



1. OBJETIVO

Establecer estrategias para lograr una adecuada comunicación entre las personas que interactúan en la IPS Luz Médica S.A.S., para la atención del paciente.

2. ALCANCE

Desde la definición de los mecanismos de comunicación hasta la definición de prácticas seguras para la una comunicación eficaz.

3. DEFINICIONES

3.1 ATENCIÓN EN SALUD: servicios recibidos por los individuos o las poblaciones para promover, mantener, monitorizar o restaurar su salud.

3.2 ATENCIÓN SEGURA: intervención asistencial que incorpora la mejor evidencia disponible en el proceso de toma de decisiones, con el propósito de eliminar lesiones accidentales.

3.3 BARRERA DE SEGURIDAD: acción o circunstancia que reduce la probabilidad de presentación del incidente o evento adverso.

3.4 EVENTO ADVERSO: es el resultado de una atención en salud que de manera no intencional produjo daño. Los eventos adversos pueden ser prevenibles y no prevenibles:

3.4.1 Evento adverso prevenible: resultado no deseado, no intencional, que se habría evitado mediante el cumplimiento de los estándares del cuidado asistencial disponibles en un momento determinado.

3.4.2 Evento adverso no prevenible: resultado no deseado, no intencional, que se presenta a pesar del cumplimiento de los estándares del cuidado asistencial.

3.5 FALLA DE LA ATENCIÓN EN SALUD: 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.

3.6 INCIDENTE: evento o circunstancia que sucede en la atención asistencial de un paciente que no le genera daño, pero que en su ocurrencia se incorporan fallas en el proceso de atención.

3.7 RIESGO: probabilidad que un incidente o evento adverso ocurra.

3.8 SEGURIDAD DEL PACIENTE: 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.

3.9 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.

4. CONTENIDO

4.1 MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EN LA IPS:

Los siguientes son los mecanismos de comunicación que se adoptan en la IPS para lograr efectividad en la transmisión de la información:

- Cartelera
- Oficinas
- Capacitaciones
- Sesiones de los comités
- Correo electrónico
- Documentación y formatos entre áreas

4.2 RESPONSABLES:

Son responsables de la transmisión de la información los diferentes trabajadores de la IPS, considerando que ésta requiere ser comunicada en sentido vertical y horizontal del organigrama institucional y desde los trabajadores al usuario.

4.3 ACCIONES INSEGURAS QUE SE DEBE EVITAR EN LA IPS:

- Problemas en la agenda médica
- Reportes inoportunos
- No estandarización de las recomendaciones al paciente para su asistencia a su cita médica
- No estandarización de las recomendaciones al paciente posterior a su cita médica

4.4 PRÁCTICAS EFICACES PARA GARANTIZAR UNA BUENA COMUNICACIÓN:

- Incentivar que el paciente resuelva todas sus inquietudes antes de finalizar su atención en la IPS
- Generar acciones de formación en comunicación asertiva en el personal asistencial y administrativo de la IPS
- Mantener siempre informado al paciente sobre los requisitos para su atención y recomendaciones posteriores
- Hablar de manera clara y con términos que pueda comprender el paciente
- Conocer los procesos internos de la IPS para comunicarlos al paciente y poder direccionarlo para resolver sus inquietudes.

4.5 INDICADORES:

Para la medición del cumplimiento y efectividad del protocolo, se establecen los siguientes indicadores:

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META
Proporción de errores en la comunicación	$\frac{\text{Número de pacientes que asisten a su cita sin acatar recomendaciones}}{\text{Número de pacientes atendidos en el trimestre}} \times 100$	Trimestral	0%

La medición de los indicadores será realizada por el comité de seguridad del paciente.



PROCESO: CALIDAD EN SALUD
PROTOCOLO PARA UNA
ADECUADA COMUNICACIÓN

CÓDIGO:	PT-CS-010
VERSIÓN:	1
VIGENCIA:	31-08-2021

5. BIBLIOGRAFÍA Y CIBERGRAFÍA

- MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Gestionar y desarrollar la adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes. Paquetes instruccionales. Versión 2.0.