

	Proceso:	Aseguramiento de la calidad	Código:	SGP-PT01
	Subproceso:	Seguridad del Paciente	Versión:	01
	Nombre del documento:	Protocolo buenas prácticas para la adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes	Página:	1 de 16

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo general

Fortalecer destrezas, competencias y desarrollar habilidades en todos los integrantes del equipo de salud, los pacientes y sus cuidadores del Hospital Universitario San José; para gestionar y desarrollar la adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes.

1.2 Objetivos Específicos

- Reducir el riesgo de eventos relacionados al inadecuado proceso de la comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes.
- Identificar los factores de riesgo de presentar eventos adversos o incidentes relacionados con la comunicación.
- Implementar medidas de prevención de presentar eventos adversos o incidentes relacionados al proceso de comunicación.
- Capacitar al personal del Hospital Universitario San José; en la identificación de riesgos durante la atención del paciente y en la implementación de medidas preventivas.
- Monitorizar y evaluar la efectividad del protocolo para reducir el riesgo de presentar eventos e incidentes relacionados al proceso de comunicación.
- Promover una cultura de seguridad en el Hospital Universitario San José; que priorice la comunicación adecuada entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes.

2. ALCANCE

Este protocolo se adapta a partir del paquete instruccional de Seguridad del Paciente del Ministerio de Salud y Protección Social, aplica en todas las áreas asistenciales del Hospital Universitario San José E.S.E., en las cuales se atiendan pacientes ambulatorios u hospitalarios; durante todo el proceso de atención, involucrando al mismo paciente, a su familia y/o acompañantes.

3. RESPONSABLES

- Referente de Seguridad del Paciente
- Equipo referente de Seguridad del Paciente.

4. DISPOSITIVOS MÉDICOS/MEDICAMENTOS E INSUMOS:

	Proceso:	Aseguramiento de la calidad	Código:	SGP-PT01
	Subproceso:	Seguridad del Paciente	Versión:	01
	Nombre del documento:	Protocolo buenas prácticas para la adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes	Página:	2 de 16

N/A

5. EQUIPOS BIOMÉDICOS

N/A

6. DEFINICIONES

Asertividad: Es la habilidad para expresar tus sentimientos, opiniones y pensamientos de manera directa, honesta y respetuosa, sin agredir ni desconsiderar los derechos de los demás.

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.

Comunicación efectiva: Es la capacidad de transmitir y comprender un mensaje de manera clara, precisa y sin ambigüedades, asegurando que la intención del emisor sea recibida y entendida correctamente por el receptor. Se requiere escucha activa, claridad y concisión del mensaje, empatía, comunicación no verbal adecuada y el respeto. Es fundamental para el éxito del proceso de atención de los pacientes.

Comunicación redundante: Se refiere al uso innecesario de palabras y conceptos repetitivos en la escritura u oralidad. Se produce cuando se usan palabras, frases o ideas que repiten información ya transmitida, resultando en una abundancia de detalles superfluos o repetitivos en un mensaje.

Comunicación no verbal: Es la transferencia de información sin usar palabras, a través de elementos como el lenguaje corporal (gestos, expresiones faciales, postura), el paralenguaje (tono de voz, volumen, velocidad), la proxémica (uso del espacio) y la cronémica (uso del tiempo).

Coherencia: Cualidad de que los mensajes sean lógicos, consistentes y estén alineados con las acciones, valores y objetivos del emisor.

Claridad: Consiste en expresar ideas de manera simple, directa y sin ambigüedades, para que el mensaje sea fácilmente comprendido por el receptor y evitar malentendidos.

Empatía: Es la capacidad de identificar, comprender y compartir los sentimientos, pensamientos y experiencias de otra persona, “poniéndote en su lugar”.

Emisor: En el acto de comunicación, es la persona que enuncia el mensaje.

Escucha activa: Técnica de comunicación que consiste en prestar atención plena e intencional a lo que la otra persona dice, captado no solo sus palabras sino también su lenguaje no verbal y sus emociones.

	Proceso:	Aseguramiento de la calidad	Código:	SGP-PT01
	Subproceso:	Seguridad del Paciente	Versión:	01
	Nombre del documento:	Protocolo buenas prácticas para la adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes	Página:	3 de 16

Factores intrínsecos: Factores relacionados con el propio sujeto.

Factores extrínsecos: Factores relacionados con la actividad que realiza o el ambiente en el que se encuentra.

Multifactorial: Debido a la interacción de varias causas.

Receptor: En el acto de comunicación, es la persona que recibe el mensaje.

7. DESCRIPCIÓN

7.1 CONDICIONES GENERALES

El Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E.; comprometido con la seguridad del paciente implementa el protocolo para reducir el riesgo relacionado al proceso de comunicación en la atención del paciente basado en las buenas prácticas tomando como referencia principal la guía técnica de “Buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud” versión 2.0 del Ministerio de Salud, destinado a disminuir los riesgos asociados al proceso de comunicación entre el personal de salud y con los cuidadores o familiares, acorde a la Política de Seguridad del Paciente.

7.1.1. Enfoque diferencial y no discriminación

Atención a adultos mayores, pacientes con signos y síntomas de dolor, pacientes con suministro de oxígeno, paciente psiquiátrico:

- Se debe dar prelación en la atención
- La atención debe ser rápida y oportuna
- No utilizar diminutivos (abuelito, pacientico, etc.) ni expresiones paternalistas.
- Llámelos por su nombre nunca en términos cariñosos o diminutivos.
- Otorgue respuestas y/u orientación en lenguaje claro sencillo acorde con el solicitante.

Atención a personas analfabetas o iletradas:

- Comunicación clara y concisa: Utilizar un lenguaje sencillo, adaptado al nivel de comprensión del paciente. Evitar tecnicismos y términos médicos complejos.
- Materiales de apoyo visual: Usar imágenes, dibujos o pictogramas para explicar conceptos o procedimientos médicos.
- Participación activa del paciente: Fomentar la participación del paciente en la consulta médica, utilizando preguntas abiertas y verificando su comprensión.

	Proceso:	Aseguramiento de la calidad	Código:	SGP-PT01
	Subproceso:	Seguridad del Paciente	Versión:	01
	Nombre del documento:	Protocolo buenas prácticas para la adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes	Página:	4 de 16

- Apoyo de un familiar o acompañante: Ofrecer la posibilidad de que el paciente esté acompañado por un familiar que pueda ayudarlo a comprender la información.

Atención a Grupos Étnicos y migrantes:

- Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete.
- Si se dificulta la comunicación verbal pídale a la persona que explique con señas o dibujos la solicitud.
- Solicite los documentos por medio de señas o imágenes, de modo que al revisarlos se pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.

Atención a población LGBTIQ+:

- Salude y no realice juicios.
- Escuche atentamente sin mostrar prevención.
- No asuma situaciones por su manera de vestir o hablar.

7.1.2. Justificación y marco teórico

7.1.2.1 Actos inseguros

Los problemas de comunicación son la causa más común de muerte y discapacidad prevenible, luego de revisar 14000 admisiones en hospitales.

Los actos inseguros que aumentan el riesgo de presentar eventos o incidentes relacionados al proceso de comunicación, durante la atención del paciente, son:

Personal de Salud:

- 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.
- Reporte de ayudas diagnósticas inoportuno y/o a destiempo.
- Comunicación no efectiva durante el proceso de atención entre el personal que interactúa en dicho proceso.
- Deficiente comunicación verbal y escrita y horizontal y vertical.
- No adherencia a los procedimientos, protocolos y guías.

	Proceso:	Aseguramiento de la calidad	Código:	SGP-PT01
	Subproceso:	Seguridad del Paciente	Versión:	01
	Nombre del documento:	Protocolo buenas prácticas para la adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes	Página:	5 de 16

- Personal no idóneo o con deficiencias en áreas como: la comprensión del paciente, respeto de su situación, las opciones terapéuticas, los riesgos y el cuidado.
- Mal clima organizacional.

Paciente:

- Deficiente conocimiento de su patología.
- Baja adherencia al autocuidado de su enfermedad o procedimiento.

Cuidadores:

- Cansancio en el rol del cuidador.
- Deficiente conocimiento de la patología del paciente.

7.1.2.2 Fallas activas y latentes

Las fallas activas presentadas por la no implementación de las barreras asociadas a la prevención del riesgo asociado a la comunicación durante la atención del paciente, pueden ser:

1. Factores contributivos

Factores físicos:

- Mejorar las relaciones entre el personal asistencial (médicos-técnicos, auxiliares, tecnólogos), a través de diferentes medios visuales, textuales, auditivos y personas (orientadores, facilitadores)
- Información concerniente a riesgos para los individuos a través de medios textuales, visuales, auditivos.
- Documentar la utilización de acrónimos con base en la normatividad vigente y con la tecnología presente.
- Estandarizar el uso de abreviaturas y dosis en la prescripción de medicamentos.
- Contar con equipos acorde a las necesidades de la institución.
- Historia clínica sistematizada en red con el laboratorio clínico.
- Garantizar identificación de pacientes con código de colores, código de barras, complejidad, etc.
- Generar canales de comunicación: cara a cara, por ejemplo, trabajadores de salud, compañeros y miembros de la familia.
- Transmisión de la información en grupo, por ejemplo, en el aula o en los lugares habituales de encuentro.

2. Factores ambientales:

	Proceso:	Aseguramiento de la calidad	Código:	SGP-PT01
	Subproceso:	Seguridad del Paciente	Versión:	01
	Nombre del documento:	Protocolo buenas prácticas para la adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes	Página:	6 de 16

- Patrón de turnos mal diseñado.
- Inadecuado ambiente laboral.
- Desconocimiento de los canales de comunicación.
- Mal clima organizacional.
- Manuales y protocolos de entrega y/o medición de tiempos de entrega que presionen los individuos.

3. Factores relacionados con el paciente:

- Nivel educativo bajo.
- Uso de lenguaje distinto al habitual.
- Discapacidades que afectan la comunicación y el entendimiento.
- El entorno de la enfermedad (Dolor, preocupación, entre otros).

7.1.2.3 Barreras de seguridad

1. Humanas:

- Educación continua al equipo de trabajo para indagar sobre los cambios en la patología y plan de tratamiento.
- La construcción de mensajes y plan de manejo en conjunto con el paciente.
- Instaurar comunicación preventiva, persona a persona.
- Hacer de la comunicación un proceso activo, entre profesionales de la salud, los pacientes y las familias.
- Mejorar y verificar la adherencia del personal asistencial a los procesos definidos para la circulación de la información y la oportunidad de los mismos.
- Verificar la comprensión por parte del personal asistencial de las ordenes médicas verbales y escritas (redundancia).
- Revistas médico-científicas.
- Realizar mediciones de oportunidad de entrega de resultados para confrontarlas con los estándares institucionales.
- Personal suficiente y entrenado, cuidadosamente capacitado para llevar a cabo el proceso comunicativo de manera confiable y eficiente.
- Generar una comunicación oportuna, precisa, completa, inequívoca y comprendida por quien la recibe.
- Aplicar lista de chequeo en cambios de turno.
- Efectuar una comunicación redundante por parte del grupo que atiende el paciente.
- Invitar al paciente a preguntar e indagar sobre su condición.
- Usar guías con ilustraciones para explicación de la información.

	Proceso:	Aseguramiento de la calidad	Código:	SGP-PT01
	Subproceso:	Seguridad del Paciente	Versión:	01
	Nombre del documento:	Protocolo buenas prácticas para la adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes	Página:	7 de 16

2. Físicas:

- Mejorar las relaciones entre el personal asistencial, a través de diferentes medios audiovisuales, textuales, auditivos y personas.
- Información concerniente a riesgos para los individuos a través de medios textuales, visuales y auditivos.
- Documentar la utilización de acrónimos con base en la normatividad vigente y con la tecnología presente.
- Historia clínica sistematizada en red con el laboratorio clínico.
- Garantizar identificación de pacientes con código de colores, código de barras, complejidad, etc.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de teléfonos y actualizado las extensiones

3. Naturales:

- Generar espacios naturales para la adecuada comunicación que permita adquirir e intercambiar conocimientos.
- Generar espacios adecuados para la entrega de turnos.

4. Administrativas:

- Garantizar la continuidad de la atención.
- Efectuar una comunicación redundante por parte del grupo que atiende al paciente.
- Generar una cultura de seguridad.
- Velar porque se dé siempre la posibilidad de una comunicación en doble vía para los procesos de referencia y contrarreferencia.
- Estandarización de la entrega de turnos en los servicios asistenciales.
- Políticas institucionales definiendo los tipos de entrega de turno y realizar seguimiento a las mismas, para observar su efectividad.
- Personal suficiente y entrenado.
- Capacitación en comunicación efectiva.
- Creación y activación del comité de historias clínicas y registros.
- Auditorías constantes de historias clínicas.
- Generar la cultura de la confidencialidad de la información y reporte adecuado de la misma, por parte de los interlocutores.

	Proceso:	Aseguramiento de la calidad	Código:	SGP-PT01
	Subproceso:	Seguridad del Paciente	Versión:	01
	Nombre del documento:	Protocolo buenas prácticas para la adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes	Página:	8 de 16

- Establecer mecanismos que garanticen la efectiva comunicación durante los cambios de turnos y el traslado de pacientes intra e interinstitucionalmente.

5. Tecnológicas:

- Establecer medios de comunicación masivos y seguros de comunicación telefónica, internet, medios escritos, periódicos, libros, revistas y promover su utilización por parte de los usuarios institucionales.
- Hacer uso de la tecnología para lograr reportes a tiempo.

7.1.3 Conclusiones y recomendaciones

- Los riesgos asociados a la comunicación inefectiva durante la atención del paciente es una situación de gran complejidad en las instituciones de salud, ya que generan un daño adicional y puede llevar a la materialización de eventos adversos. En general, cuando se presenta un evento adverso o un incidente se ve involucrado el incumplimiento de barreras relacionadas a la comunicación, por lo cual siempre es objeto de educación y seguimiento.
- Las implicaciones de tipo legal, relacionadas con la ocurrencia de este evento adverso, para la organización y el equipo médico no son despreciables por lo cual es una situación que requiere la atención de todo el equipo de salud que interviene en su cuidado.

7.2 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

La salud es un elemento básico en nuestra vida. Gracias a ella podemos vivir y sentir cada nuevo día. Por otra parte, la comunicación es la base de las relaciones sociales, este acto nos permite intercambiar cualquier información con las demás personas. En el contexto sanitario, la ausencia de habilidades comunicativas en el personal asistencial supone una de las grandes luchas y demandas realizadas por los pacientes.

A continuación, se presenta el paso a paso en la implementación de las buenas prácticas para la prevención y reducción de eventos adversos e incidentes relacionados al proceso de comunicación durante la atención del paciente:

1. **SIEMPREEE SALUDARR:** Herramienta de comunicación utilizada en todo momento en el cual tenemos contacto con los pacientes y/o sus familiares, comprende:
 - Saludar
 - Identificarse con sus nombre y actividad – identificar al paciente
 - Empatía con el paciente y el equipo de trabajo
 - Mencionar al paciente por el nombre
 - Pausado al hablar: Lento y claro

	Proceso:	Aseguramiento de la calidad	Código:	SGP-PT01
	Subproceso:	Seguridad del Paciente	Versión:	01
	Nombre del documento:	Protocolo buenas prácticas para la adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes	Página:	9 de 16

Respetar con quien está comunicándose

Escuchar sin interrupción

Explicar

Educar

Ser amable y

Agradable

Lenguaje entendible: Evitar uso de jergas

DAR tiempo a la comunicación

2. **SIEMPREEE SALUBAR:** Herramienta de comunicación utilizada en los momentos en los que se requiere la obtención de un consentimiento informado, para la realización de intervenciones terapéuticas o diagnósticas en el paciente:

Saludar

Identificarse con sus nombre y actividad – identificar al paciente

Empatía con el paciente y el equipo de trabajo

Mencionar al paciente por el nombre

Pausado al hablar: Lento y claro

Respetar con quien está comunicándose

Escuchar sin interrupción

Explicar

Educar

Ser amable y

Agradable

Lenguaje entendible: Evitar uso de jergas

Un consentimiento informado se obtiene, explicando:

Beneficios

Alternativas

Riesgos

Repetir por parte del paciente, en sus términos, lo explicado.

3. **SIEMPREE ISAER:** Herramienta de comunicación utilizada en cambios de turno, durante traslados de pacientes y solicitudes y respuestas de interconsultas.

Saludar

Identificarse con sus nombre y actividad – identificar al paciente

Empatía con el paciente y el equipo de trabajo

Mencionar al paciente por el nombre

Pausado al hablar: Lento y claro

Respetar con quien está comunicándose

Escuchar sin interrupción

	Proceso:	Aseguramiento de la calidad	Código:	SGP-PT01
	Subproceso:	Seguridad del Paciente	Versión:	01
	Nombre del documento:	Protocolo buenas prácticas para la adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes	Página:	10 de 16

Explicar

Educar

Identificación del paciente

Situación actual del paciente

Antecedentes del paciente, que lo llevaron a la situación actual

Evaluación actual del paciente

Recomendación de conducta o paso a seguir con el paciente

4. **BRIEFING:** Es una breve reunión multidisciplinaria, corta, cuyo objetivo es compartir información y discutir riesgos potenciales para la seguridad del paciente, sirviendo como una herramienta para mejorar la seguridad y prevenir incidentes y eventos adversos. Se realiza convenientemente posterior al recibo y entrega de turno y antes del inicio de las actividades de atención de los pacientes, definiendo la gestión para evitar los eventos.

5. **DEBRIFING:** Proceso estructurado de reflexión sobre eventos clínicos para analizar las acciones, pensamientos y emociones del personal de salud, con el fin de mejorar la calidad de la atención y la seguridad del paciente. Se debe realizar finalizando el turno, permitiendo la transferencia de aprendizajes de lo sucedido durante este. Este proceso en nuestra institución, permite identificar los eventos e incidentes, realizando el respectivo reporte y compartiendo las fallas que pudieron llevar a este y así elaborar un pertinente plan de mejora.

El Briefing/Debriefing se lleva a cabo **durante el cambio de turno**, momento en el que el equipo saliente y el equipo entrante se reúnen para compartir y articular la información clave relacionada con los riesgos de los pacientes. Esta instancia es fundamental para asegurar una adecuada continuidad en la atención y apoyar la toma de decisiones clínicas del equipo que asumirá el turno.

6. **Equipo de respuesta rápida:** Son grupos de profesionales de la salud entrenados para actuar ante una situación de emergencia o un paciente con signos de deterioro clínico. Su objetivo es asistir al personal de un proceso en el cual se identifique un paciente con deterioro clínico que lo puede llevar a un código azul. Previniendo complicaciones graves, brindando atención especializada en el momento.

El objetivo es asistir al paciente en menos de 30 minutos posterior a la activación del equipo de respuesta rápida del equipo tratante, en pacientes del área de internación con cambios de signos y síntomas según la escala de News, si se llegase a requerir intervención de un especialista diferente al tratante debe realizarse en menos de una hora.

	Proceso:	Aseguramiento de la calidad	Código:	SGP-PT01
	Subproceso:	Seguridad del Paciente	Versión:	01
	Nombre del documento:	Protocolo buenas prácticas para la adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes	Página:	11 de 16

7. **Escala de News:** Es un sistema de alerta temprana para identificar pacientes agudamente enfermos e instaura una intervención de cuidados críticos.

Esta evaluación se realiza a través de los siguientes parámetros: Frecuencia respiratoria, saturaciones de oxígeno, uso de oxígeno suplementario, temperatura, presión arterial sistólica, frecuencia cardíaca y la puntuación AVPU – nivel consciencia/confusión (Alerta, voz, dolor o sin respuesta).

8. **Código Azul:** Se refiere a una emergencia médica en un hospital, indicando un paro cardiorrespiratorio o una emergencia grave que activa a un equipo de reanimación asignado desde el recibo de turno y publicado en un lugar visible de cada proceso. Este equipo consta de médico especialista, médico general, enfermera jefa, terapeuta respiratorio y auxiliar de enfermería.

9. **Código Café:** Termino institucional para activar el ABCDE ante la sospecha de evento centinela y así dar atención oportuna y efectiva al paciente y personal afectado.

Asistencia clínica del paciente.

Buscar apoyo con el equipo del proceso y si es necesario de otros procesos que se requieran.

Consignar lo clínico en los registros de historia clínica, teniendo en cuenta la finalidad legal de esta.

Dar soporte psicológico y legal a la primera (Paciente y familia o acompañantes), segunda (Personal de salud del proceso involucrado en el evento) y tercera víctima (Institución de salud – Hospital).

Estar dispuesto para el análisis en comité de seguridad del paciente, velando por el aprendizaje del error y el mejoramiento continuo.

Además de la implementación de las buenas prácticas para la prevención y reducción de eventos adversos e incidentes relacionados al proceso de comunicación durante la atención del paciente, se realiza:

- **Intervenciones del personal asistencial**
- Educación continua al paciente y sus cuidadores.
- Dirigir la consulta o intervención por el nombre del paciente.
- Hacer presentación del personal que atiende.
- Hablar lento y claro.
- Confirmar con quien está hablando.
- Escuchar sin interrupción.
- Respeto en todo momento

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN	Proceso:	Aseguramiento de la calidad	Código:	SGP-PT01
	Subproceso:	Seguridad del Paciente	Versión:	01
	Nombre del documento:	Protocolo buenas prácticas para la adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes	Página:	12 de 16

- 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.

• **Educación al paciente**

En el Hospital Universitario San José E.S.E.; la educación que se brinda al paciente con relación a la adecuada comunicación es información clara, concisa y fácil de entender. La educación debe proporcionarse en todo momento en los que se interactúa con el paciente desde su ingreso a la institución.

La educación relacionada a la comunicación efectiva es una parte importante de la prevención de eventos adversos o incidentes relacionados, al brindar educación efectiva a los pacientes el Hospital Universitario San José E.S.E.; se reduce el riesgo de que estos se materialicen, la educación cubre los siguientes temas:

- .1 Estrategias de comunicación:** El paciente debe conocer el personal que lo está atendiendo, para lo cual se deben presentar siempre durante el recibo de entrega de turno y esta información quedar consignada en el tablero de identificación del paciente. Además, debe ser tratado de forma respetuosa, empática y conocedor de su patología de manera amplia y clara. Así mismo, debe conocer las alternativas terapéuticas con las que se cuenta, sus beneficios y riesgos.

Para el personal de salud, debe haber una completa entrega y recibo del paciente durante cada turno, cuando es trasladado o cuando se requiere de interconsulta por una especialidad diferente a la tratante.

- .2 Teach back:** Se le indica al paciente que explique en sus propias palabras lo transmitido por el personal de salud y así podemos aclarar dudas y tener la seguridad de que el paciente tiene la información que se debió transmitir.

• **Monitoreo y Evaluación**

.1 Indicadores

	Proceso:	Aseguramiento de la calidad	Código:	SGP-PT01
	Subproceso:	Seguridad del Paciente	Versión:	01
	Nombre del documento:	Protocolo buenas prácticas para la adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes	Página:	13 de 16

A pesar de no contar con un indicador que mida directamente la efectividad de la comunicación, es una práctica que repercute directamente en la ocurrencia de eventos adversos e incidentes y de lo cual se trata minuciosamente en los análisis de eventos adversos sucedidos en nuestra institución.

.2 Ronda de seguridad

Diaria: Las variables que se evalúan en la ronda de seguridad relacionadas a la adecuada comunicación son las siguientes:

- El paciente relata que el equipo asistencial lo menciona por su nombre, lo mira a los ojos, se expresa de manera pausada, clara, usan lenguaje sin jergas y con respeto, son amables, agradables y dan tiempo a la comunicación.
- Se observa en el recibo y entrega de turno, o en el traslado de pacientes o en la solicitud de interconsultas el uso de la estrategia **SIEMPREE ISAER**.

.3 Paciente Trazador: Las variables que se evalúan durante la auditoría interna tipo paciente trazador relacionadas a la comunicación efectiva, son las siguientes:

- El personal asistencial conoce en qué casos se aplica la comunicación redundante.
- Existen evidencias de la realización del briefing y debriefing.
- El paciente relata que el personal saluda y se identifica antes de iniciar la atención, antes de realizar valoraciones, los procedimientos, la administración de medicamentos. Refiere que la comunicación es respetuosa.
- El paciente relata que el equipo asistencial hace empatía (Demuestra interés, mira a los ojos) en las diferentes opciones que tiene para comunicarse: Equipo de trabajo, familiares, acudientes.
- El paciente relata que el equipo asistencial lo menciona por su nombre. Se percibe entre compañeros de trabajo que se comunican por su nombre, incluido al personal de servicios generales.
- El paciente relata que el equipo asistencial y de apoyo se expresa de manera pausada, clara, usan lenguaje sin jergas y con respeto, son amables, agradables y dan tiempo a la comunicación.

	Proceso:	Aseguramiento de la calidad	Código:	SGP-PT01
	Subproceso:	Seguridad del Paciente	Versión:	01
	Nombre del documento:	Protocolo buenas prácticas para la adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes	Página:	14 de 16

- El paciente relata que el personal asistencial y de apoyo le escuchan sin interrupciones, le explican y educan durante la comunicación.
- El paciente relata que le explicaron los beneficios, alternativas y riesgos antes de firmar el consentimiento informado: Siguieron la estrategia **SIEMPRE SALUBAR**.
- Se observa en el recibo y entrega de turno, o en el traslado de pacientes o en la solicitud de interconsultas el uso de la estrategia **SIEMPRE ISAER**.
- El equipo asistencial describe el uso de interconsulta tipo EQUIPO DE RESPUESTA RÁPIDA, en los casos de deterioro clínico del paciente. Igualmente, el uso del código azul.
- Se evidencia registro diario de la información brindada a paciente y su familiar sobre la evolución clínica.
- El paciente refiere le ha informado y ha comprendido la información sobre su evolución clínica.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Instruccionales, P. (s. f.). *Gestionar y desarrollar la adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes*. Gobernador Co. Recuperado el 9 de septiembre de 2025, de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia-estrategia-de-comunicacion.pdf>

9. ANEXOS

Formato de lista de verificación

SGP-PD02-FO02 Formato de lista de chequeo paciente trazador ambulatorio

SGP-PD02-FO03 Formato de lista de chequeo paciente trazador hospitalario

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN	Proceso:	Aseguramiento de la calidad	Código:	SGP-PT01
	Subproceso:	Seguridad del Paciente	Versión:	01
	Nombre del documento:	Protocolo buenas prácticas para la adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes		
			Página:	15 de 16

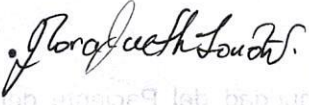
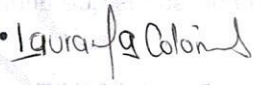
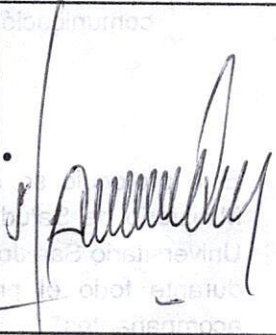
10. TABLA DE CONTROL DE REGISTROS

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN		Anexo al procedimiento OPL-PD04 FORMATO DE CONTROL DE REGISTROS			OPL-PD04-FO11
			Tiempo de retención		
Nombre registro	Código	Recuperación	Almacenamiento	Conservación	Disposición
Formato de lista de verificación	SGP-PT01-FO01	Seguridad del Paciente	Según TRD de Seguridad del Paciente	Según TRD de Seguridad del Paciente	Según TRD de Seguridad del Paciente
Formato de lista de chequeo paciente trazador ambulatorio	SGP-PD02-FO03	Seguridad del Paciente	Según TRD de Seguridad del Paciente	Según TRD de Seguridad del Paciente	Según TRD de Seguridad del Paciente
Formato de lista de chequeo paciente trazador hospitalario	SGP-PD02-FO02	Seguridad del Paciente	Según TRD de Seguridad del Paciente	Según TRD de Seguridad del Paciente	Según TRD de Seguridad del Paciente

11. CONTROL DE CAMBIOS

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN		Anexo al procedimiento OPL-PD04 FORMATO DE CONTROL DE CAMBIOS		OPL-PD04-FO12
Código	Versión	Fecha	Descripción del Documento	
SGP-PT01	01	2025	Creación del documento.	

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPOYÁN	Proceso:	Aseguramiento de la calidad	Código:	SGP-PT01
	Subproceso:	Seguridad del Paciente	Versión:	01
	Nombre del documento:	Protocolo buenas prácticas para la adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes	Página:	16 de 16

Elaboró y/o actualizó	Gloria Londoño Varela	Revisó	Laura María Colonia Agredo Karla Karina Onofre Marta Lucia Castillo Ossa	Aprobó	Juan Carlos Arteaga Cifuentes
Cargo	Enfermera Seguridad del Paciente Afiliada partcipe Assesalud.OC	Cargo	Referente seguridad del paciente Afiliada partcipe Assesalud.OC Profesional especializada procesos prioritarios Afiliada partcipe Assesalud.OC Subgerente Científica Gr-1	Cargo	Gerente HUSJ
Firma		Firma	  	Firma	
Fecha	29 SEP 2025	Fecha	29 SEP 2025	Fecha	29 SEP 2025
GESTIÓN DOCUMENTAL					
Nombre	Jesús Hernán Guerrero Erazo	Cargo	Auxiliar Administrativo Gr-3	Firma	