|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO DE ATENCION** |  | **FECHA DE EVALUACION** |  |
| **PROTOCOLO EVALUADO** |  | **EVALUADOR** |  |
| **EVALUADO** |  | **CARGO** |  |

1. **¿Cuál es el Objetivo General de la Guía?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Desarrollar y fortalecer destrezas y competencias para el mejoramiento de la comunicación entre las personas que cuidan y atienden a los pacientes que asisten a la consulta en la División de Servicios Asistenciales y de Salud de la UFPS.
 | **[ ]**  |
| 1. Identificar los factores contributivos que favorecen la ocurrencia de los problemas de comunicación.
 | **[ ]**  |
| 1. Permitir a las personas incrementar el control sobre su salud para mejorarla.
 | **[ ]**  |
| 1. Mejorar y estandarizar la comunicación con los pacientes.
 | **[ ]**  |

1. **Son acciones inseguras en el proceso de la comunicación: Verdadero (V) o Falso (F)**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. No estandarizar los mecanismos de acción
 |       |
| 1. Utilización de acrónimos no estandarizados ni socializados en la historia clínica
 |       |
| 1. Definir políticas institucionales relacionadas con los canales de comunicación entre el personal de salud con el paciente y su familia
 |       |
| 1. No tener una comunicación apropiada entre el personal que interviene en la atención del paciente
 |       |

1. **Enuncia las prácticas seguras más eficaces en el proceso de la comunicación.**

|  |
| --- |
|       |
|       |
|       |
|       |

1. **¿Cómo se implementan las prácticas seguras para evitar errores en la comunicación?**

|  |
| --- |
|       |
|       |
|       |
|       |

| **CRITERIO DE EVALUACION** | **CUMPLIMIENTO** | **OBSERVACIONES** |
| --- | --- | --- |
| **C** | **NC** | **N/A** |
| **ENTREVISTA (VALOR 50%)** |
| Conoce la guía de buena práctica de SP en adecuada comunicación entre el personal que atiende y cuida los pacientes. |       |       |       |       |
| Conoce el objetivo de la Guía. |       |       |       |       |
| Conoce cuales son las acciones inseguras en el proceso de la comunicación. |       |       |       |       |
| Conoce cuales son las practicas seguras más eficaces en el proceso de la comunicación. |       |       |       |       |
| Cómo se implementan las prácticas seguras para evitar errores en la comunicación. |       |       |       |       |
| **OBSERVACION DIRECTA (VALOR 50%)** |
| Implementa y aplica en su desempeño las buenas prácticas que favorecen la creación de una cultura institucional para la Seguridad del Paciente. |       |       |       |       |
| Se evidencia que asume el reto de trabajar y aportar en equipo, manteniendo relaciones fluidas con los miembros del grupo. |       |       |       |       |

**Nota:** Cada criterio de evaluación del ítem de entrevista tiene un valor del 10% y cada criterio de evaluación del ítem de observación directa tiene un valor del 25%, siempre y cuando cumpla con el parámetro evaluado, para así llegar a un total del 100%

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Porcentaje de cumplimiento** |       | **Firma Evaluador** |  |
| **Grado de adherencia** |       | **Firma Evaluado** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Grado de adherencia** | **Rango de cumplimiento** | **Color de semaforización** |
| Superior  | > 90% | Verde |
| Medio  | 70% - 90%  | Amarillo |
| Bajo | < 70% | Rojo |

|  |
| --- |
| **CONTROL DE CAMBIOS** |
| **VERSIÓN** | **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO** | **FECHA** | **RESPONSABLES** |
| 01 | **Creación de Documento.** Versión Original ingresada al portal institucional. Documentos y registros relacionados a medicamentos, dispositivos médicos e insumos para habilitación de los servicios de salud que se ofertan desde la División de Servicios Asistenciales y de Salud adscrita a la Vicerrectoría de Bienestar Universitario a la comunidad institucional. | 24/04/2023 | **Elaborado por:** * Luis Eduardo Trujillo (Vicerrector Bienestar Universitario)
* Lina Mariela Ardila (Profesional Coordinador Unidad Salud)
* Mónica Bautista (Profesional Apoyo Planeación – Calidad)

**Aprobado por:** * Henry Luna (Líder de Calidad)
 |