

# Propuesta de una estrategia de mejora en los procesos de adherencia a los programas de seguridad del paciente como garantía de la calidad en salud del hospital maría inmaculada del municipio de Rioblanco Tolima – 2021.

*Lida Jazbleidy Varon Mona<sup>1</sup>*

## **Resumen**

La Seguridad del Paciente implica la evaluación permanente de los riesgos asociados a la atención en salud por eso es inherente e importante la necesidad de que la E.S.E hospital María Inmaculada de Rioblanco Tolima, diseñe e implemente de manera constante las barreras de seguridad necesarias para brindar atención de calidad, disminuir y eliminar todos los riesgos asociados al cuidado en las áreas asistenciales.

## **Objetivo**

Proponer una estrategia de mejora en los procesos de adherencia a los programas de seguridad del paciente como garantía de la calidad en salud del Hospital María Inmaculada del municipio de Rioblanco Tolima - 2021.

## **Metodología**

Es un estudio cuantitativo, observacional porque se ejecutó un trabajo de campo para la recolección de datos utilizando una encuesta en fuentes primarias y es de tipo descriptivo trasversal porque permitió realizar un análisis de la observación directa de las condiciones del servicio y de la aplicación del protocolo por parte de cada trabajador. La población objeto de estudio fueron 30 trabajadores de la salud (médicos, enfermeros, auxiliares de enfermería) de los servicios de urgencias y hospitalización de la sede principal.

*Como citar este artículo: Varón Mona Lida Jazbleidy. Propuesta de una estrategia de mejora en los procesos de adherencia a los programas de seguridad del paciente como garantía de la calidad en salud del Hospital María Inmaculada del municipio de Rioblanco Tolima – 2021. Revista Cultura del Cuidado Enfermería. 2022; 19(1) 59-70.*

1 Coordinadora de enfermería Hospital María Inmaculada Rioblanco Tolima, enfermera profesional, Universidad Iberoamericana. Correo de contacto: lidajazbleidyvaronmona@gmail.com

## **Resultados**

El 80% del personal evaluado y observado no identifican la política de calidad enfocado en la seguridad del paciente, omitiendo la aplicación de protocolo y guías institucionales, el otro 20% manifiestan que la política no es clara y consideran que, si han sido evaluados, pero sin sustento ni enfoque de calidad.

## **Conclusión**

La política de seguridad del paciente como garantía de la calidad en salud en el HOSMI, necesita ser enfocada y fortalecida mediante la socialización y aplicabilidad a todo el talento humano de la institución.

**Palabras clave:** Política, Calidad, Seguridad Del Paciente, Adherencia, Salud. (Fuente: DeCS Bireme)

# Proposal for an improvement strategy in the processes of adherence to patient safety programs as a guarantee of quality in health at the María Inmaculada Hospital in the municipality of Rioblanco Tolima - 2021

## Abstract

Patient Safety implies the permanent evaluation of the risks associated with health care, which is why the need for the ESE Hospital María Inmaculada de Rioblanco Tolima to constantly design and implement the necessary safety barriers to provide care is inherent and important. of quality, reduce and eliminate all the risks associated with care in healthcare areas, this proposal

## Objective

Propose a strategy to improve the processes of adherence to patient safety programs as a guarantee of quality in health.

## Methodology

It is a quantitative, observational study because a fieldwork was carried out to collect data using a survey of primary sources and it is of a cross-sectional descriptive type because it allowed an analysis of the direct observation of the conditions of the service and of the application. of the protocol by each worker. The population under study was 30 health workers (doctors, nurses, nursing assistants) from the emergency and hospitalization services of the main headquarters.

## Results

80% of the personnel evaluated and observed do not identify the quality policy focused on patient safety, omitting the application of protocol and institutional guidelines, the other 20% state that the policy is not clear and consider that, if they have been evaluated, but without support or quality approach.

## Conclusion

The patient safety policy as a guarantee of quality in health at HOSMI needs to be focused and strengthened through socialization and applicability to all the human talent of the institution.

**Key words:** Politics, Quality, Security, Adherence, Health. (Source: DeCS Bireme)

## Introducción

Hablar de calidad en los servicios de salud es de larga trayectoria pues desde la época de los noventa, diversos estudios describieron la existencia de situaciones que comprometían la calidad de los servicios hospitalarios, quizás se relacionaban con la no existencia de protocolos que llevaran a prestar un servicio de calidad; al respecto se iniciaron estudios con el fin de conocer la realidad existente en cuanto a la calidad de atención y por ende a la seguridad del paciente.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) lidera este tema en el ámbito internacional y define “seguridad del paciente es una prioridad sanitaria fundamental y adoptar medidas concertadas para reducir los daños causados a los pacientes en los centros sanitarios”<sup>2</sup>. Mejorar en este ámbito requiere por parte de todo un sistema, un esfuerzo que incluye una amplia gama de acciones que van encaminadas hacia la mejora del desempeño como la gestión de la seguridad, el uso seguro de los medicamentos y la seguridad de los equipos en la práctica clínica. En Colombia, el Ministerio de Salud y Protección Social define “la seguridad del paciente como el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias

científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias”<sup>3</sup>.

la seguridad del paciente en Colombia aparece a través de la documentación de la incidencia de eventos adversos que impactan negativamente en la calidad de la atención en salud, Hoy en día, la seguridad del paciente ha tenido un incremento en las instituciones de salud, desarrollando muchas capacitaciones en el talento humano de salud y evitando efectos adversos en los pacientes, con los lineamientos de la política de seguridad del paciente en la Resolución 0112 del 2012 del Ministerio de la Protección Social ahora llamado Ministerio de Salud y Protección Social.

Teniendo en cuenta los datos mencionados anteriormente se hace necesario la evaluación de la adherencia de la política de calidad y el programa de seguridad del paciente en el Hospital María Inmaculada de Rioblanco Tolima donde se evidencia fallas en los procesos de calidad especialmente en las áreas asistenciales de dicha institución.

esta investigación evaluó la capacidad de adherencia del personal asistencial de los servicios de urgencias y hospitalización del E.S.E Hospital María Inmaculada de

---

2 Seguridad del paciente OMS la reconoce como una prioridad sanitaria (citada 22 Octubre 2022) disponible en: <file:///C:/Users/HEWLETT%20PACKARD/Documents/UNIVERSIDAD/TRABAJO%20DE%20GRADO/ADHERENCIA%20AL%20PROTOCOLO%20DE%20SEGURIDAD%20DEL%20PACIENTE,%20EN%20LA%20IDENTIFICACION%20DEL%20PACIENTE,%20EN%20UNA%20INST.pdf>

3 Ministerio de Salud y protección social. Colombia: Seguridad del paciente y la atención segura, p.1

Rioblanco Tolima durante el último trimestre del año 2021 los datos se recolectaron por medio de una encuesta de única respuestas de conocimientos de la política de calidad y el programa de seguridad del paciente donde se identificó las limitantes en la adherencia a la política de calidad y los posibles efectos del desconocimiento de programa de seguridad, como aplicabilidad a esta propuesta se organizó la política de calidad y se dejó el programa de seguridad donde se entregaron los documentos tales como el portafolio de servicios de la institución, manual de atención al usuario la política de calidad y programa de seguridad del paciente con sus respectivos análisis de cada documento.

Con estos documentos realizados se pretende mejorar la calidad de atención prestada por los servicios de urgencias y hospitalización del HOSMI a partir de la aplicabilidad y la adherencia de la política de calidad y el programa de seguridad del paciente a partir del año 2022.

## **Metodología**

Es un estudio cuantitativo, observacional porque se ejecutó un trabajo de campo para la recolección de datos utilizando una encuesta en fuentes primarias y es de tipo descriptivo transversal porque permitió realizar un análisis de la observación directa de las condiciones del servicio y de la aplicación del protocolo por parte de cada trabajador.

**Población:** La población objeto a investigar es el talento humano de los servicios de urgencias y hospitalización del Hospital María Inmaculada. mediante la verificación de la adherencia de las buenas prácticas de seguridad del paciente establecidas por el ministerio de salud y protección social, por medio de un instrumento que evalúa el conocimiento del personal de estas áreas en la política de calidad y el programa seguridad del paciente.

**Muestra:** el estudio se realizó con 30 trabajadores de la salud (médicos, enfermeros, auxiliares de enfermería del Hospital María Inmaculada de los servicios de urgencias y hospitalización.)

**Criterios de inclusión:** personal asistencial (médicos, enfermeras y auxiliares de enfermería) del área de urgencias y hospitalización del HOSMI de la sede de Rioblanco

**Criterios de exclusión:** personal asistencial del HOSMI sede Herrera.

**Procedimientos:** el proyecto se desarrolló mediante un cronograma básico donde se ejecutó paso a paso la parte teórica y posterior se realizó en dos fases la recolección de la información la primera fue la aplicación de las encuestas y la segunda fue la observación directa de la adherencia a los protocolos institucionales y la búsqueda de documentos que sustentaran la política de calidad institucional, también se realizó un pequeño presupuesto para la ejecución del proyecto.

**Técnicase Instrumentos para la recolección de información:** La información se obtuvo de fuente primaria, mediante la aplicación de la encuesta de adherencia a la política de calidad, y cumplimiento del programa de seguridad del paciente. Se realizó observación directa de las condiciones del servicio y de la aplicación del protocolo por parte de cada uno de los médicos, Enfermeras y Auxiliares de Enfermería, el instrumento de recolección de datos se sustentó en la **Ley Estatutaria 1581 del 2012 que funciona como marco de la Ley General de Protección de Datos.**

**Técnicas e Instrumentos para el análisis de la información:** Los datos se registrarán de manera cuantitativa en una hoja de Excel, se presentarán por medio de tablas y gráficos, mostrando los resultados obtenidos. Identificando las fallas activas, los factores contributivos y las posibles causas de la no adherencia a los protocolos institucionales, la no existencia de guías clínicas y la falta de la política de calidad institucional y el programa de seguridad del paciente.

**Resultados** Los resultados se presentaron en tres secciones dando respuesta a cada objetivo

### **Sección 1: Descripción del grado de conocimiento de los funcionarios hacia la política de calidad del personal asistencial de la E.S.E Hospital María Inmaculada de Rioblanco Tolima**

En esta sección se describió el grado de conocimiento de los funcionarios de la E.S.E.

HOSMI a cerca de la política de calidad, allí se determinó que carecen de conocimientos sólidos y se decide realizar un programa de seguridad del paciente basado en la política de calidad institucional.

**ANALISIS 1:** En este gráfico se evidencia que de 30 encuestas realizadas al talento humano asistencial del HOSMI el 27 % no tienen clara la política de calidad, que el 33% SI conocen la política de calidad y el 40 % NO conoce la política de calidad, es evidente que la institución necesita establecer una política de calidad clara que se socialice a todo el personal de la institución dando a conocer su contenido con mayor énfasis al personal asistencial.

**ANALISIS 2:** En este gráfico se evidencia que de 30 encuestas realizadas al talento humano asistencial del HOSMI el 10 % no tienen clara la política de seguridad del paciente, el 27% SI conocen la política de seguridad del paciente y el 63 % NO conoce la política de seguridad del paciente, es evidente que la institución necesita establecer una política de seguridad del paciente que se socialice a todo el personal de la institución dando a conocer su contenido con mayor énfasis al personal asistencial.

**ANALISIS 3:** En este gráfico se evidencia que de 30 encuestas realizadas al talento humano asistencial del HOSMI el 27 % SI conocen los objetivos de la política de seguridad del paciente y el 73 % NO identifican los objetivos de la política de seguridad al evidenciar este hallazgo se puede concluir que la política de seguridad

no ha tenido una adecuada adherencia en el área asistencial del HOSMI es importante fortalecer su difusión y evaluar al talento humano.

**ANALISIS 4:** En este grafico se evidencia que de 30 encuestas realizadas al talento humano asistencial del HOSMI el 16 % SI conocen los procesos de la política de seguridad del paciente y el 84 % NO identifican los procesos de la política de seguridad al evidenciar este hallazgo se puede concluir que la política de seguridad no ha tenido una adecuada adherencia en el área asistencial del HOSMI es importante fortalecer su difusión y evaluar al talento humano por medio de la aplicación de los procesos.

## **Sección 2: Establecimiento de riesgos en la ejecución de la política de seguridad del paciente en la E.S.E. Hospital María Inmaculada de Rioblanco Tolima**

en esta sección se realizó la evaluación de los riesgos que propone los lineamientos para la implementación de la política de seguridad del paciente en la república de Colombia desde 11 de junio de 2008, con el fin de mitigar los riesgos prevenibles a los que están expuestos los pacientes de la E.S.E Hospital María Inmaculada mediante la implementación de un programa de seguridad del paciente, actualizada y acorde al nivel de los servicios que se prestan.

**ANALISIS 5 :** En este grafico se evidencia que de 30 encuestas realizadas al talento humano asistencial del HOSMI el 20 %

SI conocen los riesgos prevenibles de la política de seguridad del paciente y el 80 % NO identifican los riesgos prevenibles que propone los lineamientos nacionales de la política de seguridad, al evidenciar este hallazgo se puede concluir que la política de seguridad no ha tenido una adecuada adherencia en el área asistencial del HOSMI es importante implementar un programa de seguridad del paciente fortaleciendo su difusión y evaluar al talento humano asistencial en su aplicación.

**ANALISIS 6 :** En este grafico se evidencia que de 30 encuestas realizadas al talento humano asistencial del HOSMI el 84 % SI han sido evaluados a cerca de la política de seguridad del paciente y el 16 % NO han sido evaluados en la política de seguridad, al evidenciar este hallazgo se puede concluir que la política de seguridad ha sido aplicada de forma incorrecta ya que anteriormente se evidencia que no ha sido socializado pero si se ha evaluado lo que concluye que no hay adherencia a esta política a nivel de las áreas asistenciales.

## **Sección 3: Análisis del nivel de adherencia de la política de calidad con los programas de seguridad del paciente en los servicios de salud asistenciales en la E.S.E Hospital María Inmaculada de Rioblanco Tolima**

En esta sección se evaluó al personal asistencial de la E.S.E mediante la observación directa y la aplicación de la encuesta donde se evidencia prácticas clínicas que ponen en riesgo la calidad de atención que se puede brindar, lo que genero la creación de la

política de humanización y la política de calidad institucional socializándola con el personal objeto de estudio.

**ANALISIS 7:** En este grafico se evidencia que de 30 encuestas realizadas al talento humano asistencial del HOSMI el 34 % SI conocen las guías y protocolos que hacen parte de la política de seguridad del paciente y el 50 % NO conocen las guías y protocolos de la política de seguridad, al evidenciar este hallazgo se puede concluir que la política de seguridad ha sido aplicada de forma incorrecta ya que la mayoría del personal no identifica las guías y protocolos de la institución. Es importante de forma urgente que se socialice y se establezca un plan de capacitación para el personal incluyendo todo los relacionada con la política.

**ANALISIS 8:** En este grafico se evidencia que de 30 encuestas realizadas al talento humano asistencial del HOSMI el 67 % SI ha participado en las rondas de seguridad realizadas en el HOSMI y el 27% NO han participado, el 6 % no recuerdan haber participado, en este grafico se puede evidenciar que la política de seguridad si ha tenido su parte evaluativa, pero cabe resaltar que no es suficiente para que esta política sea eficiente.

**ANALISIS 9:** En este grafico se evidencia que de 30 encuestas realizadas al talento humano asistencial del HOSMI el 40 % SI identifica como realizar un reporte de evento adverso pero el 27% NO sabe cómo reportar el evento adverso según el protocolo de la institución, como consecuencia este reporte

es muy importante dentro de la política de seguridad del paciente ya que esta es la que evaluar la adherencia y la aplicación de la disminución de los riesgos que se pueden presentar ben un servicio de salud.

## Discusión

El desarrollo de esta investigación se basó en la necesidad de la E.S.E HOSPITAL MARIA INMACULADA DE RIOBLANCO TOLIMA pues al realizar un diagnóstico institucional se evidencio que los procesos de gestión y de garantía de la calidad se encontraban débiles con relación a las políticas institucionales en especial la POLITICA DE CALIDAD y carecían de programa de seguridad del paciente, concluyendo que los cuidados brindados en esta institución tienen una alto índice de riesgos, motivo por el cual se decidió evaluar el conocimiento del personal asistencial de los servicios de Urgencias Y Hospitalización de la sede Rioblanco donde participaron 30 colaboradores entre médicos, enfermeros profesionales y auxiliares de enfermería.

Este proyecto se desarrolló durante el último trimestre del año 2021 teniendo en cuenta que la metodología de la presente propuesta de investigación es un estudio **cuantitativo** que se realizó a través de la recolección de datos para la medición y el análisis del tema a investigar, fue observacional porque se ejecutó un trabajo de campo para la recolección de datos y fue de tipo **descriptivo** porque permitió realizar un análisis a los hallazgos y concluir lo siguiente:

## Conclusiones

Durante la ejecución de la propuesta de investigación se propuso estrategias de mejora en los procesos de adherencia a los programas de seguridad del paciente como garantía de la calidad en salud, mediante la realización de la política de calidad institucional legalizada mediante resolución N.º 327 de 30 de septiembre de 2021, la creación del programa de seguridad del paciente adoptado mediante resolución N.º 329 de 30 de septiembre de 2021, la adopción de la política de humanización institucional creada mediante resolución N.º 328 de 30 de septiembre de 2021. Todas estas se llevaron a comité de garantía de la calidad de la E. S.E Hospital María Inmaculada las cuales fueran aprobadas para su ejecución.

Al describir el grado de conocimiento de los funcionarios hacia la política de calidad del personal asistencial del hospital María inmaculada del municipio de Rioblanco Tolima durante el último trimestre del año 2021. Se identifica que estos conocimientos básicos como lo es la seguridad del paciente en el talento humano de la salud, son débiles pues no es claro para el personal como está establecida la política ni conocen el programa de seguridad ya que en la institución no estaban organizadas. Durante la ejecución de esta propuesta se logró organizar la política de calidad, el programa de seguridad del paciente y llevarlas a comité para su aprobación y posterior socialización

En esta investigación se evidencio que no está establecida la política de calidad, ni el

programa de seguridad del paciente a nivel institucional, lo que hace que los cuidados brindados por parte del talento humano en salud de los servicios asistenciales del Hospital María inmaculada del municipio de Rioblanco se expongan a un alto riesgo de presentar eventos adversos.

En el análisis general de la propuesta se determina que el nivel de adherencia con los programas de seguridad del paciente en los servicios asistenciales del Hospital María Inmaculada durante el último trimestre del año 2021, es bajo por parte del personal asistencial, pues a la valoración del contenido de la política se evidencia los siguiente:

- Política de calidad y seguridad del paciente sin establecer.
- No socialización de la política al talento humano en salud.
- Protocolos y guías no socializados la personal asistencial del HOSMI.
- Omisión en la aplicación de protocolos.
- Evaluaciones de adherencia con poco sustento.
- Pocas rondas de seguridad del paciente.

## Recomendaciones

La política de seguridad del paciente como garantía de la calidad en salud en el Hospital María Inmaculada de Rioblanco Tolima necesita ser enfocada y fortalecida mediante la socialización y aplicabilidad a todo el talento humano de la institución, incluyendo el personal de las otras áreas y las otras sedes.

Además, es necesario evaluar constantemente la aplicabilidad de la misma, se hace urgente establecer un plan de acción con enfoque educativo con relación a la política de calidad y seguridad del paciente y su familia en el HOSMI.

Se espera que los documentos realizados durante la ejecución del proyecto sean

de gran apoyo al área de calidad de la institución y se logre evaluar continuamente la adherencia especialmente en los servicios asistenciales. Documentos que se entregan son: política de calidad institucional, programa de seguridad del paciente, política de humanización.

## Referencias bibliográficas

1. Organización mundial de la salud, la investigación en seguridad del paciente (citado el 18 julio 2021) disponible en [https://www.who.int/patientsafety/information\\_centre/documents/ps\\_research\\_brochure\\_es.pdf](https://www.who.int/patientsafety/information_centre/documents/ps_research_brochure_es.pdf).
2. revista medicina clínica, la investigación sobre seguridad del paciente: necesidades y perspectivas (citado 30 julio 2021) disponible en <https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-clinica-2-articulo-la-investigacion-sobre-seguridad-del-13132767>
3. revista de investigaciones andina, la seguridad del paciente en un hospital de Bogotá, percepción del profesional de enfermería (citado el 2 de agosto 2021) disponible en <https://revia.areandina.edu.co/index.php/ia/article/view/1552>
4. social., m. d. *lineamientos para la implementación de la política de seguridad del paciente.* (citado el 7 de agosto 2021) disponible en <https://www.minsalud.gov.co/salud/documents/calidadatenci%c3%b3nensalud/lineamientos%20para%20la%20implementaci%c3%93n%20de%20la%20pol%c3%8dtica%20de%20seguridad%20del%20paciente%20en%20la.pdf>
5. *muñeton valencia juliana*, proyecto de grado, (citado el 20 agosto 2021) disponible en [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/5377/tts\\_valenciamunetonjuliana\\_2015.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/5377/tts_valenciamunetonjuliana_2015.pdf?sequence=1&isallowed=y)
6. Jiménez M, Vega S, Belloso JJ, Ramos J. Protocolo docente de psicología clínica, citado por BAUTISTA RODRÍGUEZ, Luz. et al. Grado de adherencia al protocolo de registros clínicos en enfermería. En: Revista Cuidarte Universitaria de Santander [online], 2015, no. 1 [citado 25 de noviembre, 2021]. Disponible en: <https://www.revistacuidarte.org/index.php/cuidarte/article/view/237/483>
7. Ministerio de salud y protección social(citado el 24 de noviembre2021)disponible en <https://www.minsalud.gov.co/salud/CAS/Paginas/seguridad-del-paciente.aspx>
8. ISO 9001 y como hacer la política de calidad (citado el 24 de noviembre 2021) disponible en <https://www.ingenioempresa.com/politica-de-calidad-iso-9001/>
9. Ministerio de salud y de protección social, Proyecto de Garantía de Calidad. Guía metodológica de planeación estratégica para hospitales en proceso de modernización. (citado el 20 de diciembre 2021) disponible en <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PES/Planeacion-Estrategica-2016.pdf>

10. Decreto único reglamentario del sector trabajo 1072 Capítulo 6 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Ministerio del trabajo. (citado el 6 enero 2022) disponible en [https://www.arlsura.com/files/decreto\\_unico\\_1072\\_diego\\_valdivieso.pdf](https://www.arlsura.com/files/decreto_unico_1072_diego_valdivieso.pdf)
11. Directrices relativas a los Sistemas de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo ILO – OSH, Organización Internacional del Trabajo (citado el 20 enero 2022) disponible en [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms\\_112582.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_112582.pdf)