


PROTOCOLO PARA GESTIONAR UNA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN AL PACIENTE CON ENFOQUE DIFERENCIAL

V.1

MAYO 2022

	PROTOCOLO PARA GESTIONAR UNA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN AL PACIENTE CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01
		PP-PT-42
		Página 2 de 11

1. INTRODUCCIÓN

Segun los lineamientos que se presentan en la GUÍA TÉCNICA “BUENAS PRÁCTICAS PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN EN SALUD debemos estandarizar los mecanismos de comunicación lo que 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.

Involucrar a los pacientes y sus allegados en su seguridad; al personal de la salud, personal administrativo (auditores externos y externos) y a los contribuyentes de la organización: personal de servicios generales, personal de mantenimiento, recepcionista, técnicos, y demás colaboradores.

En relación a la información que se obtuvo en el paquete instruccional elaborado por el ministerio de salud y bajo orientación de expertos, se concluye que 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.


2. 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.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los siguientes objetivos específicos son determinados por guía técnica “buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud, para gestionar y desarrollar la adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes, los cuales acogemos en la clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo,

- 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.
- Incentivar la generación de acciones administrativas y políticas que favorezcan la creación de una cultura institucional que vele por la prevención de los problemas de comunicación entre las personas que interactúan durante la atención a los pacientes.
- 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.

 <p>Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	PROTOCOLO PARA GESTIONAR UNA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN AL PACIENTE CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01
		PP-PT-42
		Página 3 de 11

- Identificar las fallas más comunes en la atención relacionados con brechas en la circulación de la información que originan eventos adversos
- Detectar cuáles son los errores o fallas en la atención clínica que se presentan por problemas de comunicación entre las personas que participan en el proceso de atención a los pacientes, que cuidan y atienden a los pacientes.
- Presentar experiencias exitosas como guía en la aplicación de prácticas seguras.

4. ALCANCE


Esta guía aplica a todo el personal y pacientes de la Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo.

5. MARCO NORMATIVO

Resolución 3100 del 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.
-------------------------------------	---

6. DEFINICIONES

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 recepción de esa información. A través de nuestros sentidos, somos capaces de percibir e interpretar la multitud de información que recibimos en todo momento
SEGURIDAD DEL PACIENTE:	es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias
FALLA DE LA ATENCIÓN EN SALUD:	una deficiencia para realizar una acción prevista según lo programado o la utilización de un plan incorrecto, lo cual se puede manifestar mediante la ejecución de procesos incorrectos (falla de acción) o mediante la no ejecución de los procesos correctos (falla de omisión), en las fases de planeación o de ejecución. Las fallas son por definición no intencionales. ⁸

	PROTOCOLO PARA GESTIONAR UNA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN AL PACIENTE CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01
		PP-PT-42
		Página 4 de 11

7. ¿CÓMO SE DESARROLLA LA SITUACIÓN DE COMUNICACIÓN EN EL PROCESO DE ATENCIÓN DEL PACIENTE EN LA PRÁCTICA COTIDIANA?

Quando nos comunicamos, usamos palabras y gestos que adquieren un significado dentro de un contexto determinado. En consecuencia, para que la comunicación sea efectiva debe ocurrir que tanto el médico y/o personal asistencial como el paciente doten a las palabras de un mismo significado. Por lo tanto, es necesario que ambos compartan y comprendan un lenguaje para garantizar prácticas seguras.

8. ¿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. Asimismo, debe considerarse que los 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.

9. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE TRABAJAR EN LA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE EL PERSONAL QUE INTERACTÚA EN LA ATENCIÓN A LOS PACIENTE PARA GARANTIZAR PRÁCTICAS SEGURAS?

Las pobres prácticas de comunicación y la continuidad de la misma que existe en los hospitales son la mayor fuente de eventos adversos. Es por ello la imperiosa necesidad de garantizar prácticas seguras y estrategias para mejorar la comunicación, como:

- Educación continúa 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.

	PROTOCOLO PARA GESTIONAR UNA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN AL PACIENTE CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01
		PP-PT-42
		Página 5 de 11

- Aceptar las diferencias de opinión.
- Ser agradable.

10. ¿CUÁLES SON LAS ACCIONES INSEGURAS MÁS COMUNES EN EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN (FALLA ACTIVA) QUE CONLLEVAN A GENERAR EVENTOS ADVERSOS?

Los problemas de comunicación son la causa más común de muerte y discapacidad prevenible, luego de revisar 14.000 admisiones en hospitales. Dentro de las revisiones realizadas se evidencian las siguientes acciones inseguras:

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.

Ausencia en la evaluación de las expectativas de pacientes.

Reporte de ayudas diagnósticas inoportuno y/o a destiempo.

11. ¿CUÁLES SON LAS PRÁCTICAS SEGURAS MÁS EFICACES EN EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN PARA EVITAR QUE SE GENEREN INCIDENTES Y EVENTOS ADVERSOS?

La gran mayoría de los expertos coinciden en recomendar el “**teach back**”: (que el paciente explique con sus palabras lo transmitido por el personal en salud), y las siguientes:


Incentivar que el paciente pueda realizar una lista de preguntas durante la atención en salud en los servicios ambulatorios.

Generar en el personal asistencial capacidades organizacionales, habilidades de comunicación e interpersonales y conocimiento médico.

La efectividad de la comunicación incluye la participación del paciente.

Efectuar una comunicación redundante por parte del grupo que atiende el paciente.

Las listas de chequeo de seguridad como herramienta para garantizar que se realicen todas las actividades protocolizadas.

	PROTOCOLO PARA GESTIONAR UNA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN AL PACIENTE CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01
		PP-PT-42
		Página 6 de 11

Información concerniente a riesgos para los pacientes y sus cuidadores a través de medios textuales, visuales, auditivos que refuercen la comprensión de las instrucciones y guías.

12. ¿CÓMO SE IMPLEMENTAN PRÁCTICAS SEGURAS PARA EVITAR ERRORES EN LA COMUNICACIÓN ENTRE EL PERSONAL QUE INTERACTÚA EN LA ATENCIÓN A LOS PACIENTES?

Dos factores son fundamentales para mejorar la calidad de la comunicación; el primero es entender la creciente complejidad de las patologías del paciente y los múltiples proveedores de servicios.

El segundo son los eventos adversos por comunicación pobre que son comunes; es por ello que en la actualidad las instituciones de salud han implementado programas y prácticas que han sido exitosas en el tema y sirven como ejemplo a seguir ya que exponen cómo hacerlo con las condiciones particulares de la institución en nuestro medio.

Es de resaltar que cualquier práctica segura debe garantizar una sinergia entre el personal que interactúa en la atención al paciente, para ello la institución debe disponer:

Espacios adecuados para el proceso comunicativo y para la discusión de conceptos y alternativas de tratamiento.

Realizar las rondas médicas en conjunto por las diferentes especialidades que participan de la atención.


Generar diferentes medios e incentivar el uso de las tecnologías tanto a nivel intramural como extramural para que el personal que participa de la atención se mantenga en contacto frecuentemente.

Desarrollar y sostener programas de capacitación continuada en comunicación asertiva que evidencie y alerte sobre el impacto de los errores en la comunicación entre el equipo de trabajo.

Asegurar una comunicación abierta entre los miembros del equipo y desde los miembros del equipo, el paciente y los cuidadores; entre los demás.

13. ENFOQUE DIFERENCIAL

Brindar una atención segura, con avance hacia la igualdad social y una comunicación asertiva respetando nivel cultural y socioeconómico, edad, diversidad cultural y/o de creencias

	PROTOCOLO PARA GESTIONAR UNA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN AL PACIENTE CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01
		PP-PT-42
		Página 7 de 11

Perfil de atención de pacientes

Pacientes de todas las edades de todos los géneros, que ingresan a la Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo.

14. RECURSOS

RECURSOS	TALENTO HUMANO	EQUIPOS BIOMÉDICOS	PRÁCTICAS SEGURAS
ACTIVIDADES			
PROTOCOLO PARA GESTIONAR UNA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN AL PACIENTE CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Personal asistencial y administrativo	NA	Identificación de fallas Programa de capacitación Listas de chequeo de seguridad Habilidades de comunicación comunicación preventiva y el registro en la historia clínica de la actividad.


15. PROCEDIMIENTO

En la Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo, se ha definido el siguiente procedimiento, dirigido a profesionales que prestan los servicios de salud a los pacientes y visitantes involucrados en este.

a. Identificación de fallas dentro de la atención en salud

La falla más común se presenta en la comunicación no efectiva con el paciente

Se debe trabajar en la educación de los profesionales, pacientes y agentes involucrados dentro del proceso de atención.

	PROTOCOLO PARA GESTIONAR UNA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN AL PACIENTE CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01
		PP-PT-42
		Página 8 de 11

b. Identificación de factores de riesgo, dentro del entorno de trabajo.

Los factores de riesgo se pueden generar desde múltiples escenarios, como la Organización y gerencia, el equipo de trabajo, los profesionales, los pacientes, etc.

Profesional

No asignación del tiempo suficiente para comunicar la información importante y para que el personal formule y responda preguntas sin interrupciones, siempre que sea posible Clinical Excellence Commission. Literacy-and-Communication-Improving-Communication. Available from: <http://www.cec.health.nsw.gov.au/hlg/literacy-and-communication-improving-communication>.

La mecanización y deshumanización de los procesos. - Commission TJ. "What Did the Doctor Say?:"Improving Health Literacy to Protect Patient Safety2007:[1-61 pp.]. Available from: psnet.ahrq.gov/resource.aspx?resourceID=4901.

Uso de tecnicismos médicos.

Deficiencias en áreas como: la comprensión del paciente, respeto de su situación, las opciones terapéuticas, los riesgos y el cuidado. - Ramírez J, Ocampo R, Pérez I, Velázquez D, Yarza E. La importancia de la comunicación efectiva como

Paciente

- Patología. • Nivel cultural y socioeconómico. • Edad. • Diversidad cultural y/o de creencias.

Equipo


Comunicación ausente o deficiente del equipo de trabajo con el que se presta el servicio. Brechas en la comunicación e interrupciones en la continuidad de la misma - Centro Colaborador de la OMS sobre Soluciones para la Seguridad del Paciente. Comunicación durante el traspaso de pacientes2007. Available from: <http://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/oluciones-para-la-Seguridad-del-Paciente.aspx>

c. Identifique e implemente las prácticas más seguras, para detectar, prevenir y reducir las infecciones.

En la Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo, se trabajará en la educación de los profesionales, pacientes y agentes involucrados dentro del proceso de atención en salud, de la siguiente forma:

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<p>DESDE EL ÁREA DE CALIDAD:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Construcción de Políticas institucionales para elaboración o adopción de protocolos que gestionan una adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan al paciente con enfoque diferencial ● Implementación de rondas de seguridad que verifiquen la correcta implementación de los protocolos ● Contar con programas de capacitación y socialización de protocolos. (Ver programa de acciones de formación continua). ● Implementación lista de chequeo 	<p>Área administrativa y de calidad</p>
2	<p>DESDE LAS PROFESIONES DEL ÁREA DE LA SALUD:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Verificar la comprensión por parte del paciente y familia de las órdenes médicas verbales y escritas. ● Invitar al paciente a preguntar e indagar sobre su condición. - Commission TJ. "What Did the Doctor Say?": Improving Health Literacy to Protect Patient Safety 2007: [1-61 pp.]. Available from: psnet.ahrq.gov/resource.aspx?resourceID=4901. ● Generar una comunicación oportuna, precisa, completa, inequívoca y comprendida por quien la recibe. - Ramírez J, Ocampo R, Pérez I, Velázquez D, Yarza E. La importancia de la comunicación efectiva como factor de calidad y seguridad en la atención médica. 2011;9(3). 	<p>Área Asistencial</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Dedicar tiempo extra a explicar a los pacientes la información en un lenguaje no técnico. - A systematic review of surgeon-patient communication: strengths and opportunities for improvement, 93 (2013). 	
<p>3</p>	<p>DESDE LOS PACIENTES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer a los pacientes durante la atención, la importancia de una comunicación asertiva durante el proceso de atención. • Incentivar que el paciente pueda realizar una lista de preguntas durante la atención en salud en los servicios ambulatorios. • El objetivo de la comunicación deberá ser desarrollar una explicación con palabras sencillas y claras a fines de asegurar la comprensión mutua. 	<p>Área de Calidad y Asistencial</p>
<p>4</p>	<p>DESDE EL ENTORNO DE TRABAJO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instaurar comunicación preventiva con el registro en la historia clínica de la actividad. - Ramírez J, Ocampo R, Pérez I, Velázquez D, Yarza E. La importancia de la comunicación efectiva como factor de calidad y seguridad en la atención médica. 2011;9(3) • Usar guías con ilustraciones para la explicación de la información. - Ramírez J, Ocampo R, Pérez I, Velázquez D, Yarza E. La importancia de la comunicación efectiva como factor de calidad y seguridad en la atención médica. 2011;9(3). 	<p>Área de Calidad y Asistencial</p>

	PROTOCOLO PARA GESTIONAR UNA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN AL PACIENTE CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión: 01
		PP-PT-42
		Página 11 de 11

	<ul style="list-style-type: none"> ● Preparar resúmenes e informes con datos y documentos, no de memoria. <ul style="list-style-type: none"> - Indicadores de buenas prácticas sobre seguridad del paciente. Resultados de su medición en una muestra de hospitales del Sistema Nacional de Salud español. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo; 200 	
--	--	--

16. BIBLIOGRAFÍA

- Paquetes instruccionales guía técnica “buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud”gestionar y desarrollar la adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes. Ministerio de salud.