

	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>	
	<b>Protocolo: Involucrar al paciente y su familia en la seguridad del paciente</b>	
	<b>Código: EVM - R - 02</b>	
	<b>Fecha: septiembre 2023</b>	
	<b>Versión: 01</b>	

## 1. INTRODUCCION

En la red de salud del centro se vendrá trabajando en aplicar con la ayuda de las políticas de seguridad del paciente en el que aborda la acreditación y prestación de los servicios de salud, usando practicas seguras en educación y cuidado al paciente esto incluye a las familias en cuidado de salud del enfermo a través de protocolo o paquete instruccional.

Este paquete enseñara a pacientes y familia en la seguridad clínica viniendo del paquete del autocuidado y seguridad del usuario, la participación de los pacientes en el autocuidado garantiza una disminución de eventos adversos y aumentara la seguridad en la atención .

## 2. OBJETIVO

Implementar buenas prácticas (administrativas, políticas y asistenciales), que favorezcan la creación de una cultura institucional que cuide e involucre al paciente y sus allegados en el Auto cuidado y la Autonomía para su seguridad.

## 3. ALCANCE

El siguiente documento aplica en todos los servicios asistenciales que se encargan de la atención directa del paciente, inicia desde la identificación de riesgos y finaliza con el egreso del paciente.

## 4. DEFINICIONES

- Seguridad del Paciente:** Es 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 en salud o de mitigar sus consecuencias.
- Autocuidado:** se refiere a las prácticas cotidianas y a las decisiones sobre ellas que realiza una persona, familia o grupo para cuidar de su salud; estas prácticas son 'destrezas' aprendidas a través de toda la vida, de uso continuo, que se emplean por libre decisión, con el propósito de fortalecer o restablecer la salud y prevenir la enfermedad.
- Factores humanos:** estudio de las interrelaciones entre los seres humanos, los instrumentos, equipos y métodos que utilizan, y los entornos en los que viven y trabajan
- Familia: grupo de personas **que** poseen un grado de parentesco y conviven **como** tal.
- Factores contributivos:** todos estos factores son condiciones que pueden afectar el desempeño de las personas, precipitar errores y afectar los resultados para el paciente, predisponiendo a una

	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>	
	<b>Protocolo: Involucrar al paciente y su familia en la seguridad del paciente</b>	
	<b>Código: EVM - R - 02</b>	
	<b>Fecha: septiembre 2023</b>	
	<b>Versión: 01</b>	

acción insegura (falla activa).

- Evento relacionado con la seguridad del paciente:** todo desvío de la atención médica habitual que causa una lesión al paciente o entraña riesgo de daño
- Evento adverso:** evento que causa un daño involuntario al paciente por un acto de comisión o de omisión, no por la enfermedad o el trastorno de fondo del paciente.

### 5. POBLACIÓN DIANA

Paciente, su familia y/o cuidador que se encuentren en las IPS de la Red de Salud del Centro ESE.

### 6. MATERIALES, INSUMOS, EQUIPOS, REQUERIDOS

Piezas visuales

Historia clínica

### 7. TALENTO HUMANO REQUERIDO

Personal asistencial de los servicios de la Red de Salud ESE centro

### 8. ENFOQUE DIFERENCIAL

No aplica

### 9. DESARROLLO DEL PROTOCOLO

#### **LAS ACTIVIDADES DE AUTOCUIDADO COMO ESTRATEGIA PARA PREVENIR EVENTOS ADVERSOS**

Promocionar la autonomía en los pacientes es un factor importante que ayuda en la prevención y promoción de la salud.

En la ESE centro, debemos trabajar en la promoción y prevención de la salud para que ninguna enfermedad con lleve a una situación de dependencia a las personas. Los médicos, odontólogos y demás equipo de salud deben participar en el desarrollo de la autonomía, fomentando en todo momento el auto cuidado.

#### **FACTORES DETERMINANTES DEL AUTOCUIDADO**

La toma de decisiones respecto al estilo de vida está determinada por los conocimientos, y las condiciones requeridas para vivir. Los conocimientos y la voluntad son factores internos a la persona y las condiciones para lograr calidad de vida, corresponden al medio externo a ella. Cuando los factores internos y externos interactúan de manera favorable, se logra una buena calidad de vida; ellos son:

- 1.1 Factores internos o personales • Las Actitudes: Son el resultado del convencimiento íntimo que lleva a una persona a una actuación a favor o en contra, ante una situación determinada. Tiene que ver

	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>	
	<b>Protocolo: Involucrar al paciente y su familia en la seguridad del paciente</b>	
	<b>Código: EVM - R - 02</b>	
	<b>Fecha: septiembre 2023</b>	
	<b>Versión: 01</b>	

con los valores, los principios y la motivación. Aquí juega un importante papel la voluntad de cambio.

1.2 Factores externos o ambientales Son aquellos aspectos externos que hacen posible o no el auto cuidado de las personas y sin embargo, no dependen de ellas; corresponden a los determinantes de tipo cultural, político, ambiental, económico, familiar y social. Entre los factores externos tenemos los de tipo: Cultural, de género, tecnológico, físico, económico, político y social.

### **MEDIDAS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE QUE SON RESPONSABILIDAD DEL TALENTO HUMANO DE LA INSTITUCION**

- El personal que presta la atención en salud, debe lavarse las manos antes de atender al paciente y usar material nuevo, desechable o esterilizado.
- Antes de trasladar un paciente a cama o camilla el talento humano debe cerciorarse que se cuente con recursos de seguridad (barandales, cabecera y correas sujetadoras y aplicarlos).
- Cada usuario en observación u hospitalización debe contar con tarjeta de identificación en la cabecera de su cama.
- Antes de realizar cualquier procedimiento, el personal de salud debe confirmar la identidad del paciente (Identificación redundante)
- El personal de salud debe informar al usuario y familiares acerca de su padecimiento, tratamiento y procedimientos que se le realizarán, y este podrá hacer las preguntas que desee, tendrá derecho a que se le contesten y aceptar con su firma que se realicen o negarse a ello.

### **MEDIDAS PARA LA AUTOSEGURIDAD DEL PACIENTE QUE SON RESPONSABILIDAD DEL USUARIO Y SU FAMILIA**

- El usuario debe conocer al profesional que lo atiende por su nombre, presentarse con él, plantearle sus dudas y atender a sus respuestas y sus indicaciones.
- El usuario y su familia debe conocer los deberes y derechos de la Institución.
- El usuario debe informarse con su médico, sobre los medicamentos que está recibiendo, los cuidados que debe tener, posibles molestias y signos de alarma, para poder avisar en caso de reacciones adversas.
- Si algunos de los puntos anteriores no son atendidos por el talento humano de la Institución, el usuario o su familia deben informarlo nuevamente a su profesional y solicitarle que se le aclaren las dudas o en su defecto presentar su queja en el área de Atención al Usuario.
- El usuario y su familia deberá acatar las recomendaciones que se les den por parte del talento humano de la Institución.

### **MEDIDAS PARA LA AUTOSEGURIDAD DEL PACIENTE QUE SON RESPONSABILIDAD DE LA INSTITUCION**

- Promover el lavado de manos por el talento humano, teniendo en cuenta los 5 momentos del

	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>	
	<b>Protocolo: Involucrar al paciente y su familia en la seguridad del paciente</b>	
	<b>Código: EVM - R - 02</b>	
	<b>Fecha: septiembre 2023</b>	
	<b>Versión: 01</b>	

lavado.

- Fortalecer el Paquete Instruccional de prevención de caída de pacientes.
- Fortalecer en la Institución, el Sistema de Identificación redundante.
- Asegurarse que cada usuario tenga su historia clínica.
- Fortalecer el reporte y gestión de eventos adversos.
- Fortalecer el despliegue de los deberes y derechos al usuario y su familia

### **ILUSTRAR AL PACIENTE ACERCA DEL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD**

El talento humano de la Institución debe enseñar a usuarios y sus familias sobre:

- ¿Cuál es mi problema principal?
- ¿Qué enfermedad tengo?
- ¿Qué debo hacer?
- ¿Qué tratamiento debo seguir?
- ¿Por qué es importante para mí hacer eso, qué beneficios y riesgos tiene?
- ¿A quién acudir cuando hay sospecha de riesgos para la atención?
- Importancia de la identificación y el llamado por su nombre. (Preguntar dos nombres y dos apellidos).
- Importancia del lavado de manos de los profesionales antes de ser atendido.
- Importancia sobre la vigilancia y participación en el proceso de administración de un medicamento.
- Importancia del consentimiento informado.
- Ilustrar sobre lo que es un evento adverso y la comunicación que debe dar el equipo de salud en caso de ocurrencia del evento.

Es necesario que los usuarios y sus familias se involucren con su estado de salud y cuidados, por ello se deben tener en cuenta estas consideraciones para prevenir errores:

Informar al talento humano los medicamentos que usted usa. Esto incluye formulados, los que compra sin receta y los suplementos de dieta tales como las vitaminas.

Informar al talento humano de cualquier alergia o reacción adversa que haya tenido a los medicamentos.

Informar si puede leer las recetas de medicamentos que le escribe su médico u odontólogo.

- a. Haga preguntas sobre sus medicamentos y pida información fácil de entender, tanto cuando se los receta el médico u odontólogo, como cuando los recibe en la farmacia: ¿Para qué es el medicamento? ¿Cómo lo debo tomar y por cuánto tiempo? ¿Cuáles son los posibles efectos secundarios y qué debo hacer si se presentan? ¿Es seguro tomar este medicamento con los otros medicamentos que tomo o con los suplementos dietéticos? ¿Qué comida, bebidas o actividades debo evitar cuando esté tomando este medicamento?
- b. Al recibir sus medicamentos en farmacia, pregunte: ¿Es este el medicamento que me recetó mi médico u odontólogo?
- c. Haga preguntas en cuanto a las instrucciones de uso del medicamento.
- d. Pregunte en el servicio farmacéutico sobre el mejor instrumento para medir la medicina líquida.

	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>	 Código 53
	<b>Protocolo: Involucrar al paciente y su familia en la seguridad del paciente</b>	
	<b>Código: EVM - R - 02</b>	
	<b>Fecha: septiembre 2023</b>	
	<b>Versión: 01</b>	

- e. También hágale preguntas si no está seguro de cómo usarlo.
- f. Solicite en farmacia o en pos consulta información por escrito, si así lo requiere, sobre los efectos secundarios que podría ocasionar el medicamento.
- g. Pregunte a quienes lo atienden y tienen contacto directo con usted, si se han lavado las manos.
- h. Cuando se le dé de alta pida a su médico y al equipo de salud que le expliquen el plan de tratamiento que necesitará en casa.
- i. Antes de cualquier procedimiento que le vayan a realizar, pregunte quien le va a realizar el procedimiento y si está de acuerdo y si tienen claro lo que se va a hacer.
- j. Asegúrese que todo el equipo de salud involucrado en su cuidado cuente con su información importante de salud.
- m. Solicite que un familiar o amigo le acompañe, conozca, sea su defensor y garante durante su proceso de atención.
- k. Solicite información de los resultados de exámenes que le hayan practicado.
- l. Aprenda sobre su enfermedad, evolución y tratamientos haciendo preguntas a su médico, odontólogo y enfermera y usando otras fuentes confiables de información.

### 10. ASPECTOS A TENER EN CUENTA/PRECAUCIONES

Relacione los aspectos relevantes que deberán ser tenidos en cuenta para evitar desviaciones dentro del protocolo.

### 11. EVALUACION

Lista de chequeo Práctica de autocuidado

### 12. ANEXOS

### 13. FORMATOS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

No aplica

	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>	
	<b>Protocolo: Involucrar al paciente y su familia en la seguridad del paciente</b>	
	<b>Código: EVM - R - 02</b>	
	<b>Fecha: septiembre 2023</b>	
	<b>Versión: 01</b>	

**14. BIBLIOGRAFIA**

ILUSTRAR AL PACIENTE EN EL AUTOCAUIDADO DE SU SEGURIDAD; ministerio salud disponible en : <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Ilustrar-al-paciente-en-autocuidado-seguridad.pdf>

Ministerio de Salud Pública. Seguridad del Paciente -Usuario. Manual. Primera edición; 2016. Dirección Nacional de Normatización, Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud –MSP. Quito 2016. Disponible en: <http://salud.gob.ec> registran las normas, documentos o lineamientos utilizados como referente para la construcción del procedimiento. La bibliografía referenciada por el documento debe relacionarse en orden alfabético de autor o por orden de la referencia, así: apellido, nombre, título de la obra, editorial, número del ejemplar (edición), número de página, ciudad o país, año de la publicación, si es un documento consultado en la web, debe tener el link para consultarlo y la fecha en que fue consultado.

CONTROL DE CAMBIOS Y REVISIONES				
Revisión	Fecha	Versión Anterior	Versión Actual	Cambio Realizado
01	02/02/2023	00	01	Creación del documento

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Referente Seguridad del paciente Monica Ramirez Vélez	Cargo Nombre	Cargo Nombre