



HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS ESE	Versión 1	Documento Controlado	Página 1 de 12
PROTOCOLO PARAL ILUSTRAR AL PACIENTE EN EL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD EN LA ATENCION	Fecha vigencia 29/01/2021	Código PRO-HOS-20	

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO.....	2
ALCANCE	2
DEFINICIONES.....	2
MARCO NORMATIVO	4
GENERALIDADES.....	5
CONTROL DE LOS CAMBIOS	12

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
YEIMI BARRETO	Subgerente Científico Profesional Universitario	DUVER VARGAS Agente Interventor Cargo
Fecha: 26/02/2021	Fecha: dd/mm/aaa	Fecha: dd/mm/aaa



HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS ESE	Versión 1	Documento Controlado	Página 2 de 12
PROTOCOLO PARAL ILUSTRAR AL PACIENTE EN EL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD EN LA ATENCION	Fecha vigencia 29/01/2021	Código PRO-HOS-20	

OBJETIVO

Fortalecer en el talento humano de la Institución la necesidad de la apropiación de la seguridad en la atención, para lograr que el paciente y su familia se interesen y se involucren en el autocuidado durante y posterior a su atención.

ALCANCE

Está dirigida a todo el personal profesional de enfermería, médicos, Bacteriólogos(a), terapeutas, psicólogos(a) y trabajadores sociales, así como a los auxiliares de enfermería y camilleros y en si a todo el personal de la Institución que participa en la atención, conjuntamente con el paciente y sus familias.

DEFINICIONES

AUTOCUIDADO: El autocuidado tiene que ver con aquellos cuidados que se proporciona a la persona para tener una mejor calidad de vida, *autocuidado individual*, o los que son brindados en grupo, familia, o comunidad, *autocuidado colectivo*. El autocuidado está determinado por aspectos propios de la persona y aspectos externos que no dependen de ella; estos determinantes se relacionan con los factores protectores para la salud, tanto como con los factores de riesgo, que generan, según el caso, prácticas favorables o riesgo para la salud.

AUTONOMÍA: hacer que las personas vivan cuántos más años, mejor libres de una o varias situaciones que les haga perder su capacidad para desarrollar las actividades básicas de la vida diaria.

CARÁCTER PERSONAL SOCIAL: Orem (1930 citada en Tapia & Iturra, 1996), en el ámbito de la responsabilidad personal por la salud, sin distingo de profesión, centra el Autocuidado: en la iniciativa propia de quienes lo requieren, entendiéndolo como "la práctica de actividades que los propios individuos, inician y desarrollan en su propio beneficio, en la mantención de su vida, salud y bienestar"

APOYO SOCIAL: El apoyo social se materializa en el trabajo en las redes de apoyo social. Las redes sociales conforman el principal sistema de apoyo natural que tiene una persona. El apoyo social en el trabajo aumenta la realización personal en el trabajo, disminuye el agotamiento emocional y mejora las actitudes y conductas negativas del sujeto hacia los demás (Gil Monte & Peiró, 1997 citado en Tonon, 2003).

MODELO DE IDENTIDAD SOCIAL: éste se refiere a todos aquellos aspectos que hacen referencia al rol adjudicado y/o adjudicable, tanto a los programas que



HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS ESE	Versión 1	Documento Controlado	Página 3 de 12
PROTOCOLO PARAL ILUSTRAR AL PACIENTE EN EL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD EN LA ATENCION	Fecha vigencia 29/01/2021	Código PRO-HOS-20	

trabajan en situaciones de violencia como a las identidades gremiales y/o profesionales de sus componentes. Dentro de éstas se encuentran las necesidades de diferenciación y reconocimiento del valor de la labor realizada del programa frente a la institucionalidad, la diferenciación al interior de los equipos por profesión y experiencia.

MODELO DE IMPACTO EMOCIONAL: se refiere a todos aquellos aspectos transferenciales y contratransferenciales del trabajo con personas afectadas por la violencia, que implica el manejo y cuidado respecto de las emociones de los terapeutas. Dentro de éstas se encuentra la necesidad de legitimar los sentimientos rabiosos hacia los pacientes, dar cuenta de las agresiones que los pacientes ejercen hacia los terapeutas y equipos, las dificultades de contención del sufrimiento y los límites de ésta, y todo aquello que algunos han llegado a denominar traumatización secundaria.

MODELO DE SOCIABILIDAD: este se refiere a los aspectos lúdicos, sociales y recreativos de los equipos. Dentro de estos se encuentran la necesidad de establecer espacios y ritos de esparcimiento y fundamentalmente de pertenencia grupal a la vida informal del equipo, como participación en los cumpleaños, apoyo en situaciones sociales o de salud de familiares del profesional, celebraciones, que a veces gatillan la disolución de límites o las autolimitaciones

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 de salud o de mitigar sus consecuencias

ATENCIÓN EN SALUD: servicios recibidos por los individuos o las poblaciones para promover, mantener, monitorizar o restaurar la salud.

INDICIO DE ATENCIÓN INSEGURA: un acontecimiento o una circunstancia que pueden alertar acerca del incremento del riesgo de ocurrencia de un incidente o evento adverso.

FALLA DE LA ATENCIÓN EN SALUD: una deficiencia para realizar una acción prevista según lo programado o la utilización de un plan incorrecto, lo cual se puede manifestar mediante la ejecución de procesos incorrectos (falla de acción) o mediante la no ejecución de los procesos correctos (falla de omisión) en las fases de planeación o de ejecución. Las fallas son por, definición, no intencionales.

FALLAS ACTIVAS O ACCIONES INSEGURAS: son acciones u omisiones que tiene el potencial de generar daño o evento adverso. Es una conducta que ocurre durante



HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS ESE	Versión 1	Documento Controlado	Página 4 de 12
PROTOCOLO PARAL ILUSTRAR AL PACIENTE EN EL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD EN LA ATENCION	Fecha vigencia 29/01/2021	Código PRO-HOS-20	

Paciente: un paciente que contribuyó al error. Ejemplo: paciente angustiado, complejidad, inconsciente.

Tarea y tecnología: toda la documentación ausente, poco clara, no socializada, que contribuye al error. La tecnología o insumos ausente, deteriorada, sin mantenimiento, sin capacitación al personal que la usa, contribuye al error.

Individuo: el equipo de salud (enfermeras, médicos, regente de farmacia, fisioterapeuta, bacteriólogos, auxiliares de laboratorio, auxiliar de enfermería, odontólogos etc) que contribuyen a la generación del error. Ejemplo: ausencia o deficiencia de habilidades y competencias, estado de salud (estrés, enfermedad), no adherencia y aplicación de los procedimientos y protocolos, no cumple con sus funciones como diligenciamiento adecuado de historia clínica.

Equipo de trabajo: todas las conductas de equipo de salud (enfermeras, médicos, regente de farmacia, fisioterapeuta, bacteriólogos, auxiliares de laboratorio, auxiliar de enfermería, odontólogos etc) que contribuyen al error.

Ambiente: referente al ambiente físico que contribuye al error. Ejemplo: deficiente iluminación, hacinamiento, clima laboral (físico), deficiencias en infraestructura

Organización y gerencia: referente a las decisiones de la gerencia que contribuyen al error.

Contexto institucional: referente a las situaciones externas a la institución que contribuyen a la generación del error. Ejemplo: decisiones de EPS, demora o ausencia de autorizaciones, leyes o normatividad etc.

INCIDENTE: es un evento o circunstancia que sucede en la atención clínica de un paciente que no le genera daño, pero que en su ocurrencia se incorporan fallas en lo procesos de atención

AMEF: Análisis de modo y efecto de falla

MARCO NORMATIVO

- **Decreto 1011 de 2006**, por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de salud del Sistema General de Seguridad Social.
- **Ley 1438 de 2011**, por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y se dictan otras disposiciones.



HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS ESE	Versión 1	Documento Controlado	Página 5 de 12
PROTOCOLO PARAL ILUSTRAR AL PACIENTE EN EL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD EN LA ATENCION	Fecha vigencia 29/01/2021	Código PRO-HOS-20	

- **Resolución 412 de 2000**, expedida por el Ministerio de Salud, por la cual se establecen las
- actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y obligatorio cumplimiento y se adoptan las normas técnicas y guías de atención para el desarrollo de las acciones de protección específica y detección temprana y la atención de enfermedades de interés en salud pública.
- **Resoluciones 123 de 2012 y 2082 de 2014**, del Ministerio de Salud y Protección Social y el manual de estándares de Acreditación en Salud, enfatizan la atención en salud centrada en el usuario, y para ello se requiere fortalecer los procesos de documentación y despliegue de deberes y derechos de los usuarios

GENERALIDADES

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, debemos trabajar en la promoción y prevención de la salud para que ninguna enfermedad conlleve a una situación de dependencia a las personas. Los médicos y demás equipo de salud deben participar en el desarrollo de la autonomía, promocionando y 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, la voluntad 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:

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





HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS ESE	Versión 1	Documento Controlado	Página 6 de 12
PROTOCOLO PARAL ILUSTRAR AL PACIENTE EN EL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD EN LA ATENCION	Fecha vigencia 29/01/2021	Código PRO-HOS-20	

se observan en las formas como las personas responden ante una agresión verbal con una actitud desafiante, tolerante.

- Los hábitos: Son la repetición de una conducta que internaliza la persona como respuesta a una situación determinada; es el establecimiento de patrones comportamentales por su repetición, por ej. el ejercicio rutinario.

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, científico y 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 y hospitalización debe contar con tarjeta de identificación en la cabecera de su cama manila de identificación en todos los servicios.
- 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



HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS ESE	Versión 1	Documento Controlado	Página 7 de 12
PROTOCOLO PARAL ILUSTRAR AL PACIENTE EN EL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD EN LA ATENCION	Fecha vigencia 29/01/2021	Código PRO-HOS-20	

- 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 alguno 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 (SIAU).
- 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 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?



HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS ESE	Versión 1	Documento Controlado	Página 8 de 12
PROTOCOLO PARAL ILUSTRAR AL PACIENTE EN EL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD EN LA ATENCION	Fecha vigencia 29/01/2021	Código PRO-HOS-20	

- ¿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:

- a. Informar al talento humano los medicamentos que usa. Esto incluye formulados, los que compra sin receta y los suplementos de dieta tales como las vitaminas y las hierbas.
- b. Informar al talento humano de cualquier alergia o reacción adversa que haya tenido a los medicamentos.
- c. Informar si puede leer las recetas de medicamentos que le escribe su médico
- d. Hacer las preguntas sobre sus medicamentos y pida información fácil de entender, tanto cuando se los receta el médico, 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?
- e. Al recibir sus medicamentos en farmacia, pregunte: ¿Es este el medicamento que me recetó mi médico?
- f. Hacer preguntas en cuanto a las instrucciones de uso del medicamento
- g. Preguntar en el servicio farmacéutico sobre el mejor instrumento para medir la medicina líquida. También hágale preguntas si no está seguro de cómo usarlo.
- h. Solicitar en farmacia o en postconsulta información por escrito, si así lo requiere, sobre los efectos secundarios que podría ocasionar el medicamento.



HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS ESE	Versión 1	Documento Controlado	Página 9 de 12
PROTOCOLO PARAL ILUSTRAR AL PACIENTE EN EL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD EN LA ATENCION	Fecha vigencia 29/01/2021	Código PRO-HOS-20	

- i. Preguntar a quienes lo atienden y tienen contacto directo con usted, si se han lavado las manos.
- j. Cuando se le dé de alta pedir a su médico y al equipo de salud que le expliquen el plan de tratamiento que necesitará en casa.
- k. Antes de realizar cualquier procedimiento, preguntar quién le va a realizar el procedimiento, si está de acuerdo y si tienen claro lo que se va a hacer.
- l. Asegúrese que todo el equipo de salud involucrado en su cuidado cuente con su información importante de salud.
- m. Solicitar que un familiar o amigo le acompañe, que conozca, sea su defensor y garante durante su proceso de atención.
- n. Solicitar información de los resultados de exámenes que le hayan practicado.
- o. Aprender sobre su enfermedad, evolución y tratamientos haciendo preguntas a su médico y enfermera y usando otras fuentes confiables de información

IDENTIFICAR LOS FACTORES CONTRIBUTIVOS QUE FAVORECEN LA OCURRENCIA DE PROBLEMAS EN EL AUTOCUIDADO Y LA AUTONOMÍA EN EL CUIDADO DE LA SALUD DEL PACIENTE

<u>ACCIONES INSEGURAS</u>	<u>FACTORES CONTRIBUTIVOS</u>	<u>BARRERAS DE SEGURIDAD</u>
Comunicación no efectiva con el usuario	Gerencia <ul style="list-style-type: none"> • Políticas deficientes en cuanto a la generación de espacios de comunicación 	Humana <ul style="list-style-type: none"> - Verificar por parte del personal asistencial la comprensión en el paciente, familia y/o cuidador de las órdenes médicas verbales y escritas. - Instaurar comunicación preventiva con el registro en la historia clínica de la actividad que deben ser especificadas al paciente - Invitar al paciente a preguntar e indagar sobre su condición - Generar una comunicación oportuna, precisa, completa, inequívoca y comprendida por quien la recibe - Dedicar tiempo extra a explicar a los pacientes la información en un lenguaje no técnico - Usar guías con ilustraciones para la explicación de la información - Preparar resúmenes e informes con datos y documentos, no de memoria - Asegurar conocimiento de preferencias del paciente para cuidados terminales Naturales <ul style="list-style-type: none"> - Generar espacios naturales para la adecuada comunicación que permita adquirir e intercambiar conocimientos Administrativas <ul style="list-style-type: none"> - Garantizar la continuidad de la atención - Efectuar una comunicación redundante por parte del grupo que atiende el paciente - Establecer listas de chequeo para los pacientes
	No asignación del tiempo suficiente para comunicar la información importante y para que el paciente y/o cuidador formule y responda preguntas sin interrupciones, siempre que sea posible. <ul style="list-style-type: none"> - La mecanización y deshumanización de los procesos - Uso de tecnicismos médicos. - Deficiencias en áreas como: la comprensión del paciente, respeto de su situación, las opciones terapéuticas, los riesgos y el cuidado 	
	Tarea <ul style="list-style-type: none"> - No contar con una herramienta de estandarización de la comunicación con el paciente. - No utilizar al menos dos identificadores en la identificación y las ayudas diagnósticas. 	
	Paciente <ul style="list-style-type: none"> - Patología - Edad - Desinterés o evasión de responsabilidad del paciente en el autocuidado de su salud. - Diversidad cultural y/o de creencias. - Alteraciones de la conciencia y estado 	



HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS ESE	Versión 1	Documento Controlado	Página 10 de 12
PROTOCOLO PARAL ILUSTRAR AL PACIENTE EN EL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD EN LA ATENCION	Fecha vigencia 29/01/2021	Código PRO-HOS-20	

	<p>mental.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pérdida de confianza en el equipo de atención <p>Equipo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación ausente o deficiente del equipo de trabajo con el que se presta el servicio - Brechas en la comunicación e interrupciones en la continuidad de la misma. <p>Ambiente</p> <p>Ambiente laboral punitivo y restrictivo. Deficiente clima laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de programas de pacientes por la seguridad del paciente. <p>Físicas y tecnológicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adecuación de espacios que permitan una comunicación - Estandarizar lista de chequeo y redundancias; todo sistematizado
--	---	---

<u>ACCIONES INSEGURAS</u>	<u>FACTORES CONTRIBUTIVOS</u>	<u>BARRERAS DE SEGURIDAD</u>
<p>Desestimar la información y recomendaciones que suministran los pacientes, sus familiares y/o cuidadores</p>	<p>Gerencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sobrecarga de trabajo - Ausencia de un Programa de educación continuada al personal 	<p>Humana</p> <ul style="list-style-type: none"> - Humanización del servicio y la atención. <p>Físicas y tecnológicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - La construcción de mensajes y plan de manejo en conjunto con el paciente familiares y/o cuidadores primarios. - Generación de canales comunicativos a través de las TIC con el paciente y sus familiares. - Métodos educativos interactivos de fácil manejo y comprensión. - Registro clínico de las actividades educativas. - Disponibilidad de atención por vía telefónica o "telecuidado" que ofrezca mayor continuidad al tratamiento y apoyar a los pacientes a adoptar y mantener un estilo de vida que contribuya a controlar su enfermedad. <p>Administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones en humanización del servicio. - Generación de una cultura de seguridad. - Rondas de seguridad multidisciplinarias. - Personal suficiente y entrenado. <p>Naturales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Generar espacios naturales para el adecuado intercambio de información y conocimientos acerca de la patología del paciente
	<p>Talento Humano</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deshumanización de la atención - No diligenciamiento de las entrevistas - La mecanización de los procesos. - Deficiencias en áreas como: la comprensión del paciente, respeto de su situación, las opciones terapéuticas, los riesgos y el cuidado - No asignación del tiempo suficiente para comunicar la información importante y para que el paciente y/o cuidador formule y responda preguntas sin interrupciones 	
	<p>Equipo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación ausente o deficiente entre el equipo de trabajo. - Falta de supervisión a las actividades realizadas 	
	<p>Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mal clima laboral. - Retiro de la familia y/o cuidadores que poseen información de las instalaciones de atención 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Ausencia de medios de comunicación con el paciente, familiares y/o cuidadores primarios. - Ausencia de protocolos para entrevistas y actividades educativas entre personal asistencial y pacientes 	



HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS ESE	Versión 1	Documento Controlado	Página 11 de 12
PROTOCOLO PARAL ILUSTRAR AL PACIENTE EN EL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD EN LA ATENCION	Fecha vigencia 29/01/2021	Código PRO-HOS-20	

ACCIONES INSEGURAS	FACTORES CONTRIBUTIVOS	BARRERAS DE SEGURIDAD
Deficiente educación interinstitucional dirigida a promover un mejor autocuidado	Gerencia - Sobrecarga laboral (exceso de pacientes o actividades asignadas). - Políticas institucionales poco claras acerca de las actividades educativas necesarias. - Inadecuada planeación o ausencia de cronograma de actividades educativas y evaluación de las mismas. - Ausencia de programa de ca	Humanas - Adherencia a los protocolos educativos. - Garantizar la fluidez de la información entre los diferentes actores del sistema. - Educación al paciente y su familia para indagar sobre su patología y plan de tratamiento previo, durante y posterior a la atención. - Invitar siempre a preguntar al paciente y sus familiares durante los procesos de atención. - Apoyo mediante cuidadores informales Naturales - Generar espacios naturales para el adecuado intercambio de información y conocimientos acerca de la patología del paciente. Administrativas - Supervisión a los mecanismos de comunicación y trasmisión de la información al paciente y su familia. - Personal suficiente y entrenado. - Desarrollo de programas de pacientes por la seguridad del paciente. - Programas educativos que enseñan habilidades prácticas de autocuidado Físicas - La construcción de mensajes y plan de manejo en conjunto con el paciente, familiares y/o cuidadores primarios. - Diseños y accesibilidad de programas interactivos de educación para los paciente y los familiares. - Disponer canales de comunicación a través de chat, redes sociales y mensajes de texto, teléfonos que promuevan estilos de vida saludables y específicos de acuerdo a la patología. - Disponibilidad de atención por vía telefónica o "telecuidado" que ofrezca mayor continuidad al tratamiento y apoyar a los pacientes a adoptar y mantener un estilo de vida que contribuya a controlar su enfermedad
	Fatiga del personal. - Personal no idóneo para las actividades educativas. - Omisión o no adherencia a los protocolos educativos. - Mecanización de los procesos.	
	Equipo - Falta de supervisión al personal que realiza las tareas educativas. - Falta de canales de comunicación que favorezca el trabajo conjunto y eficiente. - Fallas en la comunicación de los profesionales de atención para pacientes polimedcados. - Deficiencia de programas de inducción y reintroducción a personal temporal y flotante.	
	Paciente - Personalidad. - Desinterés o evasión de responsabilidad del paciente en el autocuidado de su salud. - Nivel educativo y socioeconómico	
	Tarea - Ausencia o deficiente modelo educativo e informativo al paciente, familiares y/o cuidador(es). - No disponibilidad de los materiales educativos. - Desconocimiento de las tareas, protocolos y guías educativas.	
	Ambiente - Clima laboral deficiente. - Infraestructura inadecuada para las actividades educativas. - Ruido.	

SEGUIMIENTO Y MONITORIZACION

Los indicadores para hacer el seguimiento de las actividades que se implementen en el auto cuidado son:

- PORCENTAJE DE APROPIACIÓN EN AUTOCUIDADO Y SEGURIDAD**



HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS ESE	Versión 1	Documento Controlado	Página 12 de 12
PROTOCOLO PARAL ILUSTRAR AL PACIENTE EN EL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD EN LA ATENCION	Fecha vigencia 29/01/2021	Código PRO-HOS-20	

Número de personas que obtienen una evaluación mayor a cuatro a quienes se ha desplegado el documento de auto cuidado sobre el total de personas convocadas y evaluadas

- **EVENTOS ADVERSOS DERIVADOS DE AUTOCUIDADO**

Número de eventos adversos derivados del auto cuidado sobre el total de eventos adversos presentados en un periodo

CONTROL DE LOS CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
26/11/2021	02	