

# COMUNICACIÓN EFECTIVA

Clave para la Atención  
Humanizada Centrada  
en el Paciente - AHCP



**OES**

Organización para la Excelencia de la Salud



# Introducción

La Atención Humanizada Centrada en el Paciente es un concepto que se empieza a desarrollar hace ya varias décadas. En Colombia, se fortalece con la implementación del sistema Obligatorio de Garantía de calidad que tiene dentro de sus ejes transversales a la atención centrada en el paciente. Este concepto debe incluir no solo al paciente y los médicos, sino a todos los profesionales que, en algún momento en el ciclo de la atención, se relacionan con los pacientes y sus familias. Después de tantos años de conocer el enfoque, es necesario fortalecerlo para que sea una realidad y se beneficie no solo el paciente y su familia, sino todas las personas que están alrededor del paciente y el sistema de salud en general.



## Objetivo

Fortalecer la implementación de la AHCP con herramientas de comunicación probadas y referenciadas en experiencias de Instituciones a nivel mundial, de tal manera que se adopten al contexto organizacional de los diferentes actores del sistema de salud colombiano.



## Alcance

- » Conocer conceptos claves de comunicación en salud.
- » Entender la necesidad de contar con un plan de comunicación organizacional.
- » Identificar los componentes de un plan de comunicación.

## Dirigido a

- » Directivos de hospitales.
- » Referentes de calidad, comunicación organizacional, atención al usuario de las entidades.
- » Directivos médicos.
- » Médicos, enfermeras, psicólogos, odontólogos, todos los profesionales de la salud.
- » Personal asistencial y administrativo.

# Contenido

## Módulo 1

1. ¿Por qué hablar de comunicación efectiva para la atención humanizada?
2. ¿Para qué sirve la comunicación efectiva centrada en el paciente?
3. Calidad en el proceso de atención: Gestión Centrada en el Paciente.
4. La atención humanizada: un enfoque hacia la búsqueda de la mejor atención centrada en el usuario.

## Módulo 2

1. Condiciones para la Comunicación Efectiva.
2. Principios y Metas de la Comunicación Efectiva.

## Módulo 3

1. Cómo definir una estrategia de comunicación para humanización.
2. Barreras ante el cambio.
3. Fontibón, un Hospital centrado en el usuario.

4. Política de comunicación interna: qué es, para qué sirve y 9 claves para elaborarla.
5. Cómo hacer un plan de comunicación interna: el método 6d.
6. Taller para elaboración de política de humanización centrada en el paciente y su familia.
7. Estrategias de comunicación.
8. Lista de verificación para mejorar la comunicación efectiva.
9. Entrenamiento para mejorar la Seguridad del Paciente.
10. Evaluación comunicación efectiva.
11. Acciones de comunicación para la difusión de un modelo humanizado.
12. Rol de las comunicaciones en el proceso de humanización.
13. Cómo humanizar y comunicar con éxito.
14. Actitudes de comunicación efectiva positivas.





## Autores



**Gloria Osorio**

---

Bacterióloga, Especialista en Control Interno, Alta Dirección de Empresas y Administración en Salud. Se ha desempeñado como consultora y capacitadora en proyectos para la implementación del sistema obligatorio de garantía de calidad, gestión clínica y seguridad del paciente en organizaciones del sector salud.

Trabajó en el Proyecto de Garantía de Calidad en el componente de Auditoría, como parte del equipo técnico que elaboró las Guías Básicas para la Implementación de las Pautas de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud (2007). Se ha desempeñado en cargos de Dirección en empresas del sector salud y en IPS públicas y privadas. Catedrática en áreas de Dirección Estratégica, Organizacional, Sistemas de Control Interno, Garantía de Calidad y de Gestión. Se desempeñó como evaluadora del Premio de Calidad Salud Colombia durante los años 2000- 2010.

Actualmente es Directora de la Línea Técnica del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (S.O.G.C) y mejoramiento continuo de la Organización para la Excelencia de la Salud, docente y conferencista en temas relacionados.



---

### **Dra. Sofía Rincón**

Médica y cirujana de la Universidad El Bosque, con maestría en Administración de Salud de la Pontificia Universidad Javeriana y especializaciones en epidemiología de la Universidad El Rosario y docencia universitaria de la Universidad El Bosque. Se formó como evaluadora en el Modelo Iberoamericano de Excelencia y su Evaluación con la Fundación Iberoamericana para la gestión de la calidad (FUNDIBEQ -España).

Actualmente es Directora Líder de la Línea de Gestión de Procesos Clínicos de la Organización para la Excelencia de la Salud, docente universitaria de la Universidad El Bosque en la cátedra Política y Gestión en Salud y en el posgrado de Seguridad del Paciente y docente de la Universidad del Norte en el posgrado de Calidad y Auditoría.

Experta en Mejora Continua certificada por el Institute of Healthcare Improvement - USA y Faculty de esa entidad. A partir de 2020 es la Directora Regional de Planetree América Latina Central, Fellow en Atención centrada en el paciente (FPCC) otorgado por Planetree Inc.



---

## Marcela Lafaurie

Comunicadora Social y Periodista de la Universidad de La Sabana con énfasis en comunicación organizacional, mercadeo y periodismo económico. Diplomada en comunicación estratégica, cuenta con más de tres años de experiencia en comunicaciones y relaciones públicas en el sector salud.

Dentro de las labores que ha desempeñado están el desarrollo de contenidos periodísticos en salud, el manejo de plataformas digitales y el acompañamiento a eventos del sector. Ha trabajado en proyectos de difusión para diferentes clientes de la industria farmacéutica como Bayer, Baxter, Novo Nordisk entre otros.

Ha participado como autora en proyectos de awareness en salud a nivel Latinoamérica con organizaciones internacionales como International Planned Parenthood Federation (IPPF).

## Logros y beneficios

Al finalizar el curso, el participante estará en capacidad de:

- » Entender la importancia de una buena comunicación entre los prestadores de la atención y los pacientes y sus familias.
- » Identificar los aspectos claves de una comunicación efectiva, las dificultades para lograrla y la mejor forma de fortalecerla.
- » Conocer algunas herramientas para identificar elementos claves en sus organizaciones.

## Tiempo de duración

La duración del curso rápido está planeado para realizarse en 10 hrs.





# Inversión y formas de pago

COP \$208.800 / 73 USD (IVA Incluido)

## *Políticas de descuentos:*

- 15% para miembros de la OES.
- 10% para estudiantes activos o egresados de la Universidad del Rosario, Universidad de la Sabana, Universidad El Bosque y Universidad Jorge Tadeo Lozano.
- 10% para grupos mayores de cinco personas.

## Formas de pago

Usted podrá formalizar su matrícula realizando el pago mediante alguna de las siguientes opciones:

- **Consignación:** Cuenta de ahorros de BANCOLOMBIA N° 040 000 43481, a nombre de la Organización para la Excelencia de la Salud.
- **Pago en línea:** Ingresando a nuestra página web [www.oes.org.co](http://www.oes.org.co), la cual cuenta con certificado VeriSign®, para realizar su transacción de manera rápida y segura. Se aceptan todas las tarjetas de crédito y débito.



## ¡Contáctenos!

Organización para la Excelencia de la Salud - OES

Tel: (57 1) 6 16 1794

Cel: (57) 320 2 33 1185 / (57) 320 4 92 5349

Email: [capacitacion@oes.org.co](mailto:capacitacion@oes.org.co)