1ª edición, Vol. 1, 2025
ISSN: 3115-0004 (En línea)
Medellín, Colombia

1° SIMPOSIO De Cuidado Crítico

"Cuando el cuidado impulsa la vida"

Impacto de una buena comunicación en los resultados en salud

Dra. Adriana Posada Restrepo

minerva medical

Clínica El Rosario
Amor que Acompaña y Servicio que Alivia

LM Instruments S.A

Baxter

"Las manos nos han
sido dadas,
a fin de que podamos
ayudarnos a nosotros
mismos por nuestro
trabajo y aliviar a los
otros en sus
necesidades" R.XXVI

Marie Poussepin

La comunicación como pilar fundamental

Según un estudio en el **Cincinnati Children's Hospital**, que analizó **5.632 eventos centinela** (sentinel events) reportados entre 1995 y 2007 al entonces llamado "Joint Commission on the Accreditation of Healthcare Organizations", se concluyó que **el 70 % de estos eventos se debió a fallas en la comunicación.**

Un estudio sistemático sobre la comunicación y seguridad en pacientes señala que, tras implementar **SBAR (una herramienta estandarizada de comunicación),** se observó una **reducción** en la mortalidad hospitalaria (–11 %), en bacteriemias por MRSA (–83 %), en **eventos adversos (–65 %)**, y en paros cardíacos (–8 %).

White, C., & Del Rey, J. G. (2009). Decreasing Adverse Events through Night Talks: An Interdisciplinary, Hospital-Based Quality Improvement Project. *The Permanente journal*, *13*(4), 16–22. https://doi.org/10.7812/TPP/09

Müller, M., Jürgens, J., Redaèlli, M., Klingberg, K., Hautz, W. E., & Stock, S. (2018). Impact of the communication and patient hand-off tool SBAR on patient safety: a systematic review. *BMJ open*, *8*(8), e022202. https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-022202

Join at menti.com | use code 2135 6526

¿ Cómo mejoraría la comunicación en su equipo?

Mentimeter

Direccionamiento estratégico

ESTRUCTURA PLAN ESTRATÉGICO

Eje de gestión clínica excelente y segura

1 Desenlaces clínicos superiores

"Se aplicarán con todo su esfuerzo a perfeccionarse en este arte"
Marie Poussepin

- Alcanzar estándares superiores de calidad
- Consolidar el modelo de atención
- Desarrollar estrategias que generen valor

Eje de gestión del riesgo

Eje de Humanización y ACP

2 Experiencias memorables para las personas

"Para el cuidado a los enfermos harán todo lo que la caridad pueda inspirarles"
Marie Poussepin

- Promover la humanización y atención centrada en la persona
- Consolidar el modelo del desarrollo integral del Talento Humano,
- Potenciar la gestión de la tecnología e innovación ,

Eje de transformación cultural

Eje de gestión de la tecnología

3 Eficiencia operacional y sostenibilidad

"Siempre dispuestos a hacer el bien y pureza de intención en todo lo que hagáis"
Marie Poussepin

- Optimizar el uso eficiente de los recursos
- Maximizar la rentabilidad
- Minimizar el impacto ambiental negativo

Eje de responsabilidad social empresarial

Safety Huddle

Conocer el norte de la institución en el día a día, articular la **gestión clínico-administrativa** y aportar al desarrollo del **direccionamiento estratégico** en sus tres líneas

Promover el **cierre oportuno** de las acciones planteadas

Mejorar la **experiencia del usuario**

Todo ello mediante **procesos de comunicación efectiva y asertiva** que facilitan el intercambio de información y la toma de decisiones en equipo.

Proceso de operación

1. Comunicados importantes

2. Ocupación del servicio

3. Pacientes ectópicos

4. Pacientes con estancia mayores a 4 días no pertinentes

5. Problemas con infraestructura, mantenimiento o dotación

6. Eventos de seguridad, accidentes laborales, ausentismos, códigos (lila, azul, ERR), reingresos

7. Pacientes Watcher

Briefing en los servicios

Estrategias que mejoran la comunicación

- Staff médicos

Estrategias que mejoran la comunicación en terapias avanzadas

- Terapia ECMO

Estrategias que mejoran la comunicación

- Proyecto Medula Ósea

Estrategias que mejoran la experiencia del paciente

CASO CLINICO

01

Paciente inconforme

Por no información del equipo de salud en el traslado de UCI a hospitalización.

02

Reingreso a UCE

Sugerían interconsulta con neumología.
No hubo estandarización de la comunicación en el equipo de trabajo

03

Abordaje interdisciplinario

Desde el safety se aborda al equipo y se escucha a la familia
Interconsulta por neumología
Staff medico
Diagnóstico complejo

04

Información adecuada a la familia

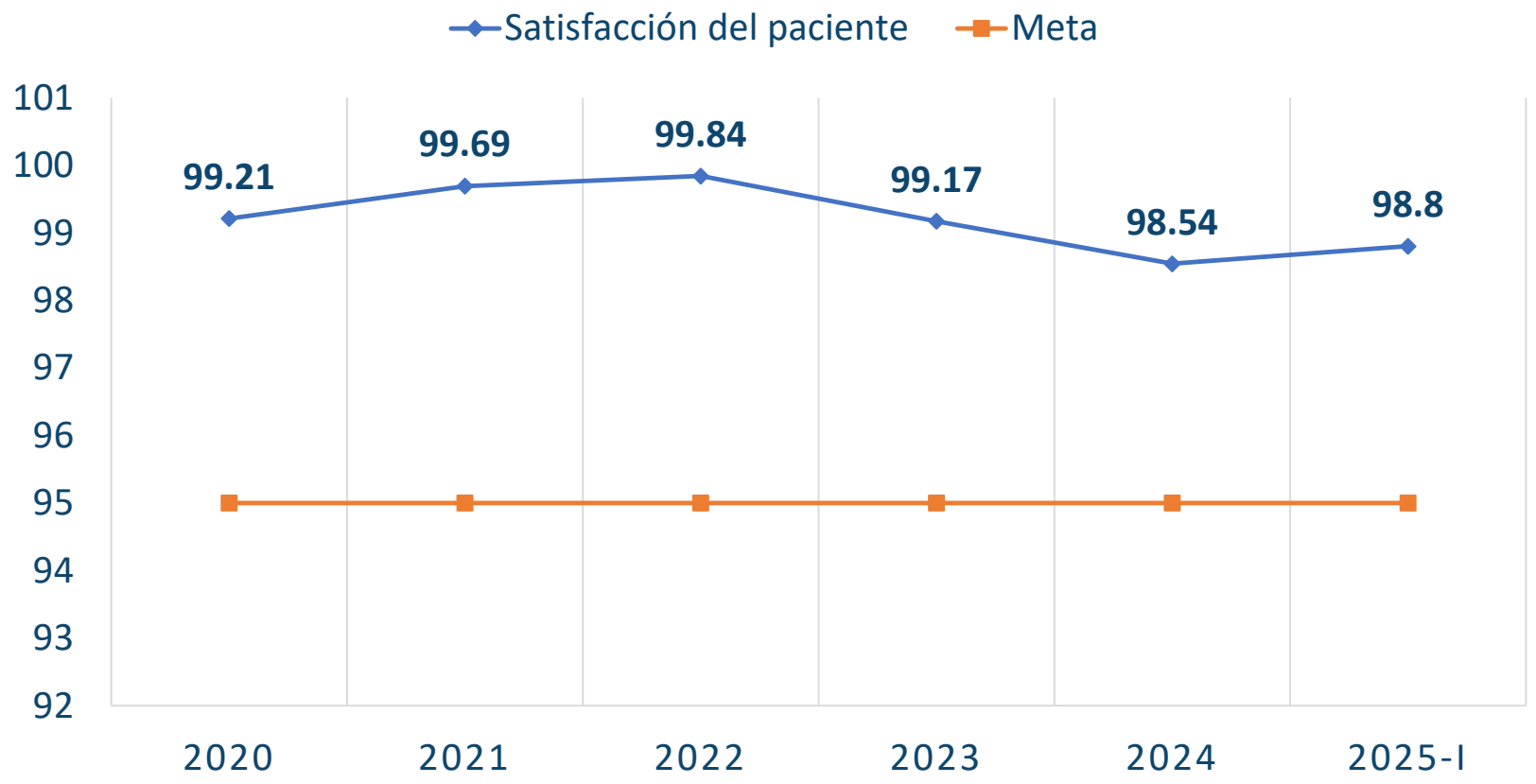
Comunicación asertiva con la familia sobre las decisiones y plan de tratamiento

DESENLACE

FAMILIA SATISFECHA

Indicador

Proporción de satisfacción global de los usuarios



Lecciones aprendidas

Fortalecer las *habilidades blandas* en la *comunicación* del equipo de salud, mejora los resultados clínicos y las experiencias memorables en el *paciente.*

El cuento de las herramientas y el Carpintero

Erase una vez en un pequeño pueblo, vivía un carpintero llamado Don Pablo. Don Pablo era conocido por ser el mejor carpintero de la región, siempre trabajando con sus fieles herramientas: Martillo, Sierra, Cincel, Lija y Tornillo. Juntos formaban un equipo imparable, capaz de crear las maravillas más increíbles.

Imagen realizada con IA copilot

El cuento de las herramientas y el Carpintero

Capítulo 1: Martillo, el valiente
Un día, Martillo se sentía triste porque pensaba que su trabajo era el más importante de todos. El carpintero, con sabiduría, le explicó que cada herramienta tenía su función única y vital en el proceso de creación. Entonces, Martillo entendió que sin el apoyo de sus amigos, no podría lograr nada.

Imagen realizada con IA copilot

El cuento de las herramientas y el Carpintero

Capítulo 2: Sierra, la astuta
Siguiendo esta enseñanza, Sierra decidió mostrar su destreza cortando madera en formas perfectas. Gracias a su precisión, los muebles cobraban vida en las manos de Don Pablo. La importancia de trabajar en equipo se volvía evidente para todos.

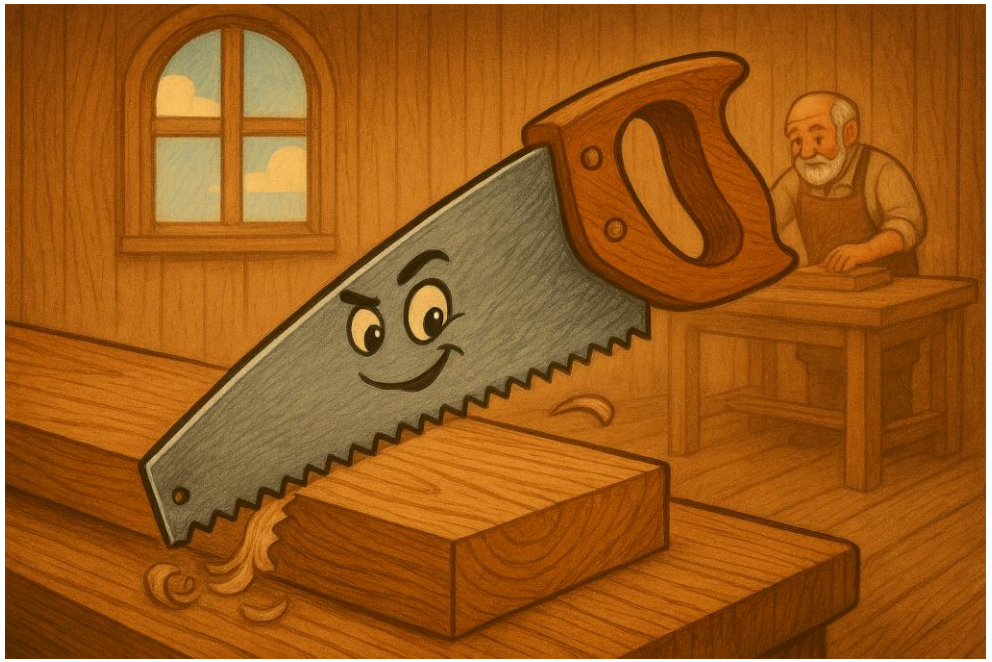


Imagen realizada con IA copilot

El cuento de las herramientas y el Carpintero

Capítulo 3: Cincel, el detallista
Cincel, siempre perfeccionista, se esforzaba por dar los toques finales a cada creación. Su dedicación y paciencia eran admirables, pues sabía que la belleza estaba en los detalles. Aprendió que la verdadera magia estaba en el amor y cuidado puesto en cada trabajo.

Imagen realizada con IA copilot

El cuento de las herramientas y el Carpintero

Capítulo 4: Lija, la amable
Lija, con su suave tacto, pulía cada superficie con delicadeza. Su labor era fundamental para que los muebles brillaran con luz propia. Lija entendió que la gentileza y la perseverancia eran tan importantes como la fuerza bruta.

Imagen realizada con IA copilot

El cuento de las herramientas y el Carpintero

Capítulo 5: Tornillo, el unificador
Finalmente, Tornillo, el último en unirse al equipo, demostró su habilidad para unir todas las partes de las creaciones de Don Pablo. Sin él, todo se desarmaría fácilmente. Tornillo comprendió que la unión hace la fuerza y que juntos eran invencibles.

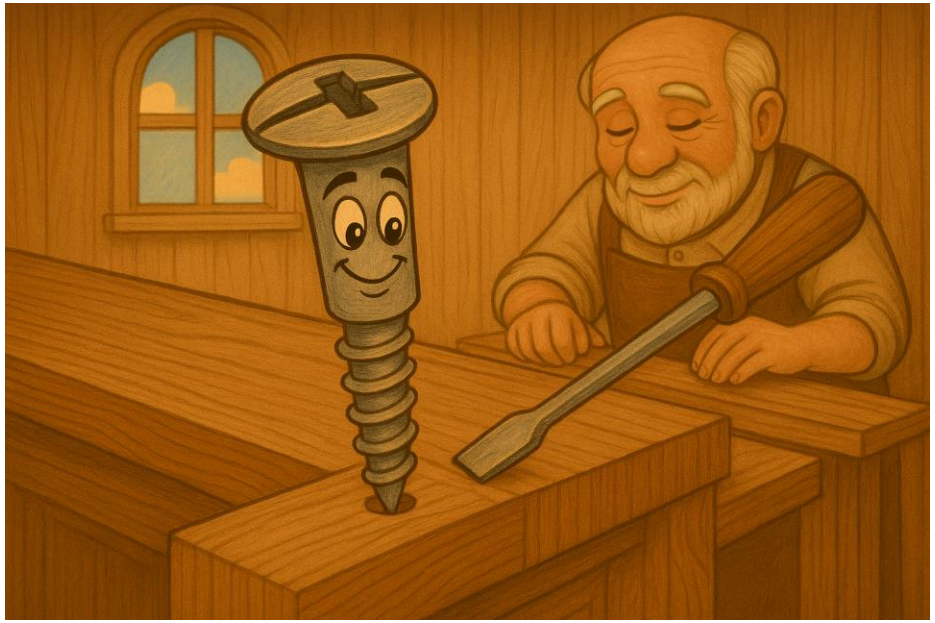


Imagen realizada con IA copilot

El cuento de las herramientas y el Carpintero

Después de muchos días de trabajo en equipo, el carpintero y sus herramientas lograron **crear las obras más asombrosas** que el pueblo había visto jamás. Don Pablo les enseñó que, al igual que las herramientas, **cada persona tiene su propia habilidad especial que es valiosa y única**. **La verdadera magia reside en la armonía y cooperación de todos, donde cada talento contribuye al éxito común**. Así, Martillo, Sierra, Cincel, Lija y Tornillo aprendieron que juntos podían alcanzar lo imposible.

El cuento de las herramientas y el Carpintero

Recuerden que en la vida, al igual que en la carpintería, es importante **valorar las diferencias, trabajar en equipo y reconocer la importancia de cada individuo.** Todos tenemos un lugar especial en este mundo, solo debemos aprender a unir nuestras fortalezas para construir un futuro brillante y lleno de posibilidades.

Imagen realizada con IA copilot

Clínica El Rosario
Amor que Acompaña y Servicio que Alivia

Muchas Gracias

minerva medical

Clínica El Rosario
Amor que Acompaña y Servicio que Alivia

LM Instruments S.A

Baxter