

COMUNICACIÓN EFECTIVA EN SITUACIONES DE CRISIS

“PROFESIONALES EN HUMANIDAD”



MIRYAM YINET SOLORZANO ALVIS - PSICÓLOGA



Hospital
San Francisco
Viotá

— “Profesionales en Humanidad” —



COMUNICACIÓN EFECTIVA EN SECTOR SALUD

La comunicación efectiva en el sector salud es una herramienta crítica que mejora:

- ✓ .La seguridad del paciente
- ✓ .Reduce errores clínicos
- ✓ .Aumenta la satisfacción y optimiza los resultados terapéuticos.



Implica un intercambio claro, conciso, oportuno y empático entre profesionales y pacientes, utilizando un lenguaje sencillo y escucha activa.



Hospital
San Francisco
Viotá

— “Profesionales en Humanidad” —



ESTRATEGIAS CLAVES DE COMUNICACIÓN EFECTIVA EN SALUD

- ✓ **.Comunicación Terapéutica:** Uso de interacción verbal y no verbal para mejorar el bienestar físico y emocional del paciente.
- ✓ **.Técnica de *Teach-Back*:** Solicitar al paciente que explique con sus propias palabras las instrucciones recibidas para garantizar la comprensión.
- ✓ **.Comunicación en el equipo de salud:** Estandarizar procesos en pases de guardia (verbal y escrita) para evitar la variabilidad y mejorar la seguridad.
- ✓ **.Uso de Tecnología:** Implementar consultas telemáticas, herramientas de realidad virtual para la atención al paciente.
- ✓ **.Empatía y Escucha Activa:** Prestar atención a las expresiones faciales y lenguaje corporal del paciente.
- ✓ **.Información Clara y Sencilla:** Evitar tecnicismos médicos para asegurar que el paciente entienda su diagnóstico y tratamiento.



COMUNICACIÓN EFECTIVA EN CRISIS

La comunicación efectiva en crisis es la gestión estratégica de información durante emergencias para mantener la confianza, proteger la reputación y guiar acciones, priorizando la transparencia, la empatía y mensajes claros y concisos.

Implica:

- ✓ .Identificar grupos afectados
- ✓ .Designar voceros capacitados
- ✓ .Utilizar canales accesibles para mitigar riesgos y asegurar la respuesta



Hospital
San Francisco
Viotá

— “Profesionales en Humanidad” —



CLAVES PAR UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN CRISIS

Anticipación y Preparación:

- Evalúe posibles escenarios de riesgo
- Planifique las comunicaciones con antelación
- Defina un equipo de crisis.

Transparencia y Honestidad:

No oculte información ni mienta; la honestidad es fundamental para mantener la credibilidad, incluso con malas noticias.

Mensajes Claros y Concisos:

Evite la jerga corporativa y asegúrese de que el mensaje sea directo, evitando especulaciones o comentarios hipotéticos.

Vocero Único y Capacitado

Designe a una persona con habilidades comunicativas sólidas para ofrecer un mensaje coherente.



CLAVES PAR UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN CRISIS

Empatía y Calma:

- Muestre preocupación genuina por los afectados para generar confianza y reducir la ansiedad.
-
-
-

Validación de Información:

- Confirme todos los datos antes de emitirlos para evitar difundir rumores o datos erróneos.
-
-

Velocidad de Respuesta:

- Comparta información esencial tan pronto como esté disponible para evitar vacíos de información.
-
-

- Retroalimentación: Busque formas de recibir feedback para evaluar cómo está siendo percibido el mensaje y ajustar la estrategia en tiempo real.
-
-



PASOS PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN

- ✓ **.Evaluar la situación:** Analizar la magnitud de la crisis y sus implicaciones.
- ✓ **.Identificar audiencias:** Determinar quiénes son los afectados directos e indirectos.
- ✓ **.Difundir acciones:** Comunicar lo que se está haciendo para solucionar el problema.
- ✓ **.Documentar:** Registrar todas las comunicaciones realizadas para futuras evaluaciones.
- ✓ **.Seguimiento:** Mantener la comunicación activa hasta que la crisis se resuelva totalmente.



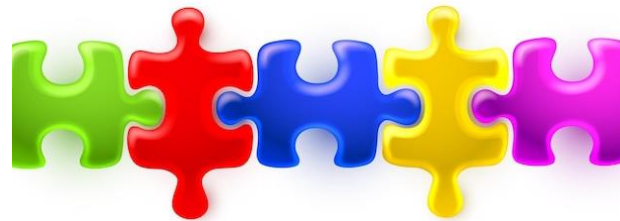
Hospital
San Francisco
Viotá

“Profesionales en Humanidad”



BENEFICIOS PARA UNA BUENA COMUNICACIÓN

- ✓ **.Reducción de mala praxis:** Se estima que una mejor comunicación podría evitar un alto porcentaje de litigios por errores médicos.
- ✓ **.Mayor adherencia al tratamiento:** Un paciente bien informado sigue mejor las indicaciones.
- ✓ **.Entorno seguro:** Mejora el trabajo colaborativo entre el personal sanitario



Hospital
San Francisco
Viotá

— “Profesionales en Humanidad” —



Gracias!



Hospital
San Francisco
Viotá

— “Profesionales en Humanidad” —

