


TALENTO HUMANO

PROTOCOLO DE ADECUADA COMUNICACIÓN



	TALENTO HUMANO	PT-16
	PROCOLO ADECUADA COMUNICACION	Versión: 01
		Aprobado: Resolución N 029 de 1 de Junio de 2022

1. INTRODUCCION

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 usuarios.

Cuando 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 usuario doten a las palabras de un mismo significado. Por lo tanto, es necesario que ambos compartan y comprendan un lenguaje para garantizar prácticas seguras.

Asegurar una comunicación abierta entre los miembros del equipo y desde los miembros del equipo, el usuario 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 usuario 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.

Por lo anterior LABOREMOS SSA SAS, adopta el paquete instruccional, GUÍA TÉCNICA “BUENAS PRÁCTICAS PARA LA SEGURIDAD DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN EN SALUD” y establece en este protocolo para disminuir los eventos adversos relacionados a fallas en la comunicación

2. OBJETIVO

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

3. ALCANCE

Inicia desde el momento que ingresa el usuario para la solicitud la prestación de servicios, la interacción con el cliente interno y termina con la evaluación de la comunicación a través de chequeo cruzado entre colaboradores y usuario para evaluar la transferencia y comprensión de la información en todos los procesos asistenciales y administrativos.


4. DEFINICIONES

Comunicación: Es el proceso de transmisión y recepción de ideas información y mensajes.

Comunicación Interna: Es la comunicación dentro de la Organización, donde participan todos los niveles administrativos, técnicos y de servicios, utilizando los canales formales e informales de comunicación para manifestar sus requerimientos, acuerdos, planes, programas, informes, noticias de la Organización, noticias del personal, solicitudes, opiniones, etc

Comunicación formal: es la forma de comunicación que de manera expresa establece la Organización, mediante protocolos, manuales, reglamentos, etc., y genera todo un sistema de comienzo a fin dirigido y utilizado por todos los miembros de la misma. Define el modo cómo cada persona debe recoger y transmitir la información que circula. Este tipo de comunicación constituye el cómo debe llegar la información según el nivel jerárquico que ocupe el receptor. Los canales de la comunicación interna formal:

Elaboró	Revisó	Aprobó
JORGE ANDRES BOLIVAR GOMEZ	RUBY CONSTANZA AREIZA PINZON	JORGE ANDRES BOLIVAR GOMEZ

	TALENTO HUMANO	PT-16
	PROTOCOLO ADECUADA COMUNICACION	Versión: 01
		Aprobado: Resolución N 029 de 1 de Junio de 2022

- Reuniones Gerenciales (Actas)
- Cartelera físicas
- Correo electrónico

Comunicación informal: la comunicación informal fluye dentro de la organización sin canales preestablecidos y surge de la espontaneidad de los empleados. Se le da alto nivel de credibilidad y suele estar relacionada con asuntos personales acerca de individuos o grupos de la organización.

Los canales de comunicación interna informal:

- Teléfono
- Verbales

Comunicación Descendente: Se ocupa de comunicar el orden establecido para el desarrollo de tareas, roles, entrenamiento, capacitación, directrices, políticas, etc. Una de las principales funciones de la comunicación descendente es la de comunicar la cultura organizacional y de cómo cumplir las directrices


Comunicación Ascendente: Se da desde los niveles jerárquicos más bajos de la organización hacia los niveles más altos, este flujo de comunicación permite que los colaboradores participen de manera constante en la creación e innovación de la organización y trabajen de manera proactiva en la toma de decisiones que les corresponda.

Comunicación horizontal: La comunicación horizontal es aquella que se establece entre miembros de un mismo nivel jerárquico. Pueden ser entre departamentos, grupos o de forma individual, no hay presencia de autoridad y sirven para agilizar la estructura organizativa. Ese tipo de información se puede obtener a través de juntas, informes, asambleas, etc

Verificación cruzada: Procedimiento mediante el cual el prestador de salud identifica a una persona determinada (usuario) a través de dos mecanismos como mínimo, ej. Verbal y a través de manilla de identificación o Verbal y a través de Historia clínica.

Chequeo Cruzado: es el procedimiento mediante el cual en un mismo acto dos personas verifican una información muy importante para el procedimiento del paciente

Elaboró	Reviso	Aprobó
JORGE ANDRES BOLIVAR GOMEZ	RUBY CONSTANZA AREIZA PINZON	JORGE ANDRES BOLIVAR GOMEZ

	TALENTO HUMANO	PT-16
	PROTOCOLO ADECUADA COMUNICACION	Versión: 01
		Aprobado: Resolución N 029 de 1 de Junio de 2022


5. IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DEL RIESGO

Actividad	Riesgo	Control del Riesgo
Riesgos del usuario		
	Realización del procedimiento al usuario incorrecto	Aplicar el manual LC-M-01 de toma, transporte, conservación y remisión de muestras.
	Comunicación no efectiva durante el Proceso de atención entre el personal que interactúa en dicho proceso.	Aplicar lo descrito en las barreras de Seguridad descrita en el paquete instruccional del Ministerio.
	Interpretación equivocada en la utilización inadecuada de abreviatura o acrónimo	No usar abreviaturas ni acrónimos

6. CONTENIDO O DESARROLLO


No	Actividad	Responsable	Descripción	Materiales/ insumos
1	Comunicación verbal y/o telefónica	Personal asistencial	<p>Las órdenes y resultados autorizados a ser comunicados de forma verbal son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Resultados de laboratorio con cifras de alerta <p>Los profesionales autorizados para emitir o recibirla información vía verbal o telefónica son: Médicos, enfermeras y el laboratorio clínico.</p> <p>La comunicación vía verbal y/o telefónica debe ser oportuna, precisa, completa, inequívoca y comprendida; respetando el proceso:</p> <p>Receptor: Escucha atentamente la indicación médica y/o resultado recibido y procede a escribirla indicación en el libro “registro de indicaciones verbales y/o telefónicas para la atención médica” posterior a ello lee al emisor lo escrito (chequeo Cruzado) y confirma con el emisor que la indicación o resultado sea correcto.</p>	
2	Tomar medidas a resultados de alerta	Personal médico	Una vez confirmados los Resultados de laboratorio con cifras de alerta el personal de médico, procede a tomar medidas para el manejo del paciente. Los procedimientos o actividades realizadas deben quedar registrados en el software de historia clínica.	

Elaboró	Revisó	Aprobó
JORGE ANDRES BOLIVAR GOMEZ	RUBY CONSTANZA AREIZA PINZON	JORGE ANDRES BOLIVAR GOMEZ

	TALENTO HUMANO	PT-16
	PROTOCOLO ADECUADA COMUNICACION	Versión: 01
		Aprobado: Resolución N 029 de 1 de Junio de 2022

3	Adecuada comunicación con el usuario.	Personal asistencial	<p>En la realización de las diferentes actividades ya sea en toma de muestras de laboratorio, de exámenes de fonaudiología, visiometría y consulta médica de medicina laboral, el personal asistencial debe realizar con el usuario una adecuada comunicación que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Educación continúa del usuario y sus cuidadores. • Dirigir la consulta por el nombre del usuario. • Hacer presentación del personal que atiende. • Hablar lento y claro. • Confirmar con quien está hablando. • Ser respetuosos siempre. • Escuchar sin interrupción. • Nunca hablar con tono condescendiente. • Aceptar las diferencias de opinión. • Ser agradable. • Permitir que el usuario explique con sus palabras lo transmitido por el personal en salud • Incentivar que el usuario pueda realizar lista de preguntas durante la atención en salud. • Informar sobre los riesgos que está expuesto y los controles para evitar su ocurrencia. <p>NOTA: En nuestra institución el gerente es el encargado de recibir a los medios de comunicación.</p>	
4	Reporte de incidentes o eventos adversos		Si en cumplimiento de la atención en salud se evidencia la presencia de incidentes o eventos adversos, debe reportar en el formato FO-04 Reporte Intrainstitucional de incidentes o eventos adversos	
5	Seguimiento	Calidad Gerencia.	El proceso de monitorización, se realizará a través de indicadores establecidos de manera trimestral.	

Elaboró	Reviso	Aprobó
JORGE ANDRES BOLIVAR GOMEZ	RUBY CONSTANZA AREIZA PINZON	JORGE ANDRES BOLIVAR GOMEZ

	TALENTO HUMANO	PT-16
		Versión: 01
	PROTOCOLO ADECUADA COMUNICACION	Aprobado: Resolución N 029 de 1 de Junio de 2022

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	CONTROL DE MODIFICACIONES	FECHA
01	Se elabora por primera vez	1-06--2022

Elaboró	Reviso	Aprobó
JORGE ANDRES BOLIVAR GOMEZ	RUBY CONSTANZA AREIZA PINZON	JORGE ANDRES BOLIVAR GOMEZ