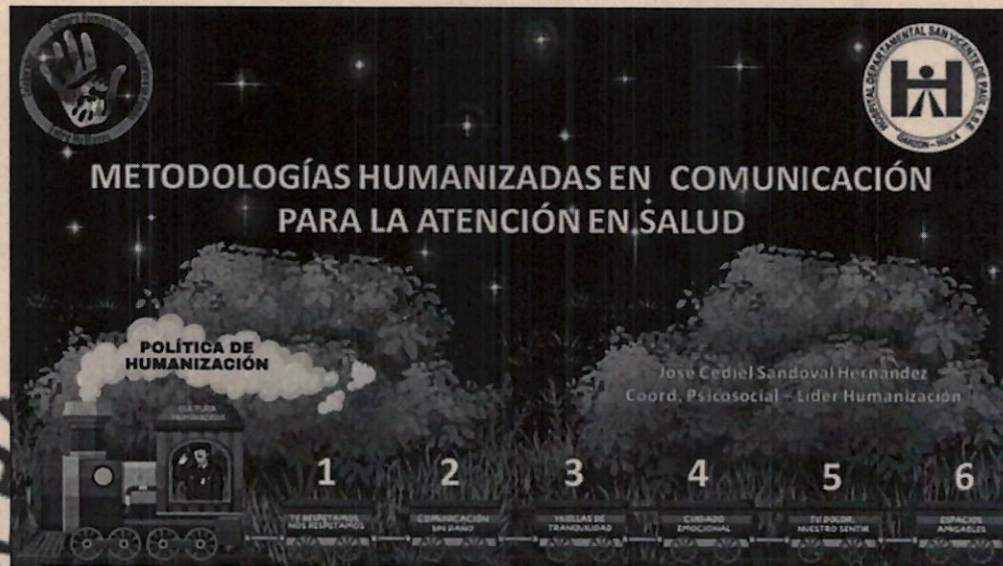
PAÚL

## GESTIONAR Y DESARROLLAR LA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES

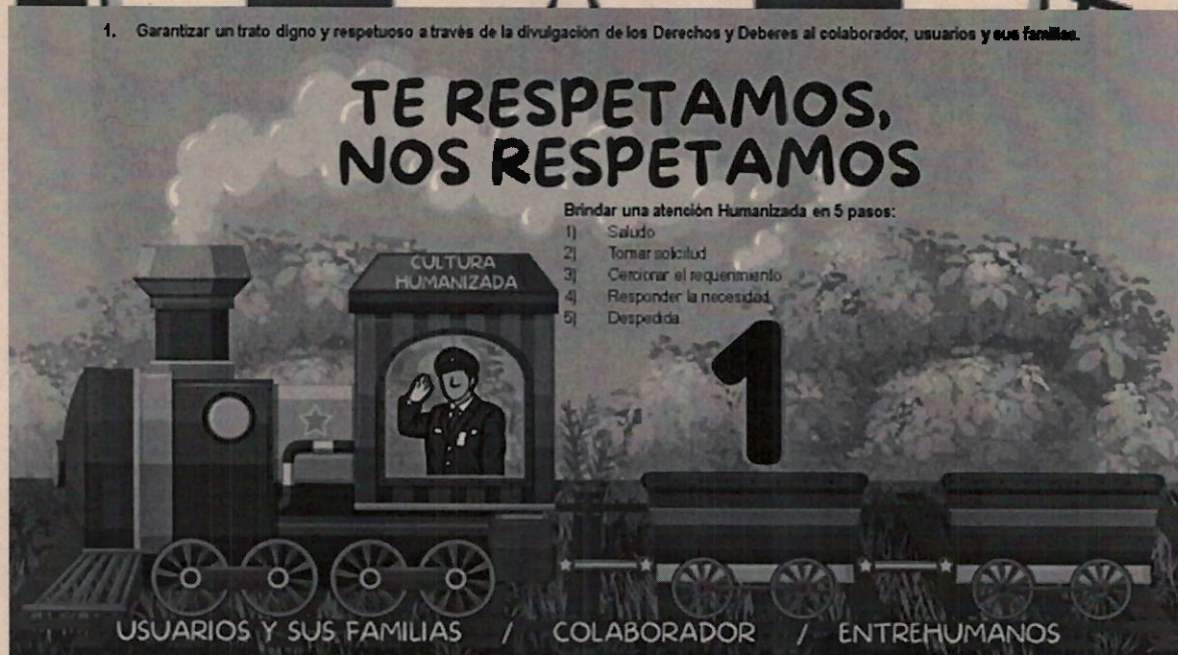
### Condiciones de seguridad y salud en el trabajo:

- ✓ Algunos puestos de trabajo carecen de elementos mínimos y condiciones físicas adecuadas para el buen desempeño (iluminación, temperatura, muebles de oficina: sillas y mesas de trabajo y computadores), hay áreas críticas que debe estar fortalecidas en este sentido por las largas jornadas laborales y el volumen de atención realizada como urgencias, observación y cirugía.

Debe haber un mejoramiento continuo de los puestos de trabajo asistenciales, para garantizar las condiciones adecuadas durante las largas jornadas laborales.



1. Garantizar un trato digno y respetuoso a través de la divulgación de los Derechos y Deberes al colaborador, usuarios y sus familias.





1. Fortalecer las relaciones interpersonales en la promoción de la comunicación asertiva entre colaboradores, pacientes y familiares.

# COMUNICACIÓN SIN DAÑO

- Acompañamientos a interés en las UF
- Inducción Humanizada
- Taller de palabras mágicas
- Divulgación de derechos y deberes para usuarios y funcionarios
- Acciones transversales con SIAU
- Evaluación de satisfacción por Encuestas Humanización



El objetivo de la comunicación médico-paciente es mejorar la calidad de vida del enfermo, ya sea mediante la restauración total de la salud o a través del acompañamiento paliativo hacia el final de la vida, y para ello se necesita que ambos se comprometan en buscar el mismo fin.



Firmeza de los 5 pasos de la atención Humanizada

Este documento es propiedad de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl, Garzón - Huila. No se permite su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito de la Gerencia de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl, Garzón - Huila.





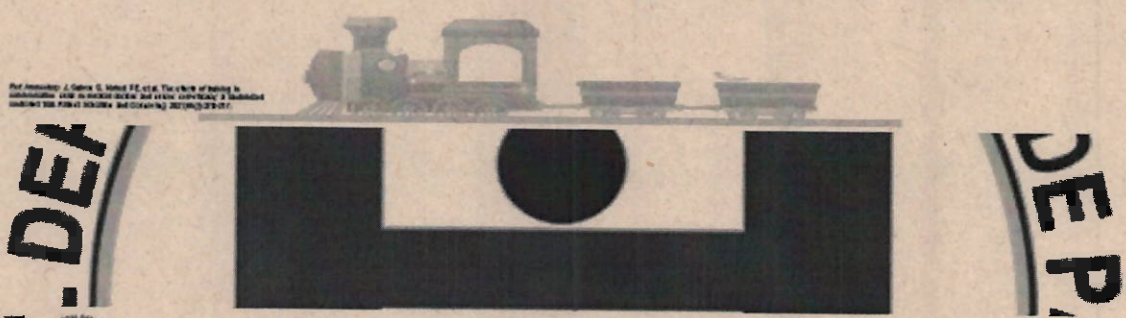
**METODOLOGÍAS HUMANIZADAS EN COMUNICACIÓN PARA LA ATENCIÓN EN SALUD**



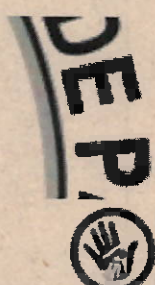
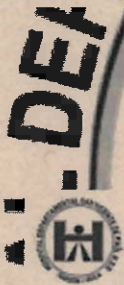
Para brindar un cuidado integral es importante establecer entre el grupo medico-enfermería y el paciente una relación de confianza y de ayuda, en la que haya disposición al dialogo y la escucha, utilizando una terminología clara y comprensible que facilite la comunicación y que permita identificar y satisfacer las necesidades del paciente de forma asertiva y oportuna.



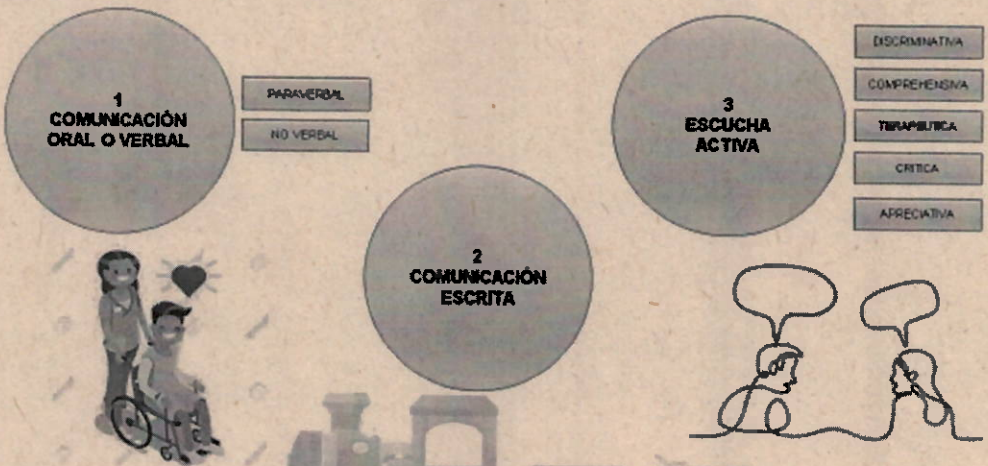
La comunicación en salud se concibe como un proceso estratégico para optimizar las acciones encaminadas a lograr una utilización racional de la oferta de servicios de salud, mejorar la eficiencia y efectividad de los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.



Prof. Investigador: J. GARCÍA G. NÚÑEZ P.B. 2018. The culture of learning in communication: a case of medical students and their participation in a simulated scenario. The Faculty of Sciences and Technology, Universidad del Cauca.



**TIPOS DE COMUNICACIÓN EN SALUD**



Prof. Investigador: J. GARCÍA G. NÚÑEZ P.B. 2018. The culture of learning in communication: a case of medical students and their participation in a simulated scenario. The Faculty of Sciences and Technology, Universidad del Cauca.



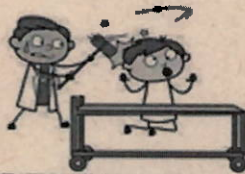
### 10 HABILIDADES COMUNICATIVAS ESENCIALES PARA EL TRABAJO



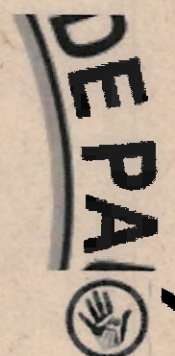
La comunicación que se debe tener con un paciente, estará orientada a:

**Ser cercanos con el paciente, dar confianza.**  
Hacer contacto visual con el paciente.  
Ser conscientes de su lenguaje corporal y del significado subconsciente del mismo.  
Siempre que sea posible, tranquilizar al paciente a través del poder del tacto.

- 1  
**SABER ESCUCHAR**
- 2  
**SABER EXPRESARTE SIN DECIR NADA**
- 3  
**CLARIDAD AL COMUNICARTE**
- 4  
**EXPRESAR CONFIANZA Y AMABILIDAD**
- 5  
**SEGURIDAD AL COMUNICAR IDEAS**



HEALTHCARE & SERVICE TO PEOPLE ARE THE VALUES OF HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL. THE VALUES OF HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL ARE: HUMANIZATION AND MENTAL HEALTH OF PATIENTS AND COMMUNITY DEVELOPMENT.



### 10 HABILIDADES COMUNICATIVAS ESENCIALES PARA EL TRABAJO

- 6  
**RESPECTO Y MENTE ABIERTA AL COMUNICAR**
- 7  
**EL FEEDBACK ES NECESARIO**
- 8  
**TOMAR EN CUENTA EL MEDIO DE COMUNICACIÓN**
- 9  
**LA PERSUASIÓN DENTRO DE LA COMUNICACIÓN**
- 10  
**LEER Y ESCRIBIR AYUDA A COMUNICAR**



Apoyese de las áreas y programas transversales para el fortalecimiento de la Humanización y la salud mental de todos en la transversalidad del tratamiento médico.



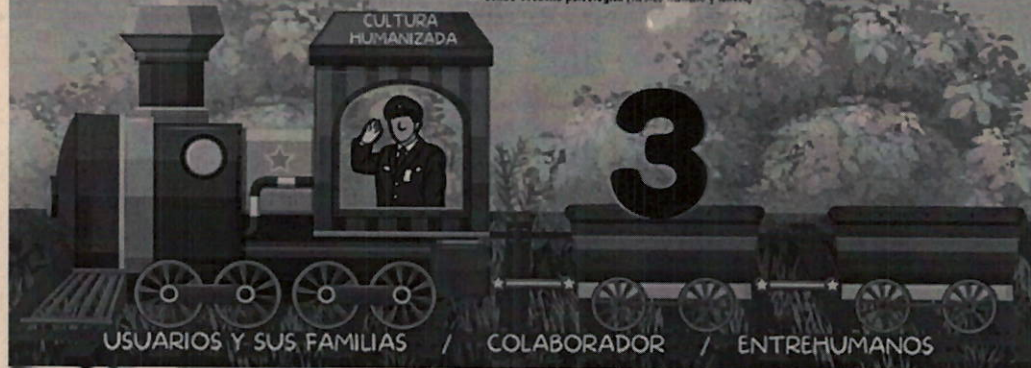
HEALTHCARE & SERVICE TO PEOPLE ARE THE VALUES OF HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL. THE VALUES OF HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL ARE: HUMANIZATION AND MENTAL HEALTH OF PATIENTS AND COMMUNITY DEVELOPMENT.



1. Realizar acompañamiento psicosocial humanizado a los pacientes, colaboradores y sus familias en situaciones que lo ameritan.

## HUELLAS DE TRANQUILIDAD

- \* Atenciones ambulatorias: Psicología - Neuropsicología
- \* Atenciones psicológicas en la estancia hospitalaria: oportunidad de mejora en los tratamientos médicos y la salud mental
- \* Acompañamientos humanizados estancia hospitalaria: apoyo a necesidades en la dinámica paciente y familia
- \* Centro escuela psicológica (Taller humano y familia)



Generar estrategias y recursos de afrontamiento humanizados ante las necesidades de los colaboradores hacia el fortalecimiento del clima laboral y su bienestar institucional.

## CUIDADO EMOCIONAL

- JORNADAS DE CUIDADO EMOCIONAL en el fortalecimiento del autoconocimiento
- \* Camara colores
  - \* Ciclo pasado
  - \* Actividad Pre Pensionados
  - \* Espacios Especiales: Día cívico, Semana Santa, Día San Vicente, Aguinaldos de Navidad







Reconocer el dolor como signo vital en el proceso de atención en salud

# TU DOLOR, NUESTRO SENTIR

TELEPSICOLOGÍA  
 Línea Amiga (Apoyo Comunidad) 3187125416  
 Línea 1800V (Apoyo personal salud) 3163022992

CODIGO LILA  
 Acompañamiento Humanizado al ciclo final de la vida

CULTURA HUMANIZADA

5

Tu Dolor, Nuestro Sentir

USUARIOS Y SUS FAMILIAS / COLABORADOR / ENTREHUMANOS

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL

Hospital Departamental San Vicente de Paúl

Brindar acompañamiento psicosocial humanizado en el ciclo final de la vida en el derecho a una muerte digna, realizando apoyo terapéutico al paciente, familiar o acompañantes durante la notificación del Dx final entregado por el médico tratante y/o jefe del servicio.


## Tu Dolor, Nuestro Sentir

Sensibilizar al personal asistencial frente al trato digno y respetuoso que merecen y necesitan pacientes y familiares en momentos cercanos al fallecimiento, centrando activamente las intervenciones terapéuticas en el alivio de síntomas y preparación al ciclo final.


Ciclo final de la vida  
 Eutanasia

Código Lila





## COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DIFÍCILES



La comunicación de "malas noticias" se basa en expresar información amenazante, de tal manera que promueva la comprensión, hablar del desarrollo del cuadro y una prestación de apoyo continuo.

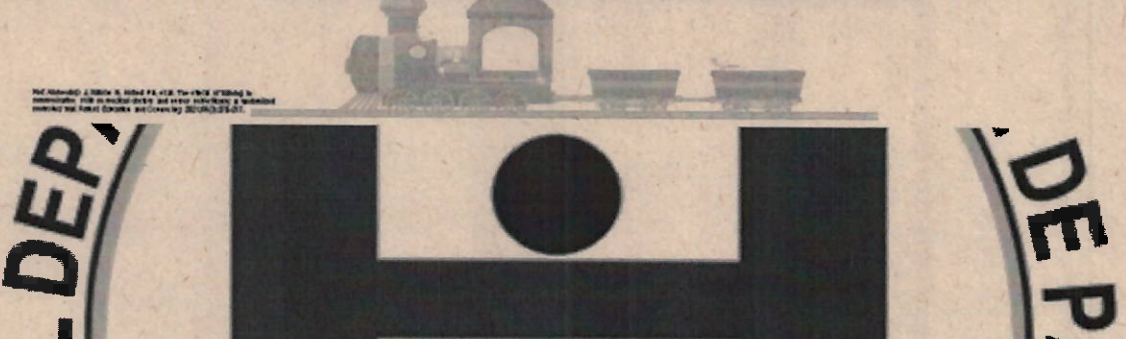
La comunicación en un conflicto


- Mantenerse atento
- Escuchar con cuidado
- Tratar de ver su punto de vista
- Responder a la crítica con empatía
- Aceptar la responsabilidad de los actos de uno.
- Usar el "yo" y no agredir al otro señalando lo mal que actuó.

La comunicación del "no" a un paciente de manera


- No decir que se va a morir, sino explicar la causa.
- Escuchar primero para lograr la atención del paciente
- Escuchar primero las preocupaciones expresadas y sus temores antes de tomar una decisión.
- Evitar disculpas y comentarios apropiados.
- Resumir lo expresado por el paciente.
- Entenderse de las metas que está demandando y qué es lo que quiere lograr.
- Explicar las metas al más alto nivel posible para él/ella.
- Ofrecer opciones basadas en las metas que propone.
- Asegurar la alta calidad profesional del equipo de paciente que permanece y otorgando los temas que lo respaldan.

Hacer uso de las áreas y programas transversales para el fortalecimiento de la comunicación:  
Calidad, Seguridad paciente, SIAU, Humanización, Psicosociales





## RESULTADOS DE LA ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN EN BUEN TRATO HUMANIZADO



Llevar a cabo una atención y acompañamiento adecuado de todas estas y otras áreas favorece el desarrollo de una comunicación efectiva, y exige la psicodidáctica del médico y su equipo, pudiéndose observar en su práctica profesional resultados como los siguientes:

Disminución de la angustia y depresión en el paciente

Mejor resolución de situaciones

Disminuir el riesgo de un error médico

Mejorar la satisfacción del médico

Mayor satisfacción del paciente

Mejorar los resultados finales del paciente

Reducir el número de reclamos para un arbitraje médico

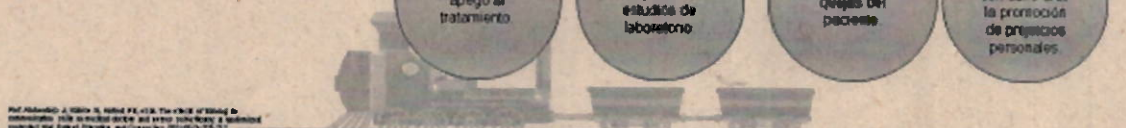
Evitar la comunicación con dano ante la promoción de prejuicios personales

Mejorar el apego al tratamiento

Menos búsquedas de estudios de laboratorio

Reducir las quejas del paciente

Evitar la comunicación con dano ante la promoción de prejuicios personales



Se cierra la actividad con la evaluación POST TEST con la participación de 131 funcionarios. El 59,7% de los funcionarios respondió correctamente el resultado por lo cual es necesario continuar con la difusión del paquete instruccional sobre comunicación.



ACTA DE CAPACITACIÓN

**Conclusiones:**

Se realizó el evento de Gestión del Conocimiento en seguridad del paciente al personal de la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Garzón Huila, educación y reforzamiento de la política de seguridad del paciente: **CAPACITACIÓN, EDUCACIÓN Y REFORZAMIENTO DE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE: GESTIONAR Y DESARROLLAR LA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES SEGÚN LOS PAQUETES INSTRUCCIONALES GUÍA TÉCNICA "BIENES PRÁCTICAS PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN EN SALUD"**

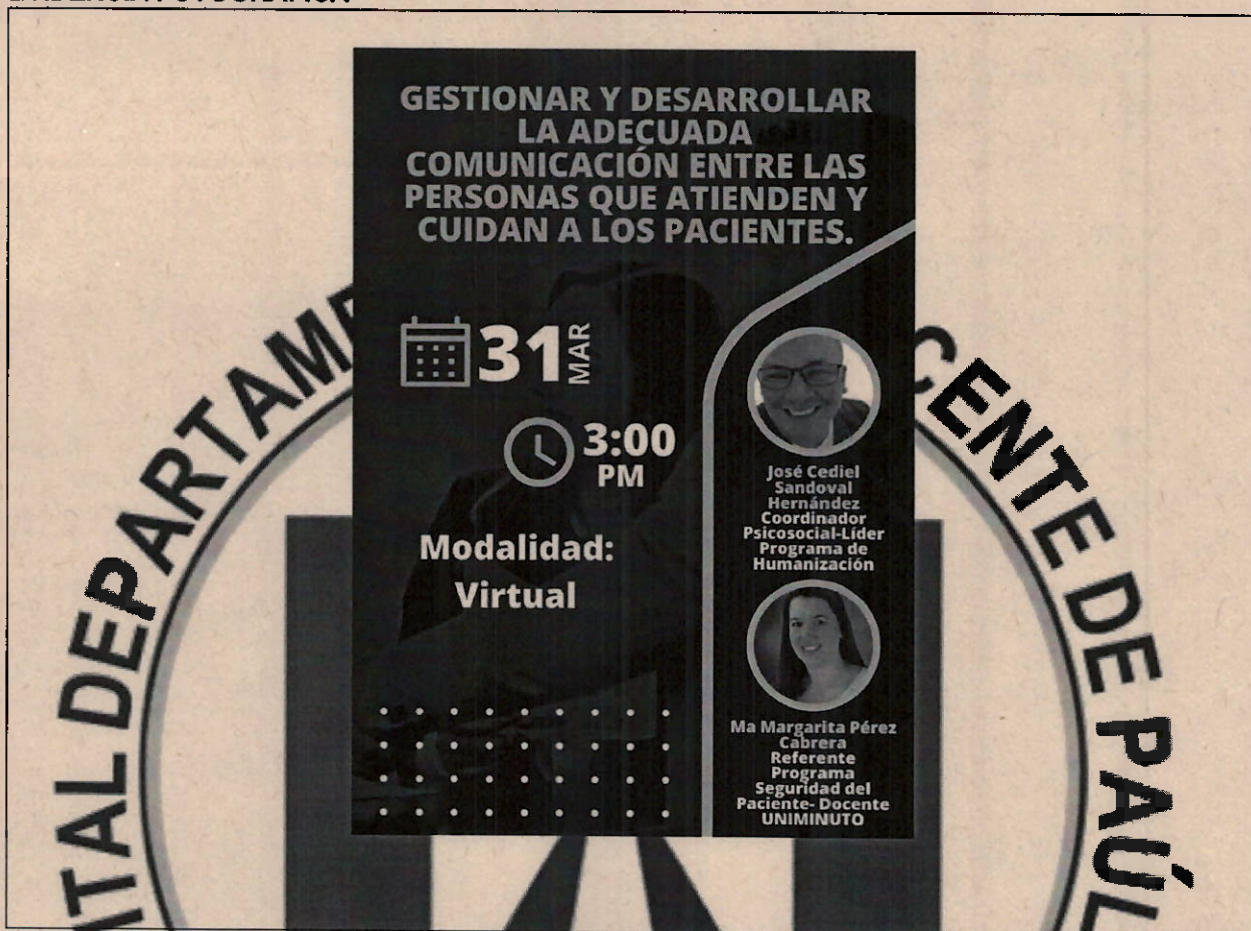
- La institución y el Programa de humanización han diseñado estrategia de comunicación humanizada: Garantizar un trato digno y respetuoso a través de la divulgación de los Derechos y Deberes al colaborador, usuario y sus familias (Te respetamos, nos respetamos), Fortalecer las relaciones interpersonales en la promoción de la comunicación asertiva entre colaboradores, pacientes y familias (Comunicación sin daño). Realizar acompañamiento psicosocial humanizado a los pacientes, colaboradores y sus familias en situaciones que lo ameriten (Huellas de tranquilidad), Generar estrategias y recursos de afrontamiento humanizados ante las necesidades de los colaboradores hacia el fortalecimiento del clima laboral y su bienestar institucional (cuidado emocional de nuestros funcionarios). Reconocer el dolor como signo vital en el proceso de atención en salud (Tu dolor nuestro sentir).  
Se necesita la participación en las intervenciones y los talleres que dicta humanización para superar las dificultades de comunicación.
- Se deben realizar sugerencias que permitan dar fluidez a los procesos de comunicación.
- Facilitar el trabajo en equipo, el trabajo en equipo permite alcanzar los objetivos de cada unidad funcional. Gestionar los errores y fallas de acuerdo con los procesos establecidos en la institución (Cultura de seguridad, reporte de eventos)
- Debe continuarse con la retroalimentación de las fallas con el fin de lograr los estándares propuestos.  
Debe haber una mayor motivación de parte de los líderes de las UF, teniendo en cuenta las sugerencias del personal.
- Fortalezas: las personas gustan del trabajo en la ESE HDSVP y se sienten orgullosas de su trabajo.
- La moral del equipo se puede mejorar a través del fortalecimiento del trabajo en equipo y facilitando la comunicación sin barreras entre los miembros del equipo.
- Cuando sea necesario debe haber una respuesta oportuna del personal de apoyo solicitado
- Debe haber mayor reconocimiento e incentivos al buen desempeño del personal
- Todo el personal debe realizar el proceso de inducción y reinducción, sin excepción.
- Los Líderes deben estar atentos a la supervisión y acompañamiento del personal nuevo
- Debe haber colaboración en la atención del personal de farmacia al personal de enfermería.
- Es necesario poner en práctica el conocimiento adquirido a través de la capacitación de Continuar con las capacitaciones con el fin de articular a todos los funcionarios y definir los roles en la implementación de la Política y el programa de Seguridad del paciente.
- Articular las dependencias e involucrar a todos los funcionarios para obtener mejores resultados  
Involucrar a todo el personal institucional en la implementación y desarrollo de la Política de seguridad del paciente y el uso adecuado de las herramientas del Ministerio de salud y PS.

**ANEXOS**

No.	LISTADO DE ASISTENCIA	PRETEST	POSTEST
1.	ANEXO FORMATO DE ASISTENCIA		



EVIDENCIA FOTOGRÁFICA



Elaboró	Revisó	Aprobó
MARIA MARGARITA PÉREZ CABRERA, MG Referente Seguridad del Paciente	MARYBEL CASTAÑO RODRÍGUEZ, MD Líder de la Mejora Continua	PABLO LEÓN PUENTES QUESADA, MD. Subdirector Científico