



14°

SIMPOSIO INTERNACIONAL DE
**CALIDAD Y SEGURIDAD
DEL PACIENTE**

Con vocación cuidamos mejor a nuestros pacientes

El rol de la Comunicación en la ACP

Vanessa Anturi

Lina Vanessa Anturi

Jefe de Experiencia del Paciente, Clínica Imbanaco



- Comunicadora social con énfasis en organizaciones de la Pontificia Universidad Javeriana Cali.
- Magister en Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Javeriana Cali.
- Lideré el área de Comunicaciones Internas de la Clínica Imbanaco.
- Actualmente soy Jefe de Experiencia del Paciente de la Clínica Imbanaco.

El rol de la comunicación en la Atención Centrada en la Persona

La comunicación efectiva es un pilar fundamental en la atención centrada en la persona (ACP) dentro del sector salud.

¿Por qué?

- Esta se basa en el respeto, la participación activa y la individualidad del paciente en su propio cuidado.
- Una comunicación clara, empática y bidireccional entre el personal de salud y el paciente es esencial para lograr una atención médica de calidad y personalizada.
- Una comunicación efectiva puede mejorar la satisfacción del paciente, la confianza en el médico y los resultados de salud.

Una comunicación efectiva permite a los pacientes:

- Comprender su diagnóstico y plan de tratamiento.
- Tomar decisiones informadas sobre su atención médica.
- Expresar sus dudas y preocupaciones.
- Sentirse escuchados y respetados.

Barreras para la comunicación

Falta de tiempo:

- Los médicos y las enfermeras a menudo tienen poco tiempo para dedicar a cada paciente.

Lenguaje del médico:

- Los términos médicos pueden ser confusos para los pacientes.
- Diferencias culturales: los pacientes y los profesionales de la salud pueden tener diferentes valores y creencias.

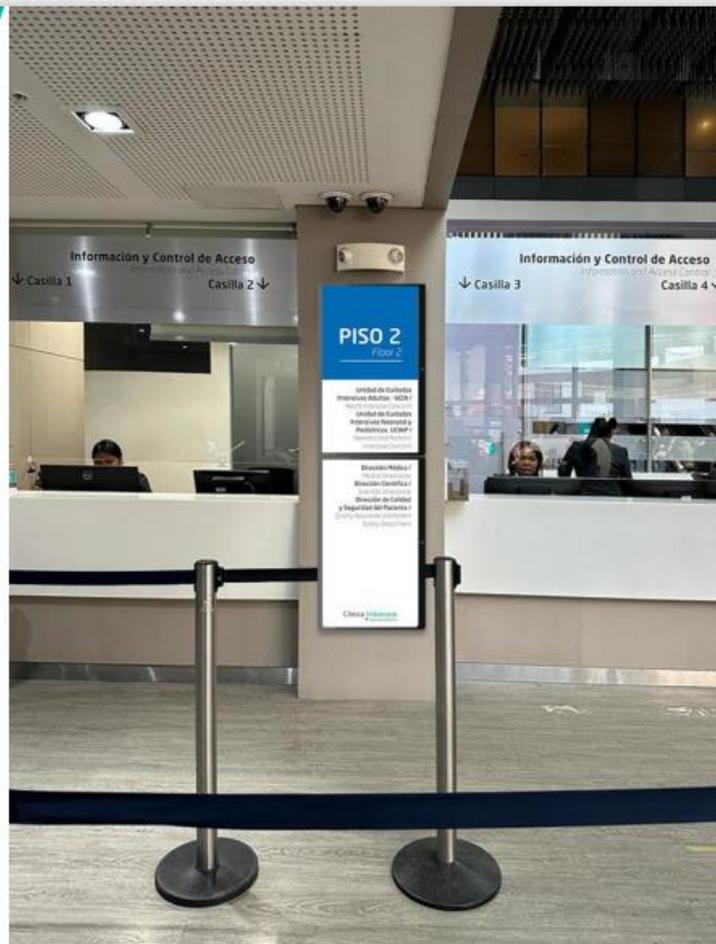
Emociones:

- El miedo, la ansiedad y la tristeza pueden dificultar la comunicación.

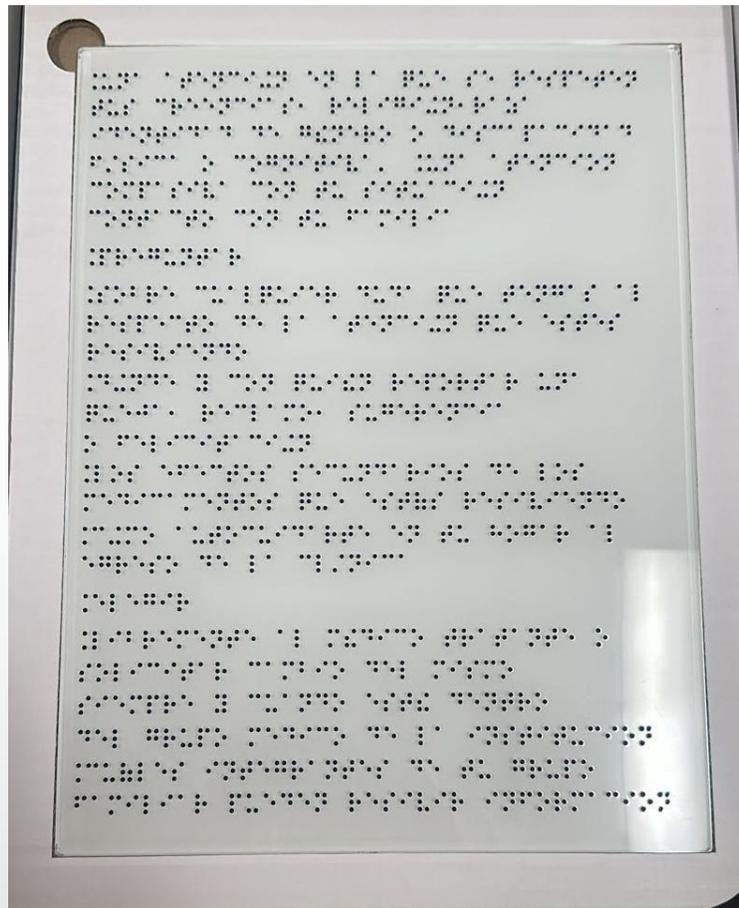
¿Cómo hago?, ¿cuáles son los mecanismos apropiados?, ¿cómo entreno el lenguaje?

1. ¿Dónde inicia mi comunicación? El Hospital cuenta con señalética clara.
2. Se cuenta con guiones de atención de servicio (personal del front, personal de enfermería y personal médico).
3. Se capacita al personal de salud en comunicación empática y compasión.
4. Se involucra al paciente en su cuidado.
5. Se mide la comunicación.

Señalética clara para los usuarios



Lenguaje inclusivo



Enfoque diferencial diversidad de género



Guiones de atención de servicio

Protocolo de comunicación para la atención:

1. Crear un ambiente acogedor

- Recibir al paciente con una sonrisa y un saludo amable.
- Presentarse por nombre y cargo.
- Preguntar al paciente cómo se siente y cómo puede ayudarlo.
- Mantener un tono de voz calmado y respetuoso.

Ejemplo: "Buenos días, mi nombre es Ana y soy la enfermera que lo atenderá hoy. ¿Cómo se siente? ¿Hay algo que pueda hacer por usted para que se sienta más cómodo?"

2. Escuchar atentamente

- Prestar atención a lo que el paciente dice, tanto verbal como no verbalmente.
- Evitar interrupciones y distracciones.
- Parafrasear lo que el paciente dice para asegurarse de comprender su mensaje.

Ejemplo: "Si entiendo bien, usted está preocupado por los efectos secundarios de su nuevo medicamento. ¿Podría contarme más sobre eso?"

3. Brindar información clara y precisa

- Utilizar un lenguaje sencillo y comprensible para el paciente.
- Evitar la jerga médica y explicar los términos técnicos de manera clara y concisa.
- Ser honesto y directo al comunicar información importante, incluso si es difícil.

Ejemplo: "El resultado de su análisis de sangre indica que tiene una infección. Le voy a recetar un antibiótico que debería ayudarlo a sentirse mejor en unos días. Sin embargo, es importante que tome el medicamento exactamente como se lo indique y que me avise si experimenta algún efecto secundario."

4. Mostrar empatía y comprensión

- Ponerse en el lugar del paciente y tratar de comprender sus sentimientos.
- Validar sus emociones y expresar su comprensión con frases como "Entiendo que esto es difícil para usted" o "Me imagino lo que debe estar sintiendo".
- Evitar minimizar o juzgar sus preocupaciones.

Ejemplo: "Entiendo que esté preocupado por su próximo procedimiento. Es normal sentir ansiedad en esta situación. Estoy aquí para responder a cualquier pregunta que tenga y para ayudarlo a sentirse lo más cómodo posible."

5. Fomentar la participación del paciente

- Animar al paciente a hacer preguntas y expresar sus opiniones.
- Involucrarlo en la toma de decisiones sobre su cuidado.
- Respetar sus preferencias y valores.

Ejemplo: "Me gustaría hablar con usted sobre las diferentes opciones de tratamiento que tenemos disponibles. ¿Qué es lo que más le preocupa en este momento? ¿Qué preferencias tiene con respecto al tratamiento?"

6. Crear un plan de atención individualizado

- Trabajar con el paciente para desarrollar un plan de atención que se ajuste a sus necesidades y preferencias.
- Incluir al paciente y a su familia en el proceso de planificación.
- Ser flexible y adaptable a las necesidades cambiantes del paciente.

Ejemplo: “Con base en nuestra conversación, he desarrollado un plan de atención que incluye lo siguiente:
... ¿Tiene alguna pregunta o inquietud sobre este plan?”

7. Documentar la comunicación con el paciente

- Registrar todas las conversaciones con el paciente en su expediente médico.
- Incluir la información que se brindó, las preguntas que se hicieron y las decisiones que se tomaron.
- Compartir esta información con otros miembros del equipo de atención médica.

Ejemplo: "Documenté la conversación que tuve con el paciente sobre sus preocupaciones con respecto al tratamiento. También documenté las decisiones que tomamos juntos sobre su plan de atención."

8. Evaluarla comunicación

- Solicitar comentarios al paciente sobre la calidad de la comunicación.
- Identificar áreas en las que se puede mejorar la comunicación.
- Realizar cambios en la forma de comunicarse con los pacientes en función de los comentarios recibidos.

Ejemplo: "Me gustaría pedirle su opinión sobre la forma en que nos hemos comunicado con usted durante su estadía en el hospital. ¿Hay algo que podemos hacer para mejorar la comunicación?"

Capacitar al personal de salud en comunicación empática y compasión

Formador de formadores



Actitud WOW



Involucrar al paciente en su cuidado

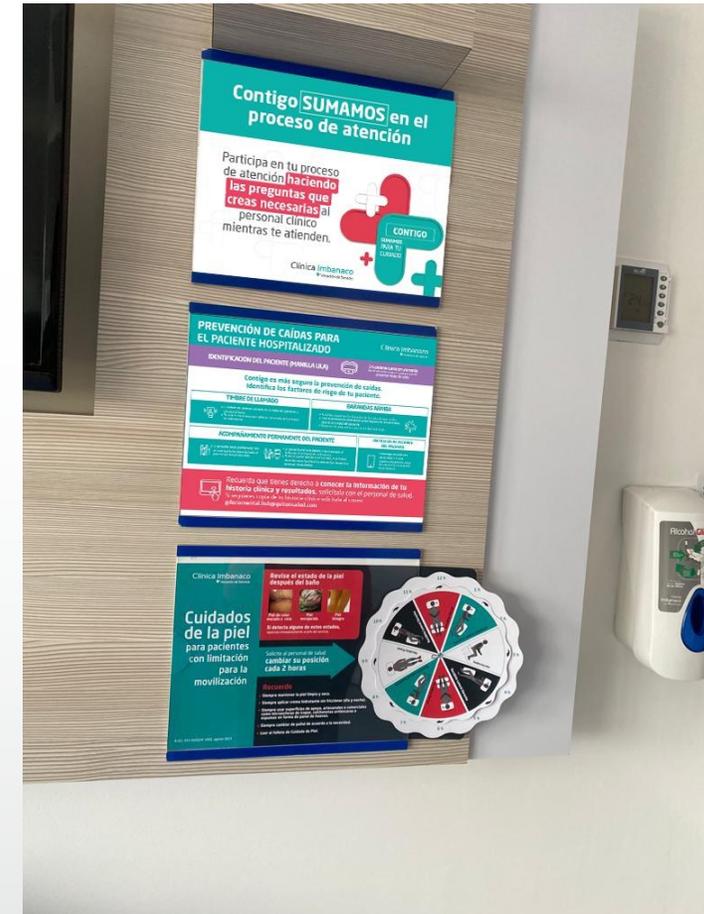
RONDA DE VERIFICACIÓN INVOLUCRAMIENTO DEL PACIENTE Y SU ACOMPAÑANTE EN SUS METAS DE CUIDADO					
PLANETREE					
Servicio:					
Fecha:					
ITEM EVALUADO - RONDA DE GESTIÓN DEL CUIDADO	CUBICULO	CUBICULO	CUBICULO	CUBICULO	CUBICULO
¿El personal que recibe el turno se presenta con el paciente asignado?					
El personal que recibe turno, ¿le indica al paciente y/o acompañante cuales son las metas de cuidado del día?					
¿Se realiza actualización del tablero con nueva información de las metas?					
En la ronda de enfermería, ¿el personal le contesta sus preguntas, aclara dudas y lo involucra en su cuidado?					
¿Conoce usted las metas de cuidado del día?					
¿Le han preguntado si tiene Dolor y sus necesidades personales?					
El personal de enfermería, ¿Le pregunta si hay algo más que pueda hacer por usted o su acompañante?					
El personal de enfermería, ¿Le agradece a usted y/o acompañante, al finalizar la ronda?					

Campaña Súmate

Contigo **SUMAMOS** en el proceso de atención

Participa en tu proceso de atención **haciendo las preguntas que creas necesarias** al personal clínico mientras te atienden.

Clínica Imbanaco
Vocación de Servicio



Medir la comunicación es importante



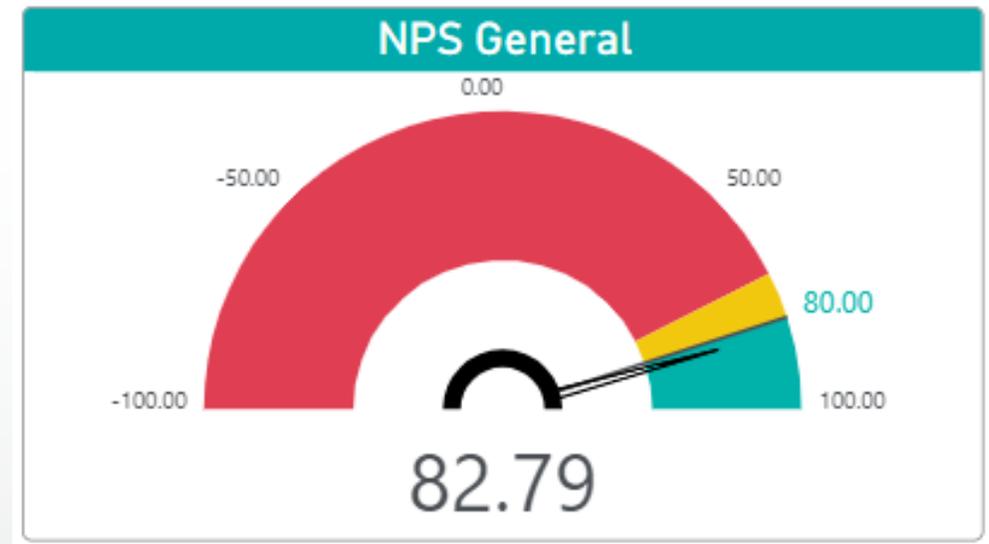
Fuente: Rondas de gestión del cuidado 2023 – Dirección de Enfermería

NPS

Mido cómo está mi comunicación con el paciente

Nos gustaría conocer tu opinión sobre:

- Horario de apertura
- Recepción administrativa
- Tiempo de espera
- **Trato del personal que realiza el procedimiento**
- Pericia del personal técnico
- Forma de acceder a los resultados
- Tiempo para disponer del informe
- Mobiliario e instalaciones
- Limpieza
- **Privacidad y respeto**
- **Información sobre derechos y deberes**

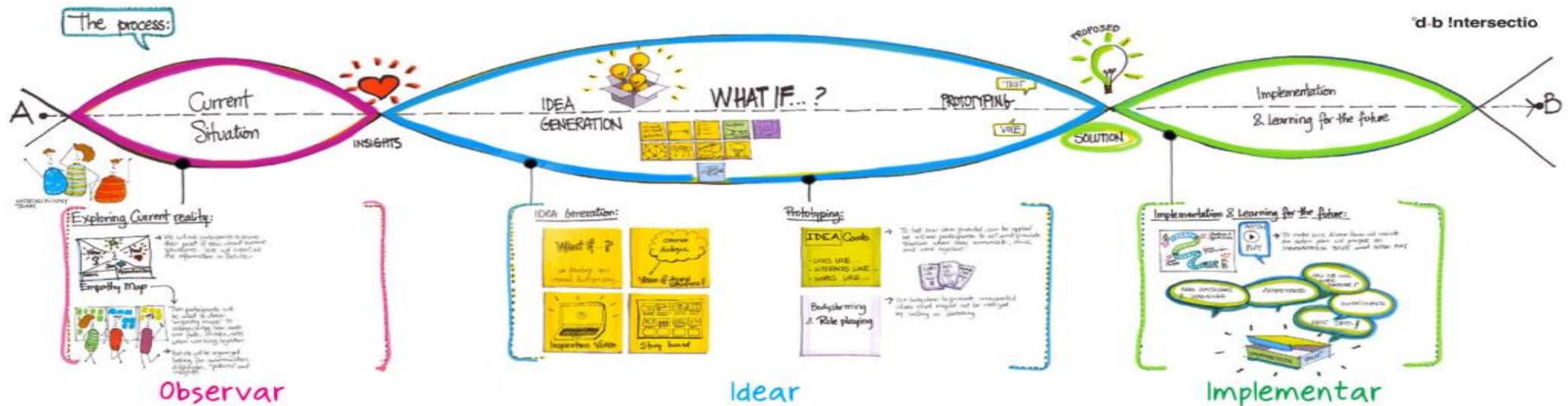


Déjanos tus comentarios sobre cualquier aspecto relativo a tu atención _____

Para comunicarme adecuadamente, debo conocer con quien me voy a comunicar

Adopción de la metodología del Design Thinking

MEJORAMIENTO DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE

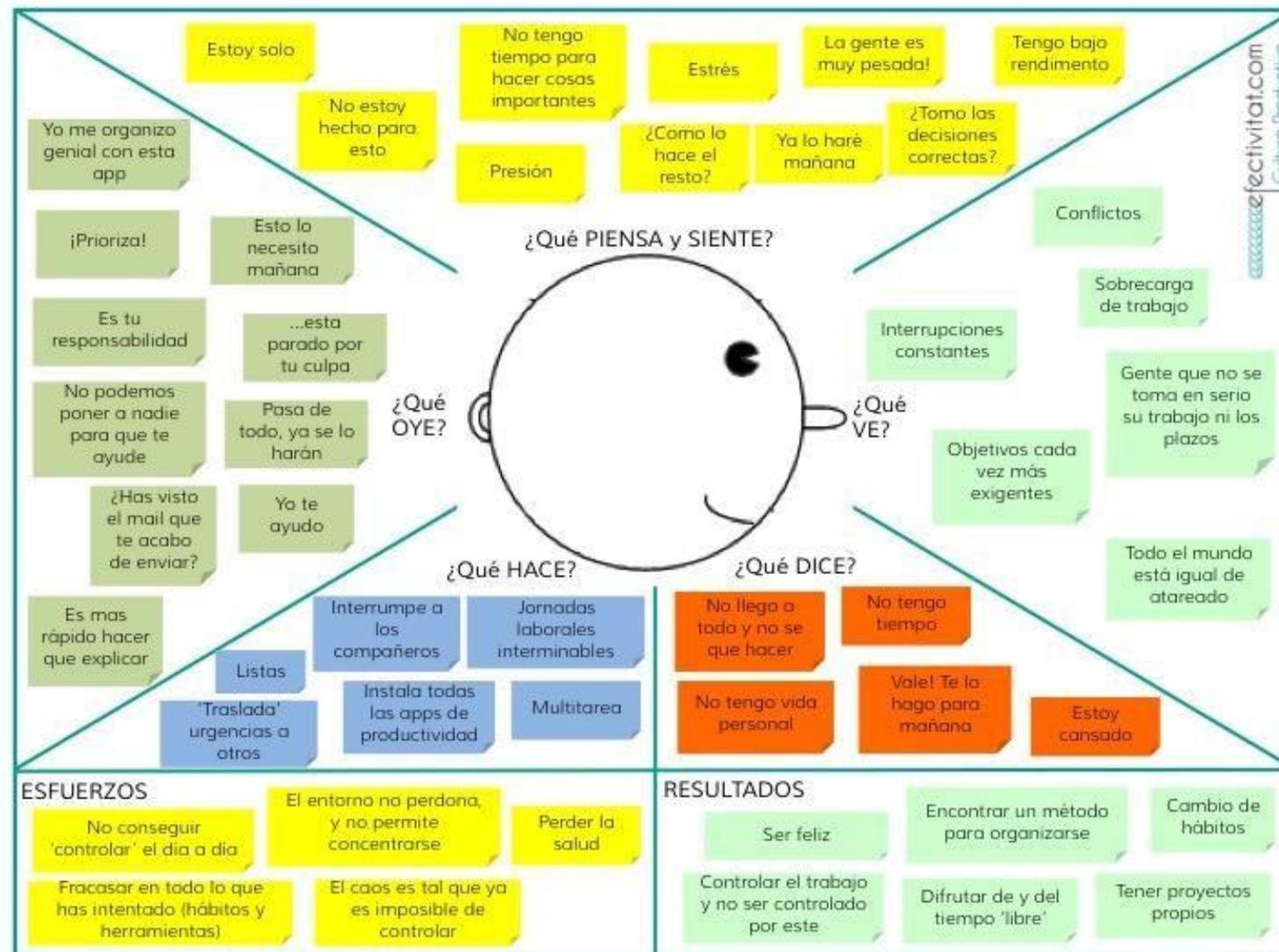


Adopción del Design Thinking



MEJORAMIENTO DE LA EXPERIENCIA
DEL PACIENTE







Ideación

Características del usuario

¿Qué características tiene el usuario que hace parte de esta exploración?

Preguntas que permitirán abordar soluciones importantes

¿Cómo se podría? – ¿How might we?

¿Cómo cerrar la brecha entre los procesos de solicitud de cita esperados y los recibidos para los pacientes con el fin de mejorar el servicio?

Mood Board

MEJORAMIENTO DE LA EXPERIENCIA
DEL PACIENTE



MEJORAMIENTO DE LA EXPERIENCIA
DEL PACIENTE



Cuidado del personal

Espacios donde puedan ser escuchadas sus necesidades, deseos y frustraciones.



Imagen tomada de: Freepik

Establecer canales de escucha

- Grupos focales.
- Consejo Asesor.
- PQRSF.
- Equipo de anfitrionas.
- Comité de Experiencia de las Personas.
- Rondas de Liderazgo.

¿Qué hago con la información recopilada a través de los canales de escucha?

- Creamos planes de acción, donde involucramos a los líderes de cada proceso.
Estos planes deben ser resueltos a corto, mediano y largo plazo (siempre establecer fechas de cierre).
- Generamos indicadores que permitan medir nuestra comunicación.
- Garantizamos una comunicación constante y en doble vía.

Clínica Imbanaco

Vocación de Servicio

14°
SIMPOSIO INTERNACIONAL DE
CALIDAD Y SEGURIDAD
DEL PACIENTE

