

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
HOSPITAL GENERAL DR. GUSTAVO DOMÍNGUEZ
ZAMBRANO



**PROTOCOLO DE EDUCACIÓN EN SEGURIDAD DEL
PACIENTE**

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Lcda. Soveida Marisela Delgado Z.	ENFERMERA	
Revisado por:	Lcda. Betty Flores Velos	ENFERMERA RESPONSABLE DE GESTION DE CALIDAD	
	Biof. Rocío Elizabeth Manobanda G.	OFICIAL DE SEGURIDAD RADIOLÓGICA. UNIDAD DE GESTIÓN DE CALIDAD	
Aprobado por:	Dr. Romel Borja Vásquez	GERENTE HOSPITALARIO	



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS	3
2.1 Objetivos Generales.....	3
3. ALCANCE	4
4. RESPONSABLES	4
5. DEFINICIONES Y CONCEPTOS.....	5
6. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO	6
6.1 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.....	7
7. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN DE SEGURIDAD AL PACIENTE	7
8. Plan de Capacitación	10
8.2 Frecuencia	10
8.3 Universo	10
8.3.1 Recursos Humanos	10
8.3.2 Recursos Materiales	11
8.3.3 Recursos Financieros	11
8.3.4 Técnica de Evaluación	11
8.3.5 Modelos de capacitación	11
8.3.6 Énfasis	11
8.3.7 Evidencias	11
9. INDICADORES.....	12
7.1. Ficha del indicador 1	12
8. BIBLIOGRAFÍA.....	13
9. CONTROL DE CAMBIOS	14
10. ANEXO.....	14



	Hospital General "Dr. Gustavo Domínguez Z"	Estado: Aprobado
	Unidad de Gestión de la Calidad	Versión: 1.0
	Protocolo de Educación de Seguridad del Paciente	Fecha: 05/07/2022
	GADT-CTQ-CE-001	Página 3 de 15

1. INTRODUCCIÓN

La Educación Seguridad del Paciente (SP), es el intento consciente de evitar lesiones al paciente causadas por la asistencia, es un componente esencial de la Calidad Asistencial y la condición previa para la realización de cualquier actividad clínica. La Seguridad del Paciente ha comenzado a considerarse una cuestión primordial en la práctica sanitaria. Este protocolo describe los objetivos, alcance, responsables, definiciones, procesos, metodología y estrategias encaminados a reducir la probabilidad de aparición de fallos del sistema y errores de las personas, aumentar la probabilidad de detectarlos cuando ocurren y mitigar sus consecuencias. (1)

La seguridad del paciente, componente clave de la calidad asistencial, ha adquirido gran relevancia en los últimos años tanto para los pacientes y sus familias, que desean sentirse seguros y confiados en los cuidados sanitarios recibidos, como para los gestores y profesionales que desean ofrecer una asistencia sanitaria segura, efectiva y eficiente. Garantizar la seguridad de la atención médico - paciente, debe ser considerado una prioridad tanto por las organizaciones y los profesionales de la salud; disminuyendo el riesgo de errores o incidentes mediante la ejecución de buenas prácticas médicas. (2)

Aquí, radica la importancia de la implementación de La Educación Seguridad del Paciente como práctica segura en el Hospital Dr. Gustavo Domínguez Z, con el fin de culturizar tanto al personal de salud como al paciente que asiste a esta casa de salud y prestar servicios sanitarios esenciales de calidad eficaces y seguros a los pacientes.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivos Generales

Adquirir y actualizar conocimientos prácticos y legales en los procedimientos relacionados en la atención en salud, para lograr la seguridad de pacientes y de los prestadores de servicios de salud en el Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Z.

2.2 Objetivos Específicos

- Elaborar y mantener un plan de seguridad de pacientes con monitoreo, seguimiento y resultados;
- Generar una Cultura de Seguridad, a través de la formación en temas de Seguridad del Paciente mediante charlas y talleres;
- Actualizar las técnicas de prevención de riesgos en atención de pacientes.



	Hospital General "Dr. Gustavo Domínguez Z"	Estado:
	Unidad de Gestión de la Calidad	Revisión: 1
	Protocolo de Educación de Seguridad del Paciente	Fecha: 05/04/2022
	GADT-CTQ-CE-001	Página 4 de 15

3. ALCANCE

Este protocolo, abarca desde la formación y capacitación en Educación de seguridad al paciente por parte del personal de salud hasta la transmisión de esta información a los usuarios que asisten al Hospital Dr. Gustavo Domínguez

4. RESPONSABLES

Responsables	Actividades/tareas
Gerente Hospitalario	Prestar todos los recursos necesarios para cumplir con la aplicación del protocolo de seguridad del paciente.
Dirección asistencial	Estructurar y distribuir al profesional de salud según su perfil. Disponer a los coordinadores de los servicios médicos, apoyo diagnóstico y de enfermería la difusión y el cumplimiento de los protocolos y procedimientos relacionados con la seguridad del paciente.
Docencia	Realizar y ejecutar cronograma anual de capacitaciones al personal sanitario.
Subdirecciones	Capacitar y Retroalimentar al personal a su cargo sobre temas de seguridad del paciente según la necesidad del servicio.

	Hospital General "Dr. Gustavo Domínguez Z"	Estado:
	Unidad de Gestión de la Calidad	Revisión: 1
	Protocolo de Educación de Seguridad del Paciente	Fecha: 05/04/2022
	GADT-CTQ-CE-001	Página 5 de 15

Departamento de calidad	Monitorear y evaluar el nivel de cumplimiento según plan de capacitación.
-------------------------	---

5. DEFINICIONES Y CONCEPTOS

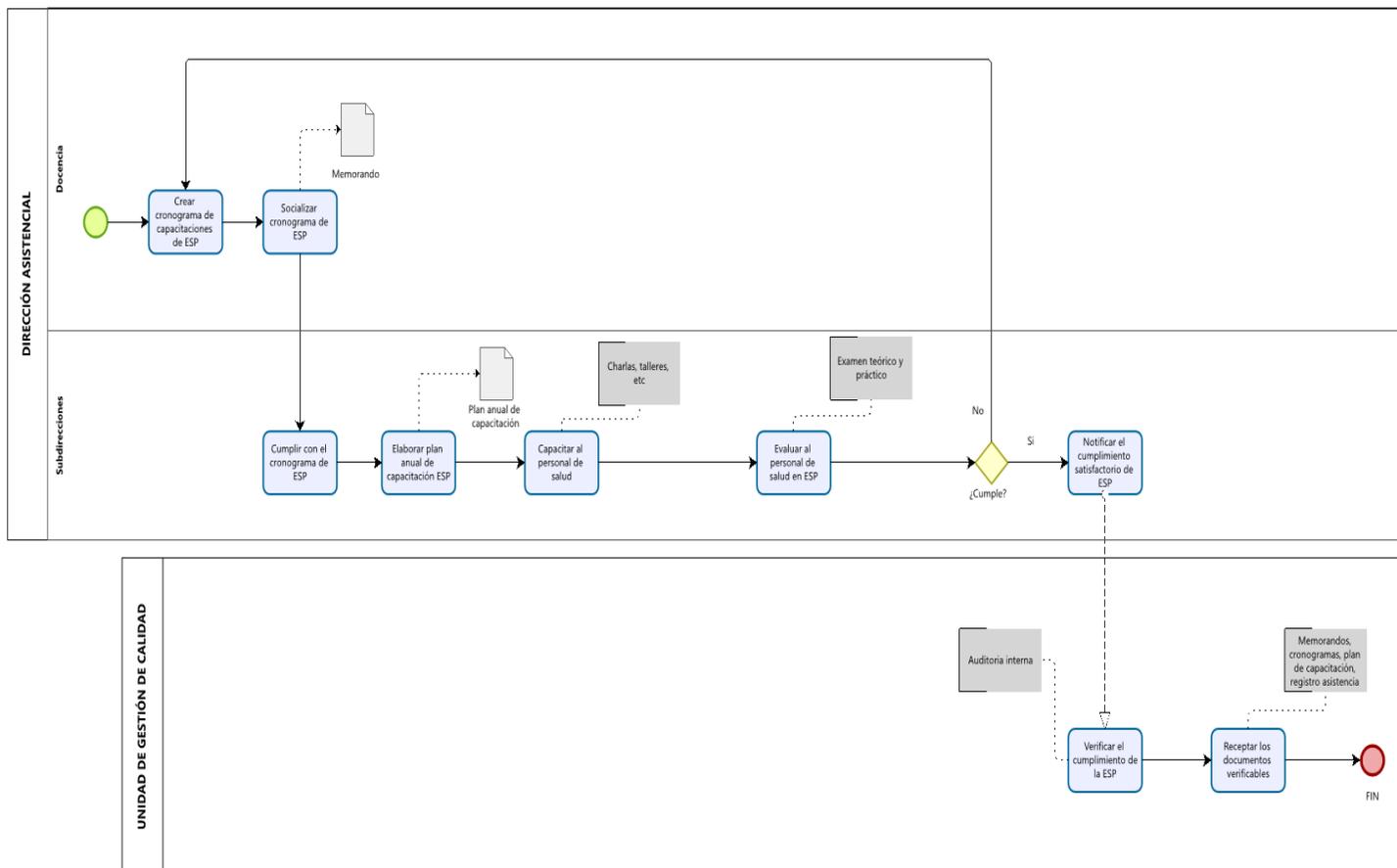
OMS: Organización Mundial de la Salud

ESP: Educación de seguridad del paciente

DOCUMENTO
CONTROLADO

	Hospital General "Dr. Gustavo Domínguez Z"	Estado: Aprobado
	Unidad de Gestión de la Calidad	Versión: 1.0
	Protocolo de Educación de Seguridad del Paciente	Fecha: 05/07/2022
	GADT-CTQ-CE-001	Página 6 de 15

6. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



	Hospital General “Dr. Gustavo Domínguez Z”	Estado: Aprobado
	Unidad de Gestión de la Calidad	Versión: 1.0
	Protocolo de Educación de Seguridad del Paciente	Fecha: 05/07/2022
	GADT-CTQ-CE-001	Página 7 de 15

6.1 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

En este apartado se describe el diagrama de flujo de la práctica segura de Educación de Seguridad del Paciente. A continuación, se detalla:

1. Dirección asistencial a través del departamento de docencia crean un cronograma de capacitaciones enfocadas en la Educación de Seguridad del Paciente (ESP);
2. Docencia socializa por medio de Memorandos, Zimbra y otros medios de comunicación a todos los servicios de las subdirecciones Clínico y/o Quirúrgico y de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico a todo el personal de salud que pertenecen al Hospital Dr. Gustavo Domínguez Z;
3. Los coordinadores de cada servicio, para el cumplimiento del cronograma de capacitaciones, elaboran un plan de capacitaciones enfocadas en la Educación de Seguridad del Paciente, cuyo plan puede incluir diversos temas como: Identificación correcta del paciente, Manejo adecuado de medicamentos de alto riesgo, etc;
4. Una vez elaborado el plan de capacitaciones debe ser revisado, aprobado y ejecutado por cada coordinador de los servicios.
5. El coordinador encargado de las capacitaciones de la Educación de la Seguridad del paciente evalúa a los profesionales de salud a quienes es dirigida la capacitación y envía los verificables a la coordinación de Calidad
6. El departamento de calidad se encarga de la evaluación final de las capacitaciones al personal sanitario y recepta los verificables de su fiel cumplimiento.

7. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN DE SEGURIDAD AL PACIENTE

La Capacitación permanente al personal de salud, sobre la Educación de seguridad del paciente, debe ser una práctica cultural diaria como complemento de todo procedimiento realizado en la atención en salud el mismo que debe ser abordado según lo establece el Manual de Seguridad del Paciente - Acuerdo Ministerial 00000115. (4) y los protocolos aprobados de las 17 prácticas seguras vigentes en el Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano.

7.1. Seguridad del paciente - usuario y la calidad de la atención

La calidad y seguridad en la atención de los pacientes constituyen una obligación técnica y ética de quienes prestan el servicio, a través de la transparencia de los procesos y resultados de las acciones que desarrollan los mencionados sistemas de salud.

La seguridad de la atención en salud es un proceso permanente que se centra en:

- Conocimiento de los riesgos de eventos adversos.

	Hospital General "Dr. Gustavo Domínguez Z"	Estado:
	Unidad de Gestión de la Calidad	Revisión: 1
	Protocolo de Educación de Seguridad del Paciente	Fecha: 05/04/2022
	GADT-CTQ-CE-001	Página 8 de 15

- Eliminación de los riesgos innecesarios.
- Prevención y corrección de aquellos riesgos que son evitables a través de intervenciones basadas, en evidencia científica, con demostrada efectividad ¹

7.2. Prácticas seguras

Son los tipos de procesos o estructura cuya aplicación reduce la probabilidad de eventos adversos asociados a la atención de salud, que se apoyan en la mejor evidencia científica disponible y que procuran prevenir, minimizar o eliminar el riesgo asociado a la práctica clínica.¹

7.3. Prácticas Seguras Administrativas

- Identificación correcta del paciente: procedimiento de identificación que no permite duda o equivocación de los pacientes y que hace posible atender a la persona correcta, en el momento correcto y con la práctica adecuada correcta. ¹
- Programa de mantenimiento preventivo de equipos biomédicos: Comprende todas las actividades que se realizan para cumplir con la vida útil de cada equipo, determinada por el fabricante (calibración, lubricación, limpieza). ²

7.4. Prácticas Seguras Asistenciales

- Control de abreviaturas peligrosas: El objetivo es estandarizar la utilización de abreviaturas permisibles en los procesos de atención para evitar confusiones y errores que afecten a los pacientes.³
- Manejo adecuado de medicamentos de alto riesgo: Todos los medicamentos tienen potencial riesgo de causar algún evento adverso, sin embargo, se pone énfasis en los medicamentos de alto riesgo porque son aquellos que por sus características propias como por ejemplo un margen terapéutico estrecho, pueden causar daño, incluso la muerte, cuando se produce un error en el curso de su administración.³
- Control de electrolitos concentrados: Es fundamental la planificación de la adquisición, almacenamiento, disponibilidad, acceso, prescripción, preparación, distribución, etiquetado, verificación, administración y control de estos agentes, a fin de evitar eventos adversos. La estandarización de la dosis, unidades de medida y de terminología, son elementos fundamentales a considerar para evitar errores en la administración de las soluciones concentradas de electrolitos.³

	Hospital General "Dr. Gustavo Domínguez Z"	Estado:
	Unidad de Gestión de la Calidad	Revisión: 1
	Protocolo de Educación de Seguridad del Paciente	Fecha: 05/04/2022
	GADT-CTQ-CE-001	Página 9 de 15

- Conciliación de medicamentos: Es el proceso formal de obtener una lista completa de la medicación del paciente previo al ingreso, compararla con la que se le ha prescrito en el centro sanitario, durante la referencia y alta médica¹
- Administración correcta de medicamentos: La administración de medicamentos por diferentes vías contribuye de manera considerable a mejorar la calidad de vida de los pacientes, sin embargo, su uso no está exento de riesgos, ya que si no se cumple con una administración segura puede ponerse en peligro la vida de los pacientes.³
- Administración de antibióticos profilácticos en procedimientos quirúrgicos: El objetivo es disminuir la incidencia de infecciones asociadas a la atención de salud, relacionadas con la herida quirúrgica, resultado de procedimientos quirúrgicos que se realicen en los establecimientos de salud.³
- Profilaxis de trombo embolismo venoso: La evidencia muestra que la identificación de pacientes con factores de riesgo y aplicar acciones basadas en la evidencia, reducen o evitan sustancialmente la incidencia de tromboembolismo venoso.¹
- Prevención de úlceras por presión: La gran mayoría de Úlceras por Presión son prevenibles (95%), según el Grupo Nacional para el Estudio y Asesoramiento en Úlceras por Presión y heridas crónicas |31', por lo que es importante disponer de estrategias de prevención basadas en las mejores evidencias científicas disponibles.¹

7.5. Prácticas Seguras Administrativas/Asistenciales

- Notificación de eventos relacionados con la seguridad del paciente: La notificación de eventos hace referencia a los procesos y la tecnología implicada en la estandarización, formato, comunicación, retroalimentación, análisis, aprendizaje, respuesta y difusión del aprendizaje generado por el registro de eventos. Es la acción que se adopta tras el registro, la respuesta constructiva.⁴
- Prácticas quirúrgicas seguras: La Lista de Verificación de Cirugía Segura es una herramienta utilizada por los profesionales clínicos que permite mejorar la seguridad de sus operaciones, reducir el número de complicaciones y reducir defunciones quirúrgicas innecesarias.¹
- Transferencia correcta de Información de los pacientes en puntos de transición: La continuidad de la atención de los pacientes es primordial para su seguridad, este proceso se está reconociendo cada vez más,

	Hospital General "Dr. Gustavo Domínguez Z"	Estado:
	Unidad de Gestión de la Calidad	Revisión: 1
	Protocolo de Educación de Seguridad del Paciente	Fecha: 05/04/2022
	GADT-CTQ-CE-001	Página 10 de 15

como un aspecto importante en el restablecimiento de su salud, por lo cual la información que se brinda en el periodo de transferencia reviste singular importancia¹

- Manejo correcto de las bombas de infusión: El objetivo es desarrollar competencias técnicas en el manejo de las bombas de infusión para reducir los riesgos en la administración de terapia de infusión intravenosa.
- Higiene de manos: Los programas de prevención y control tienen como punto fundamental la higiene de las manos, que a su vez es la medida de prevención de infecciones menos costosa y más efectiva.
- Prevención de caídas: El objetivo es reducir los riesgos de caídas y sus efectos negativos en la seguridad del paciente en establecimientos de salud.¹
- Educación en seguridad del paciente: La educación es un paso estratégico para abordar la seguridad en los establecimientos dedicados al cuidado de la salud el mismo que deberá ser enfocado tanto al usuario interno como al usuario externo.⁵

8. Plan de Capacitación

El Plan de capacitación que se realiza dentro del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Z., es un documento en el cual se registra a lo largo del año las capacitaciones que se han planificado en base a las necesidades de la institución y de acuerdo al Manual de Seguridad del Paciente - Acuerdo Ministerial 00000115. (4) y los protocolos aprobados de las 17 prácticas seguras

En las capacitaciones se debe aplicar los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas en función de las prácticas seguras. El tema de la capacitación debe ser consensado con las áreas identificadas de mayor riesgo de esta casa de salud.

8.2 Frecuencia

Anual

8.3 Universo

Personal de salud que labora en el Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Z.

8.3.1 Recursos Humanos

- Dirección Asistencial
- Médicos Especialistas
- Médicos Generales y Asistenciales
- Licenciadas/os en Enfermería
- Personal de Servicios de Diagnósticos y Apoyo

	Hospital General "Dr. Gustavo Domínguez Z"	Estado:
	Unidad de Gestión de la Calidad	Revisión: 1
	Protocolo de Educación de Seguridad del Paciente	Fecha: 05/04/2022
	GADT-CTQ-CE-001	Página 11 de 15

- Internos de Medicina enfermería

8.3.2 Recursos Materiales

- Carpetas
- Hojas de papel bond
- Lápices / marcadores
- Computador
- Proyector
- Material de apoyo

8.3.3 Recursos Financieros

Propios de la institución

8.3.4 Técnica de Evaluación

- Participaciones, Preguntas, etc.
- Lluvias de ideas
- Exploración de conocimientos
- Exposiciones grupales o individuales de casos clínicos
- Simulacros
- Pruebas o exámenes

8.3.5 Modelos de capacitación

- El modelo de cascada, onda o pirámide;
- El modelo de equipo móvil;
- El modelo de capacitación simultánea.

8.3.6 Énfasis

Enfatizar en las capacitaciones el trabajo en equipo, la comunicación efectiva, notificación de eventos: reconocimiento del evento, registro, análisis, plan de acción y difusión.

8.3.7 Evidencias

- Memorando de invitación a la capacitación
- Registro de asistencia
- Fotografías o videos
- Acta de capacitación
- Memorando de cumplimiento de la capacitación

	Hospital General "Dr. Gustavo Domínguez Z"	Estado:
	Unidad de Gestión de la Calidad	Revisión: 1
	Protocolo de Educación de Seguridad del Paciente	Fecha: 05/04/2022
	GADT-CTQ-CE-001	Página 12 de 15

9. INDICADORES

7.1. Ficha del indicador 1

Indicador	% de asistencia a las capacitaciones
Formula	Número total de usuarios internos que asiste a las capacitaciones de educación en seguridad al paciente / Número total de asistentes programados para las capacitaciones de educación en seguridad al paciente. * 100
Frecuencia del indicador	Mensual
Meta	90%
Responsable de la medición	Unidad de Calidad – Subdirección de enfermería - Unidad de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas y de Gestión de Apoyo Diagnóstico - Terapéutico y Docencia
Fuente de la información	Registros de asistencia de cada uno de los servicios asociadas a las Unidad de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas y de Gestión de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico).
Limitación técnica	La limitación en este indicador es el ausentismo del personal.

7.2. Ficha de Indicador 2

Indicador	% de evaluación de desempeño
Formula	Número total del personal evaluado que asistió a las capacitaciones realizadas en Educación de Seguridad del Paciente. / Número total del personal planificado en Educación en Seguridad del Paciente * 100
Frecuencia del indicador	Mensual
Meta	90% - 100%
Responsable de la medición	Unidad de Calidad – Subdirección de enfermería - Unidad de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas y de Gestión de Apoyo Diagnóstico - Terapéutico y Docencia
Fuente de la información	Registros de asistencia de cada uno de los servicios asociadas a las Unidad de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas y de Gestión de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico).
Limitación Técnica	La limitación en este indicador es el ausentismo del personal.

7.3. Ficha técnica de Indicador 3

Indicador	% de asistencia de usuarios externos que acuden a las capacitaciones
Formula	Número total de usuarios externos que asiste a las capacitaciones de educación en seguridad al paciente / Número total de asistentes programados para las capacitaciones de educación en seguridad al paciente. * 100

	Hospital General "Dr. Gustavo Domínguez Z"	Estado:
	Unidad de Gestión de la Calidad	Revisión: 1
	Protocolo de Educación de Seguridad del Paciente	Fecha: 05/04/2022
	GADT-CTQ-CE-001	Página 13 de 15

Frecuencia del
indicador

Mensual

Meta	90%
Responsable de la medición	Unidad de Calidad – Subdirección de enfermería - Unidad de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas y de Gestión de Apoyo Diagnóstico - Terapéutico y Docencia
Fuente de la información	Registros de asistencia de cada uno de los servicios asociadas a las Unidad de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas y de Gestión de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico).
Limitación técnica	La limitación en este indicador es el ausentismo del personal.

8. BIBLIOGRAFÍA

1. MSP. Seguridad del Paciente - Usuario Manual. Seguridad del Paciente 2016;5(2):10–20.
2. MINISTERIO DE SANIDAD SSEIGUALDADE. Estrategia de Seguridad del Paciente del Sistema Nacional de Salud [Homepage on the Internet]. 2016. 2016 [cited 2022 Apr 10];1–128. Available from: https://seguridaddelpaciente.es/resources/documentos/2015/Estrategia_Seguridad_del_Paciente_2015-2020.pdf?cdnv=2
3. Shirley G, Trejo C, María M, Domínguez L, Faviola E, López V. Acciones seguras y oportunas asociadas a la bioseguridad y medicación del paciente del área de Medicina Interna del hospital general de segundo nivel Quito-Ecuador Safe and timely actions associated with the biosecurity and medication of the patient in the Internal Medicine area of the Quito-Ecuador general hospital. 2020;4(30):77–87.
4. Greenberg LG, Battles JB, Haskell H. Aprendiendo del paciente para mejorar los sistemas de informes de eventos de seguridad. Cir 2010;78(5):463–468.
5. Greenberg LG, Battles JB, Haskell H. Aprendiendo del paciente para mejorar los sistemas de informes de eventos de seguridad. Cir 2010;78(5):463–468.
6. Protocolo Educación Seguridad del Paciente – HOSPITAL GENERAL DR. NAOLEÓN DÁVILA CÓRDOVA [Internet]. [cited 2022 Mar 23]. Available from: <https://hospitalgeneralchone.gob.ec/protocolo-educacion-seguridad-del-paciente/>



	Hospital General "Dr. Gustavo Domínguez Z"	Estado:
	Unidad de Gestión de la Calidad	Revisión: 1
	Protocolo de Educación de Seguridad del Paciente	Fecha: 05/04/2022
	GADT-CTQ-CE-001	Página 14 de 15

7. Gavilanes L MJ, Aucatoma K, Moreno Piedrahita F, Rivas A. La cultura de seguridad del paciente como estrategia para evitar errores médicos. *Mediciencias UTA*. 2021;5(3).

8. Rocco C, Garrido A. SEGURIDAD DEL PACIENTE Y CULTURA DE SEGURIDAD. *Revista Médica Clínica Las Condes*. 2017 Sep 1;28(5):785–95.

9. Acuerdo ministerial 00000115-17-OCTUBRE-2016 – ACESS [Internet]. [cited 2022 Apr 1]. Available from: <http://www.calidadsalud.gob.ec/seguridad-del-paciente/acuerdo-ministerial-00000115-17-octubre-2016/>

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	SECCIÓN QUE CAMBIA	VERSIÓN
05 de abril de 2022	Versión inicial	N/A	001

10. ANEXO

Registro de Asistencia

	Hospital General "Dr. Gustavo Domínguez Z"	Estado:
	Unidad de Gestión de la Calidad	Revisión: 1
	Protocolo de Educación de Seguridad del Paciente	Fecha: 05/04/2022
	GADT-CTQ-CE-001	Página 15 de 15

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
COMITÉ DE ASISTENCIA

Fecha: _____ Lugar: _____ Hora: _____

Intervenciones Organizacionales: _____

Nº	Nombre y Apellido	Cargo	Unidad Administrativa/ Institución	Número Telefónico	Código Electrónico	Firma
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						

Observaciones: _____

