



ACTA DE CAPACITACIÓN

Código: A2FO1002 - 001

Versión: 05

Vigencia: 24/02/2025

ACTA No. 8

LUGAR: ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL – MODALIDAD VIRTUAL

FECHA: 26/08/2025

HORA INICIAL: 3:00PM horas

HORA FINAL: 4:00 PM horas

ACTA DE CAPACITACIÓN, PROCEDIMIENTOS DE GESTION Y DESARROLLO DE ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES

PARTICIPANTES:

Nombres y Apellidos (*)	Cargo
DARLI ELIANA QUIÑONEZ RÍOS	Referente del programa de seguridad del paciente Enfermera.
MAGDA LORENA TORRES GOMEZ	Referente de Humanización

AGENDA DE TRABAJO

1. Pretest
2. Presentación de objetivos
3. Presentación del tema
4. Conclusiones.
5. Postest

DESARROLLO:

1. Pre- test

<https://forms.gle/VoLqvuzZRF9HvP527>

<https://meet.google.com/dti-xuis-jvw> Link de conexión se solicita a los participantes diligenciar el pre-test

2. OBJETIVOS:

- Conocer e identificar la importancia del procedimiento de enfermería establecidos en los protocolos institucionales enfocándolos con los objetivos internacionales para la seguridad del paciente y mantenernos actualizados con la literatura.
- Brindar una adecuada comunicación a los pacientes que se encuentran hospitalizados en la institución, involucrar a sus familiares y cuidadores en el proceso.
- Cumplir con el plan anual de capacitaciones del programa de seguridad del paciente.

3. PRESENTACIÓN DEL TEMA:



ACTA DE CAPACITACIÓN

Código: A2FO1002 - 001

Versión: 05

Vigencia: 24/02/2025

Cambia la orientación del texto a vertical o apilado, o lo gira en la dirección deseada.

ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE BRINDAN ATENCIÓN AL USUARIO

Psi. Magda Lorena Torres Gómez
REFERENTE HUMANIZACIÓN

📍 Calle 7 #14-69 - 🌐 <https://portal.hospitalsvpgarzon.gov.co/>

✉️ gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co, calidad@hospitalsvpgarzon.gov.co

Vigilado Supersalud

“UN FUTURO QUE CONSTRUIMOS TODOS”



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL E.S.E.
GARZÓN - HUILA

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL E.S.E.
GARZÓN - HUILA

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.



COMUNICACIÓN PARA PRÁCTICAS SEGURAS

- Una comunicación clara reduce riesgos de errores.
- Favorece la adherencia al tratamiento.
- Mejora la relación médico-paciente.
- Los gestos y actitudes comunican empatía y confianza.



DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN

- Usar **definiciones sencillas**.
- Dar **instrucciones claras y directas**.
- Comunicación **clara y bidireccional** entre el equipo de salud.

OBSTACULOS QUE DEBEMOS SUPERAR

- Uso de **jergas o tecnicismos**.
- Escasez de tiempo en la atención
- Rigidez de roles y jerarquías.
- Actitudes de **elitismo**.



PRÁCTICAS SEGURAS Y ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN

- Dirigir la consulta por el nombre del paciente.
 - Hacer presentación del personal que atiende.
 - Hablar despacio y claro.
 - Confirmar con quien está hablando.
 - Escuchar sin interrupción.
 - Nunca hable con tono condescendiente.
 - Aceptar las diferencias de opinión.
 - Ser Empático
-
- Método "Teach Back": El paciente explica con sus **propias palabras** lo indicado.



Activar Windows

ACCIONES INSEGURAS EN LA COMUNICACIÓN QUE CON LLEVAN 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.
- Ausencia en la evaluación de las expectativas de pacientes.
- Escasez de tiempo y rigidez de roles



ACCIONES INSEGURAS EN LA COMUNICACIÓN

- Una comunicación deficiente puede generar eventos adversos y comprometer la atención segura.
- No estandarizar mecanismos de comunicación
- Acrónimos no estandarizados en registros clínicos
- Fallas en la entrega de información en los cambios de turno
- Ausencia de retroalimentación del paciente, Puede causar **desconfianza y baja adherencia** al tratamiento.



MECANISMOS DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO PARA LA ADECUADA COMUNICACIÓN

- El monitoreo y seguimiento fortalecen la seguridad del paciente y la calidad en la atención.
- Existencia de **protocolos de detección y registro de errores de medicación**
- Hospital con **normas explícitas** sobre órdenes verbales
- Cualquier cambio relevante en el **diagnóstico o tratamiento** debe comunicarse.



7.3 ANÁLISIS DE CAUSAS DE FALLAS EN ACCIÓN EN SALUD "PROTOCOLO DE LONDRES"

Falla activa No. 1 [\(regresar al escenario problemático\)](#)



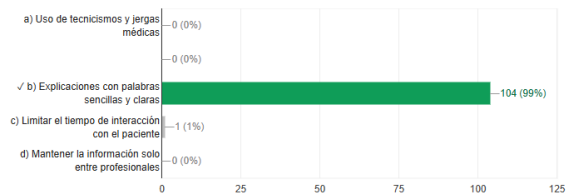
GRACIAS



1. ¿Cuál de las siguientes prácticas favorece una comunicación segura entre el personal de salud y el paciente?

[Copiar gráfico](#)

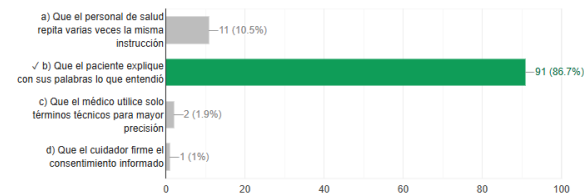
104/105 respuestas correctas



2. El método "teach back" consiste en:

[Copiar gráfico](#)

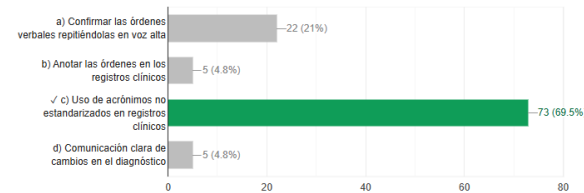
91/105 respuestas correctas



3. Una de las acciones inseguras más comunes en la comunicación es:

[Copiar gráfico](#)

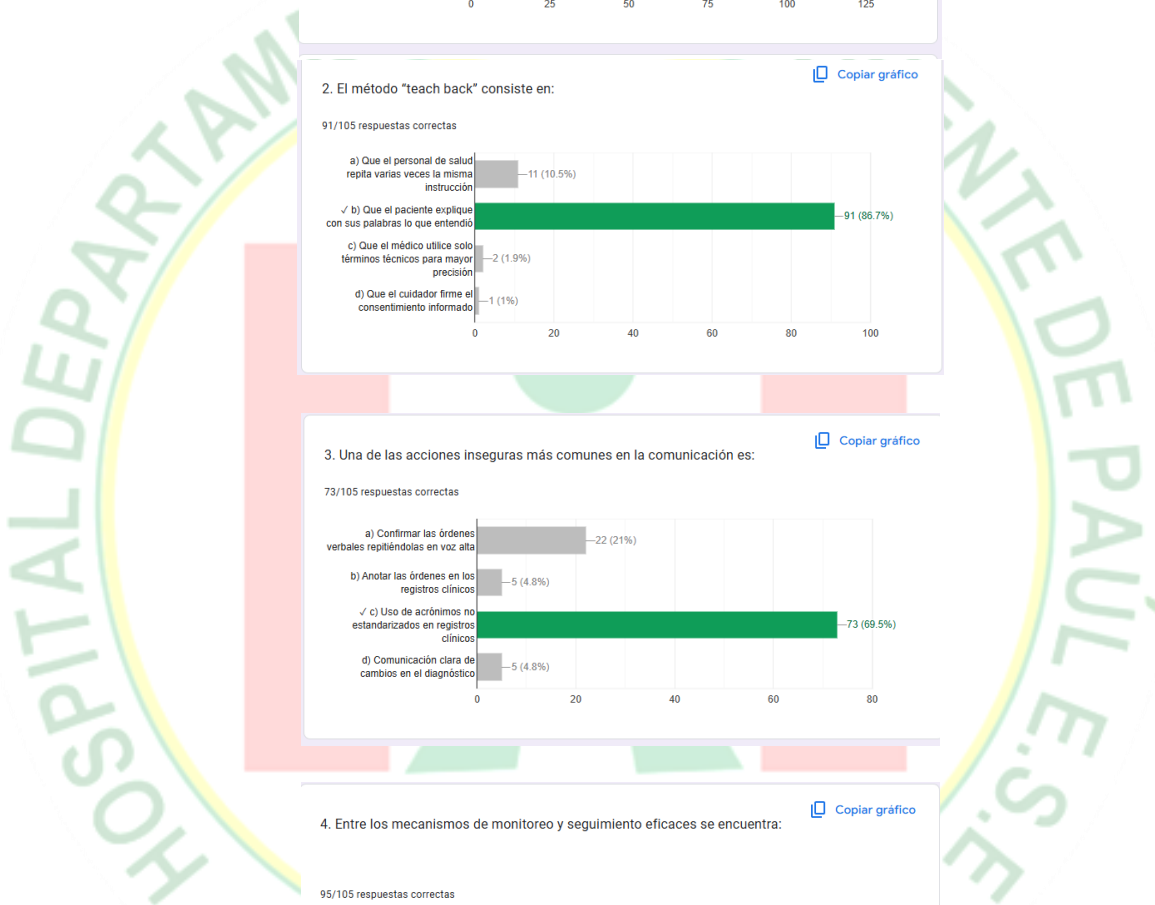
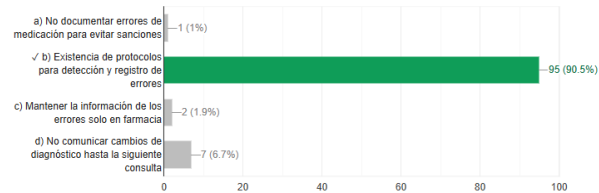
73/105 respuestas correctas



4. Entre los mecanismos de monitoreo y seguimiento eficaces se encuentra:

[Copiar gráfico](#)

95/105 respuestas correctas



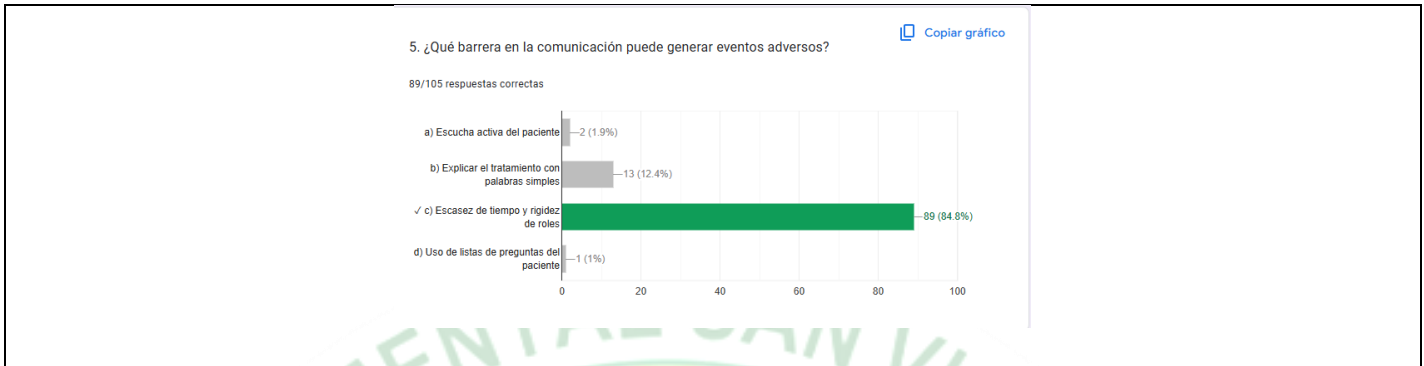


ACTA DE CAPACITACIÓN

Código: A2FO1002 - 001

Versión: 05

Vigencia: 24/02/2025



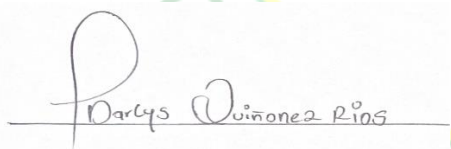
RESULTADOS DE EVALUACION Y ANALISIS

4. CONCLUSIONES:

Consiste en capacitar y evaluar a los funcionarios de la institución con relación a prácticas seguras, procedimientos de gestión y desarrollo de adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes, la relación que tiene directamente con la seguridad del paciente, desde los cuidados iniciales y continuos que como personal de salud debe tener en cuenta para que los cuidados asistenciales brindados sean integrales y así se verá el resultado e impacto de nuestra atención de forma positiva.

5 POS-TEST:

<https://forms.gle/Aveyco9PGC39TLsb7>

Elaboro	Reviso
	
<p>DARLI ELIANA QUIÑÓNEZ Enfermera Apoyo del programa de Seguridad del paciente. Gremio SAVITRA</p>	<p>PABLO LEÓN PUENTES QUESADA MD. Subdirector Científico.</p>



ACTA DE CAPACITACIÓN

Código: A2FO1002 - 001

Versión: 05

Vigencia: 24/02/2025





ACTA DE CAPACITACIÓN

Código: A2FO1002 - 001

Versión: 05

Vigencia: 24/02/2025





ACTA DE CAPACITACIÓN

Código: A2FO1002 - 001

Versión: 05

Vigencia: 24/02/2025

