



Organización para la Excelencia de la Salud

# SEMINARIO - TALLER PRESENCIAL

Herramientas para el abordaje de las segundas víctimas ante un evento centinela.





## Introducción

En los Estados Unidos y Canadá, se ha estimado que entre el 30% (Scott SD, et al, 2010) y el 43% (Wolf ZR, 2000) de los profesionales han experimentado una respuesta emocional negativa después de un incidente. En el año 2009 Susan Scott, et al (2009) definió las segundas víctimas como, los profesionales de salud implicados en un Evento Adverso (EA) no previsto, un error médico y/o un daño sufrido por el paciente, y que se convierten en víctimas en el sentido de que quedan traumatizados por dicho evento.

En ese sentido, las organizaciones deben de apropiar las herramientas, rutas de atención y programas que permitan a las segundas víctimas minimizar el impacto de eventos adversos graves que suceden en las organizaciones de salud, porque, la magnitud del impacto en el profesional de la salud está inversamente relacionada con la respuesta de la organización al evento adverso.

La Organización para la Excelencia de la Salud – OES, ha profundizado en una metodología, desde un abordaje humanizado que ofrece una mejor comprensión de este fenómeno. Dentro de este enfoque, se han desarrollado herramientas prácticas que permiten a las instituciones, cuidar a los profesionales de salud, involucrados en un evento adverso y mitigar las implicaciones emocionales, que ellos acarrearán.

## Objetivos y logros

Profundizar en los aspectos claves de la atención de la segunda víctima bajo la apropiación de herramientas que permitan minimizar el impacto de eventos adversos graves que suceden en las organizaciones de salud.

Al finalizar el taller el participante estará en capacidad de:

- Comprender el concepto de segundas víctimas en el contexto organizacional donde se desempeña.
- Entender y aplicar las diferentes herramientas en el tratamiento de los eventos graves.
- Entender y aplicar herramientas de seguimiento que permita demostrar el mejoramiento y sostenibilidad en su implementación.
- Reconocer los estadios que atraviesa la segunda víctima y su abordaje humanizado.
- Identificar los componentes del programa de atención humanizada a las segundas víctimas.



## Dirigido a

- Directivos asistenciales, líderes de calidad, líderes de procesos, referentes de seguridad del paciente, líderes del Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo.
- Profesionales involucrados en los equipos de mejora de los diferentes procesos asistenciales.
- Profesionales de la salud responsables del ciclo de atención de pacientes.

## Metodología

El seminario – taller tendrá un componente magistral donde se explican los conceptos básicos que soportan el tema y un componente práctico en donde se proveen herramientas que facilitan su aplicación y el seguimiento.

# Abordaje temático

## Módulo 1: Fundamentación. Definición: Algunos conceptos

- » ¿Qué es un evento adverso centinela?
- » ¿Qué hacer cuando ocurre un evento adverso centinela?
- » ¿Quién es la segunda víctima?
- » ¿Cuál es la cultura deseada?
- » Ruta de atención a segundas víctimas.
- » Estadios de las segundas víctimas.
- » **¿Cómo abordarlos?**
  - \* Rol Institucional.
  - \* Conformación del equipo de respuesta inmediata
- » **Taller 1:** Estudio de caso: “Mildred, la enfermera experimentada”
- » Plenaria.
- » Necesidades de los profesionales de salud antes, durante y después del evento adverso.
- » Apoyo emocional y de formación.
- » Gestión del riesgo psicosocial.
- » **Efecto Burnout.**
  - \* ¿Cómo se prepara la organización sanitaria?
  - \* ¿Cómo preparar al equipo de salud?

## Módulo 2

- » Programa de atención a las segundas víctimas.
- » **Acciones Inmediatas.**
  - \* Comunicación y soporte al paciente y la familia.
  - \* Comunicación y soporte al profesional de la salud.
- » **Taller 2.** Comunicación y soporte al paciente y la familia.
- » Estudio de caso.
- » Plenaria.  
Estrategias de apoyo organizacional.
- » **Taller 3.** Comunicación y soporte al profesional de la salud.
- » Juego de roles.
- » Plenaria.
- » Evaluación Final

## Conferencistas



**Dra. Gloria Inés Osorio Rojas**

---

Directora de la Línea Técnica del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad Colombiano (S.O.G.C) de la Organización para la Excelencia de la Salud, docente y conferencista internacional en temas relacionados. Profesional de la salud, Especialista en Control Interno, Alta Dirección de Empresas y Administración en Salud, Experto en Mejora continua de la calidad del Institute for Healthcare Improvement (IHI).

Consultora y capacitadora en proyectos para la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad Colombiano, 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).

Actualmente es Faculty y Coach del IHI en proyectos como Experto en mejora continua de la calidad y colaborativa en reducción de la morbilidad materna extrema en 24 hospitales de Colombia

## Conferencistas



**Dr. Juan Pablo Ruano**

---

Asesor Técnico de proyectos de la Línea Técnica del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad Colombiano (S.O.G.C) Profesional de la Salud, Magister, Especialista en Administración y Gerencia en salud, con experiencia en desarrollo y ejecución de Proyectos, planeación y direccionamiento estratégico.

Se ha desempeñado como consultor y capacitador en proyectos para la implementación del Sistema Obligatorio De Garantía De Calidad, Gestión Clínica Y Seguridad Del Paciente ocupando cargos de dirección en organizaciones del sector salud públicas y privadas.

Experto en mejora continua de la calidad del IHI.



## Modalidad y fechas

Presencial en Rionegro, Antioquia.  
17 y 18 de julio del 2024

## Tiempo de duración

La duración total del Seminario – Taller es de diez y seis (16) horas, que se dictará en dos días consecutivos desde las 8:00 hasta las 17:00.

## Inversión

**COP \$ 748.633 (IVA incluido)**

**Políticas de descuentos:**

- 5% para miembros de la OES.
- 5% 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.



# OES

Organización para la Excelencia de la Salud

[www.oes.org.co](http://www.oes.org.co)

**Tel:** (57 1) 6 16 1794

**Cel:** (57) 320 233 1185 / (57) 320 492 5349

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