



**FACULTAD DE POSTGRADOS**

**MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD**

**TEMA:**

**PLAN DE GESTIÓN DE SEGURIDAD AL PACIENTE EN LA  
UNIDAD RENAL NEFROLOJA CÍA. LTDA**

**DOCENTE:**

**MBA. Galo Wenseslao Chávez Chimbo**

**AUTORA:**

**MD. Ximena Alejandra Pérez Carrión**

**2022**

## Resumen

La Seguridad al paciente se define como una disciplina cuyo objetivo principal es ayudar a prevenir y disminuir los riesgos que los pacientes podrían llegar a tener durante la prestación de un servicio de asistencia sanitaria, siendo el punto de partida para garantizar que los servicios ofertados sean de calidad, es por ello, que este proyecto se orienta a la implementación de un plan gerencial sobre seguridad del paciente que se desarrollará en la Unidad Renal Nefroloja, de acuerdo a la normativa 00000115, con la finalidad de implementar protocolos e instrumentos necesarios que garanticen la seguridad del paciente, así como fortalecer capacitaciones al personal que labora en la clínica renal Nefroloja y elaborar actividades y estrategias preventivas orientadas a evitar eventos adversos que puedan suscitarse.

De igual manera, el diagnóstico situacional implica un análisis interno y externo de las diferentes gestiones mediante la matriz DAFO, cuyos resultados permiten establecer actividades orientadas al desarrollo del presente plan gerencial, además, el avance de este plan será medido por una serie de indicadores establecidos que ayudaran a realizar aquellos ajustes que se consideren necesarios y que permitan lograr los objetivos propuestos.

En conclusión, el presente plan plantea un diseño participativo entre el personal administrativo, el personal operativo y los pacientes renales que acuden a la unidad, lo que permitirá prestar una calidad de atención eficiente y eficaz mediante la seguridad del paciente.

**Palabras claves:** paciente, calidad, riesgos, seguridad, asistencia sanitaria.

### **Abstract**

Patient safety is defined as a discipline whose main objective is to help prevent and reduce the risks that patients could have during the provision of a health care service, being the starting point to guarantee that the services offered are of the highest quality. quality, which is why this project is oriented to the implementation of a management plan on patient safety that will be developed in the Nefroloja Renal Unit, in accordance with regulation 00000115, with the purpose of implementing protocols and necessary instruments that guarantee the patient safety, as well as strengthen training for the staff that works in the Nefroloja renal clinic and develop preventive activities and strategies aimed at avoiding adverse events that may arise.

In the same way, the situational diagnosis implies an internal and external analysis of the different procedures through the SWOT matrix, whose results allow establishing activities aimed at the development of this management plan, in addition, the progress of this plan will be measured by a series of established indicators. that will help to make those adjustments that are considered necessary and that allow achieving the proposed objectives.

In conclusion, this plan proposes a participatory design between administrative staff, operational staff and kidney patients who come to the unit, in order to provide efficient and effective quality care through patient safety.

**Keywords:** patient, quality, risks, safety, health care.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN</b>	<b>II</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>III</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>VI</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>VII</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I. ELABORACIÓN DEL ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL</b>	<b>9</b>
<b>1.1 Introducción</b>	<b>9</b>
<b>1.2 Estructura Organizacional</b>	<b>12</b>
1.2.1 <i>Estructura Administrativa</i>	12
1.2.2 <i>Estructura Financiera</i>	13
1.2.3 <i>Estructura Operativa</i>	13
<b>1.3 Oferta y Demanda de Servicios</b>	<b>15</b>
1.3.1 <i>Análisis geoespacial</i>	15
1.3.2 <i>Oferta de Servicios</i>	15
<b>1.4 Población atendida</b>	<b>17</b>
<b>1.5 Demanda de servicios insatisfecha</b>	<b>18</b>
<b>CAPÍTULO II. OBJETO DEL PLAN DE GESTIÓN</b>	<b>19</b>
<b>2.1 Planteamiento del problema</b>	<b>19</b>
<b>2.2 Árbol de Problemas</b>	<b>21</b>
<b>2.3 Justificación del problema</b>	<b>22</b>
<b>2.4 Objetivos</b>	<b>23</b>
2.4.1 <i>Objetivo General</i>	23
2.4.2 <i>Objetivos Específicos</i>	23
<b>2.5 Selección de alternativas de solución</b>	<b>24</b>
<b>CAPITULO III. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DE LA INSTITUCIÓN</b>	<b>26</b>
<b>3.1 Diagnóstico de la gestión organizacional</b>	<b>26</b>
3.1.1 <i>Análisis FODA</i>	26
3.1.2 <i>Análisis CAME</i>	28

<b>3.2</b>	<b>Gestión Administrativa</b>	<b>29</b>
<b>3.3</b>	<b>Gestión Financiera Y Económica</b>	<b>31</b>
<b>3.4</b>	<b>Gestión Técnica Y Tecnológica</b>	<b>32</b>
<b>3.5</b>	<b>Gestión Política Y Social</b>	<b>32</b>
	<b>CAPITULO IV. DESARROLLO DEL PLAN GERENCIAL</b>	<b>33</b>
<b>4.1</b>	<b>Plan de Gestión Gerencial</b>	<b>33</b>
<b>4.1.1</b>	<i>Gestión Administrativa</i>	<b>34</b>
<b>4.1.2</b>	<i>Gestión técnica y tecnológica</i>	<b>36</b>
<b>4.1.3</b>	<i>Gestión financiera y económica</i>	<b>39</b>
<b>4.1.4</b>	<i>Gestión político- social</i>	<b>41</b>
	<b>CAPITULO V. EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN</b>	<b>42</b>
<b>5.1</b>	<b>Monitoreo del Plan</b>	<b>42</b>
<b>5.2</b>	<b>Evaluación del Plan</b>	<b>43</b>
<b>5.3</b>	<b>Limitaciones</b>	<b>44</b>
	<b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>45</b>
<b>6.1</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>45</b>
<b>6.2</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>46</b>
	<b>REFERENCIAS</b>	<b>47</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>50</b>

**Índice de Tablas**

<b>Tabla 1</b> <i>Alternativas de solución.</i>	24
<b>Tabla 2</b> <i>Análisis FODA</i>	26
<b>Tabla 3</b> <i>Análisis CAME</i>	28
<b>Tabla 4</b> <i>Indicador de Coordinación con Gerencia General para implementar el manual de Seguridad al Paciente en la unidad.</i>	34
<b>Tabla 5</b> <i>Indicador de Conformación del Equipo de Seguridad al Paciente.</i>	35
<b>Tabla 6</b> <i>Indicador de Elaboración de un Cronograma de Capacitaciones</i>	36
<b>Tabla 7</b> <i>Indicador de Capacitaciones programadas para el personal Médico y Administrativo</i>	36
<b>Tabla 8</b> <i>Indicador de Mejoramiento y adaptación de Infraestructura de la Unidad Renal Nefroloja</i>	37
<b>Tabla 9</b> <i>Indicador de Adquisición de máquinas de Hemodiafiltración.</i>	37
<b>Tabla 10</b> <i>Indicador de Mantenimiento preventivo de Máquinas y equipos médicos.</i>	38
<b>Tabla 11</b> <i>Indicador del presupuesto estimado para la Ejecución del Plan</i>	39
<b>Tabla 12</b> <i>Presupuesto estimado para la ejecución del Plan de Gestión de Seguridad del Paciente.</i>	39
<b>Tabla 13</b> <i>Indicador de Rendición de Cuentas</i>	41
<b>Tabla 14</b> <i>Indicador de Encuestas sobre cultura de Seguridad</i>	41
<b>Tabla 15</b> <i>Monitoreo de las actividades</i>	43

**Índice de Figuras**

<b>Figura 1</b> <i>Organigrama de niveles de la estructura organizacional de la Clínica Nefroloja 2021</i>	14
<b>Figura 2</b> <i>Mapa de ubicación de Clínica Nefroloja 2021.</i>	15
<b>Figura 3</b> <i>Desarrollo del árbol de problemas de la Clínica Nefroloja</i>	21
<b>Figura 4</b> <i>Unidad Renal Nefroloja</i>	50
<b>Figura 5</b> <i>Tratamiento de hemodiálisis en un paciente renal, 2022</i>	51
<b>Figura 6</b> <i>Capacitaciones al personal Nefroloja.</i>	51



## Introducción

Al hablar de seguridad al paciente decimos que es aquella rama de la atención sanitaria orientada a evitar riesgos y ofertar una mejor calidad de atención, es una disciplina cuyo objetivo principal es la prevención o disminución de aquellos riesgos que podrían llegar a tener los pacientes en la prestación de un servicio de salud; además la OMS señala que garantizar la seguridad del paciente se considera un aspecto primordial para que los servicios sanitarios sean de calidad, por lo que se debe implementar prácticas encaminadas a garantizarla, pues se estima que aproximadamente un 10% de estos sufren algún daño al recibir una atención sanitaria. (OMS, Organización Mundial de la Salud, 2021).

De igual manera, se considera que en las salas de Hemodiálisis las actividades asistenciales son variables y complejas, y para lograr un ambiente seguro dentro de la sala se deben evitar los eventos adversos que generen riesgos para los pacientes, por ello, se elaboró el presente plan de gestión de Seguridad del paciente para la clínica renal Nefroloja, con el objetivo de implementar protocolos e instrumentos necesarios conforme lo establece el Ministerio de Salud en la normativa 00000115, y así garantizar una atención de calidad para los pacientes que asisten a esta unidad, considerando a la seguridad como una de las dimensiones más valioso de calidad en las organizaciones sanitarias.

Es así que el presente plan de gestión consta con seis capítulos, donde se define en el capítulo uno el análisis situacional ambiental de la unidad renal Nefroloja, en el segundo capítulo, se encuentra el objeto de estudio, la problemática y la justificación del problema encontrado, así como los objetivos del proyecto y las opciones de solución propuestas, el capítulo tres, lo conforma el análisis gerencial de la institución, en el cuarto capítulo, se encuentra el plan gerencial, aquí se desarrollan las diferentes actividades con sus respectivos indicadores de acuerdo a cada área de gestión, de igual manera el capítulo cinco está conformado por la evaluación del plan que incluye el monitoreo, la evaluación y las limitaciones reconocidas en el presente proyecto, para terminar

con el capítulo seis, el cual contiene las conclusiones finales y las respectivas recomendaciones del proyecto.

## **CAPÍTULO I. ELABORACIÓN DEL ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL**

### **1.1 Introducción**

La seguridad al paciente está definida como una disciplina cuyo objetivo principal es ayudar a prevenir y disminuir los riesgos que los pacientes podrían llegar a tener durante la prestación de un servicio de asistencia sanitaria independientemente del ámbito en que esta se desarrolle, además, es considerada como un componente esencial para establecer mejoras en la calidad de atención en el sistema sanitario tanto público como privado, determinando así una mejor prestación de servicios en la realización de cualquier actividad sanitaria (OMS, 2019).

Por otra parte, algunos autores refieren que:

La Seguridad al paciente constituye varias acciones que coordinadas facilitan que se desarrolle un comportamiento seguro entre los profesionales, además aplica procedimientos que se encuentran orientados a disminuir los riesgos y aquellos daños que pueden ser evitables, para que de esta manera el error sea menos probable, para que en el caso de que esto suceda, los sistemas de salud se encuentren preparados para disminuir este impacto y corregirlo adecuadamente. (Astier-Peña, y otros, 2021, pág. 2).

De igual manera, la OMS (2019) nos refiere que “entre las diez causas principales de muerte y discapacidad a nivel mundial se encuentran los eventos adversos que se ocasionan por una atención poco segura”, ocasionando así la mayoría de hospitalizaciones, además nos refiere que se generan aproximadamente 134 millones de eventos adversos anuales, ocasionando cerca de 2,6 millones de fallecimientos” (pág. 2).

Se debe considerar que la progresiva complejidad y especialización en la atención sanitaria ha generado un incremento considerable de eventos

asociados a los procesos sanitarios, en la actualidad se ha evidenciado la vulnerabilidad de los sistemas de salud, pues la respuesta al aumento de la demanda de pacientes se ha visto afectada, esto obliga al sistema sanitario a implementar prácticas orientadas a aumentar la seguridad del paciente, entre las que se encuentran el gestionar adecuadamente los riesgos, y el compromiso de los administradores de salud para analizar aquellos problemas de seguridad desarrollando estrategias y actividades de prevención, además permitirá al personal adquirir conocimientos sobre los efectos adversos observados, esto permitirá mejorar la calidad de atención sanitaria que ofertamos (Merino, y otros, 2014, pág. 298).

En el año 2019 se estableció una resolución denominada WHA72.6 la cual habla acerca de la seguridad del paciente, esta resolución tiene como finalidad “establecer que la normativa de seguridad del paciente es un punto de prioridad para las gestiones y los programas sanitarios con la finalidad de lograr una cobertura universal, la cual debe prestarse de forma oportuna, así como de manera equitativa, y eficiente” (72.<sup>a</sup> Asamblea Mundial de la Salud, pág. 1), de igual manera, en el 2021, esta Asamblea elaboró el “plan mundial de Seguridad del Paciente para los años 2021-2030 el cual permitió priorizar la seguridad del paciente y considerarla una base principal de los sistemas sanitarios a nivel mundial” (Astier-Peña, y otros, 2021), reforzando así los sistemas de salud, con el objetivo principal de que los riesgos en la atención prestada hacia los pacientes no se genere.

En base a las normativas generadas, países europeos también crearon normas regulatorias para la Seguridad del Paciente, es así que en España se elaboró la normativa UNE 179003: la cual se basa en gestionar aquellos riesgos que afectarían la seguridad del paciente, estableciendo así las bases generales y las exigencias que las unidades de salud deben cumplir para gestionar los riesgos sanitarios, minimizar los peligros que puedan presentarse durante la atención sanitaria, y reducir estos acontecimientos para de esta manera poder mejorar los sistemas sanitarios (Asociación Española de Normatización y Certificación, 2013).

En el Ecuador, el ACESS determinó que en la atención sanitaria los lineamientos de seguridad del paciente son necesarios a la hora de gestionar un cambio cultural bajo estándares internacionales, para lo cual se toma en cuenta a los profesionales de la salud como una pieza clave en todo este proceso, es por ello, que el MSP como entidad rectora de salud abordó esta problemática elaborando el Acuerdo No. 00000115, el cual incluye el Manual de Seguridad Paciente – Usuario, donde la seguridad al paciente es considerada el punto central de calidad y excelencia durante la prestación de la atención sanitaria (MSP, 2016).

Por otra parte, se debe señalar que la Seguridad al paciente tiene una gran importancia en las unidades de Hemodiálisis, pues se considera una sala que comprende varios procedimientos y técnicas en las que intervienen equipos tecnológicos especializados, con pacientes que presentan una serie de comorbilidades y que en muchas ocasiones son de tercera edad, por lo cual los riesgos de sufrir complicaciones durante el tratamiento es elevado; por ello, existe la necesidad de establecer un conjunto de procedimientos y estrategias para prevenir estos eventos adversos, priorizando la frecuencia con la que estos ocurren, la gravedad de sus consecuencias y la manera de detectarlos, esto se realiza con el único objetivo de garantizar una alta calidad de atención, una disminución de las complicaciones y la modificación de aquellas intervenciones que puedan considerarse inapropiadas (Arenas & Macía, 2018, pág. 1), además, se considera que cuando se produce un incidente o efecto adverso durante una atención en salud, existen varios factores que se toman a consideración, tales como: el personal sanitario, los equipos médicos, la infraestructura y algunas veces las características del paciente (Gonzalez, 2018, pág. 10).

La Unidad Renal Nefrología se considera como una unidad especializada en el tratamiento de enfermedades renales mediante la modalidad de hemodiálisis, donde, entre sus metas estratégicas se encuentran el mejorar y asegurar la seguridad de los pacientes conforme lo establece el Acuerdo No. 00000115 del Ministerio de Salud, encargándose de operacionalizar todos los lineamientos sobre la seguridad del paciente, por ello, se realizó este estudio con el propósito

de implementar este plan de seguridad basado en protocolos establecidos en la normativa 00000115, con el objetivo de disminuir e incluso evitar riesgos que puedan generarse en la atención sanitaria y de esta manera mejorar la calidad de atención en la unidad, además permite identificar aquellas situaciones o daños potenciales a los que está sometido el paciente renal, con la finalidad de implementar acciones que permitan reducirlos, mejorar el uso de recursos disponibles y desarrollar confianza en el paciente por nuestro servicio ofertado.

## **1.2 Estructura Organizacional**

### **1.2.1 Estructura Administrativa**

La “Unidad Renal Nefroloja” se instituyó el 15 de marzo del 2011, en la provincia de Loja, sector El Valle, es una empresa privada legalmente constituida por la Ley de Compañías, su representante legal es el Señor Luis O. Mora, quien es el gerente general de esta entidad, de igual manera, la empresa cuenta con una estructura organizacional bien definida, que se divide en dos grandes bloques, la dirección administrativa y la dirección médica, ambas dirigidas por la gerencia general, la cual presenta asesoría de prestadores externos, con la finalidad de implementar una oferta de servicios de calidad.

#### **1.2.1.1 Misión.**

“Brindar servicios médicos especializados en tratamiento integral de hemodiálisis con atención de excelencia, productos innovadores y talento humano altamente calificado, buscando satisfacer aquellas necesidades y expectativas de nuestros pacientes, así como contribuyendo a mejorar su calidad de vida.” (Unidad Renal Nefroloja, 2022)

#### **1.2.1.2 Visión.**

“Ser la unidad renal reconocida como una organización que lidere la prestación de servicios de tratamiento integral de hemodiálisis en la provincia de Loja.” (Unidad Renal Nefroloja, 2022)

### **1.2.2 Estructura Financiera**

El principal ingreso de la Unidad es la prestación de sus servicios a entidades públicas, tales como MSP, IESS, ISSPOL e ISSFA, mediante la adquisición de convenios con estas instituciones, siendo la actividad económica principal el tratamiento de Hemodiálisis y las actividades de consulta médica especializada.

De igual manera el área financiera, está conformada por una persona encargada de la contabilidad general y otra persona que es auxiliar de contabilidad, quienes se encargan de cada uno de los procesos financieros de la unidad.

### **1.2.3 Estructura Operativa**

Según Chiavenato (2009) se debe considerar que:

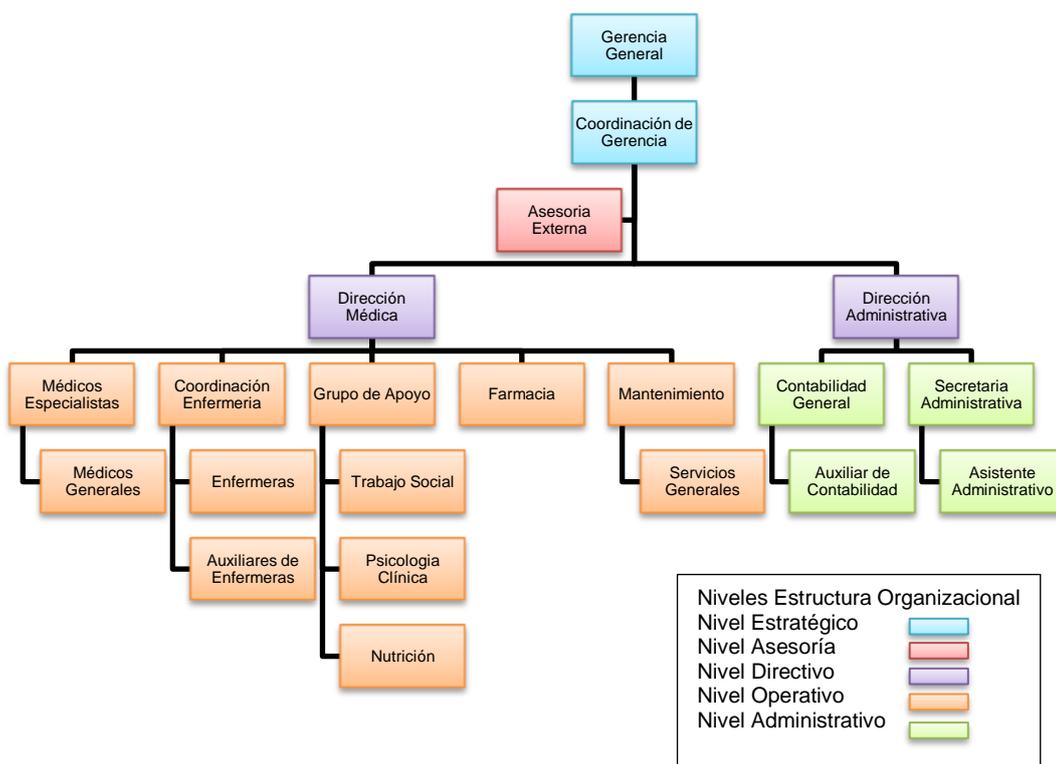
Las empresas se caracterizan por su diversidad, siendo el talento humano su principal activo, estas organizaciones deben pasar por varios procesos que permitirán crear un producto determinado, de igual manera, existen formatos organizacionales que se basan en un principio de mando donde cada persona debe tener un solo gerente, el cual administra a su personal, gracias a la prestación de asesorías y sugerencias de agentes externo acerca de las políticas y los procedimientos a realizar en la empresa (págs. 4-17).

Tomando en cuenta estos conceptos, la unidad de Hemodiálisis cuenta con 38 personas que trabajan dentro de la unidad, entre los que se encuentran profesionales especializados dentro de las Salas de Hemodiálisis, tales como: 1 médico internista- nefrólogo, 2 nefrólogos, 3 médicos generales, 10 enfermeras, 5 auxiliares de enfermería, además, posee oficinas administrativas, consultorios médicos, salas de enfermería, sala de espera, farmacia, quirófano, sala educativa, sala de mantenimiento y áreas de servicios generales. Por otra parte, además de ofrecer principalmente los servicios de Hemodiálisis, cuenta con áreas de Psicología Clínica, Nutrición, Trabajo Social, Laboratorio Clínico, Farmacia, y Cirugía, todos estos servicios actúan de manera conjunta para el beneficio del paciente renal que acude a la unidad.

En la Figura 1, se observa la jerarquización de la Unidad Renal Nefroloja la cual se basa en un modelo lineal, que esta fundado sobre el principio de la jerarquía y el mantenimiento de la unidad de mando, este modelo tiene dos dimensiones, la primera establecida por el gerente general el cual está encargado del nivel estratégico y la segunda dimensión, formada por dos direcciones, la dirección médica encargado del personal operativo, y la dirección administrativa que se encarga del personal administrativo.

**Figura 1**

*Organigrama de niveles de la estructura organizacional de la Clínica Nefroloja 2021*



*Fuente: Tomado de Clínica Nefroloja, (pág. 1) , Gerencia General, 2021.*

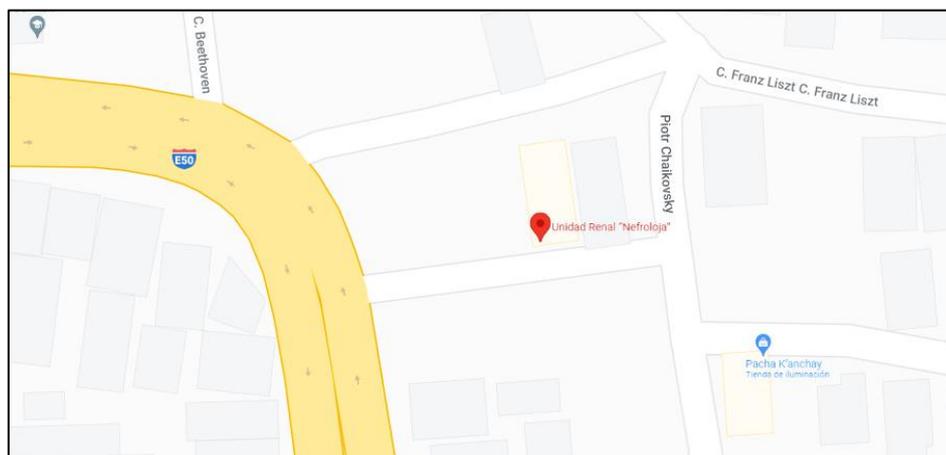
## 1.3 Oferta y Demanda de Servicios

### 1.3.1 Análisis geoespacial

La Unidad Renal Nefroloja es una empresa que pertenece a la prestación de servicios médicos, con oficinas en la provincia de Loja, se encuentra ubicada en el Sector El Valle, entre la calle Cesar Alberto Ortega y la Avenida Oriental de Paso, a una latitud de -3.976602, y a una longitud de -79.199802.

#### Figura 2

*Mapa de ubicación de Clínica Nefroloja 2021.*



*Nota.* Ubicación de la clínica Nefroloja. Adaptado de: *Google Maps*, 2021, (<https://www.google.com/maps/place/UnidadRenalNefroloja>).

### 1.3.2 Oferta de Servicios

La Unidad Renal Nefroloja es una clínica especializada en la prestación de tratamientos renales, ofertando los siguientes servicios a la población lojana.

**1.3.2.1 Servicios de Tratamiento de Hemodiálisis.** La Hemodiálisis se define como: “una terapia de sustitución renal que consiste en realizar una depuración de la sangre por medio de una máquina de hemodiálisis, este procedimiento reemplazara aquellas funciones renales de excretar agua, solutos, y regula el equilibrio electrolítico de un paciente renal” (Sellarés & López,

2021, pág. 1). Considerando este concepto, la Unidad renal Nefroloja cuenta con 2 salas de Hemodiálisis, la Sala A que está conformada por 13 máquinas funcionales para realizar el tratamiento de hemodiálisis respectivo en un tiempo estimado de 4 horas; dentro de la sala A se encuentra la sala de Aislamiento, donde existe una maquina disponible para pacientes que necesiten diálisis de emergencia. La segunda sala es la Sala B, la cual consta de 17 máquinas automatizadas.

Las salas cuentan con un área de vestidores que permite a los pacientes dejar sus pertenencias, y cambiar su vestimenta con ropa ligera, además, cada área cuenta con una estación de enfermería y una estación para auxiliares de enfermería, dentro de las cuales se prepara medicación e insumos para realizar la terapia de Hemodiálisis, en cada sala también existe el área de preparación de bicarbonato que se utiliza para las respectivas máquinas de Hemodiálisis.

En las salas se ofrece exclusivamente el servicio de Hemodiálisis, tanto para pacientes crónicos como para pacientes agudos, el cual está disponible en siete turnos en la semana, cada turno tiene una duración de 4 horas aproximadamente, además dentro de las actividades que se realizan encontramos la curación de heridas, la curación de accesos vasculares, el control y manejo de las alteraciones de tensión arterial, la administración de la medicación, y el respectivo tratamiento de aquellas complicaciones que se generen durante la terapia de Hemodiálisis.

**1.3.2.2 Servicio de Consulta Externa en Nefrología.** La unidad consta de tres especialistas en el área de Nefrología, que se encargan de dar atención especializada a cada uno de los pacientes que conforman la unidad, además se encargan de realizar una consulta mensual a cada uno de los pacientes que acuden a la unidad, así como a pacientes externos.

**1.3.2.3 Servicio de Consulta Externa en Nefrología Pediátrica.** La unidad cuenta con un prestador externo, que se encargan de dar atención

especializada a cada uno de los pacientes pediátricos que se encuentran en la unidad, las consultas se realizan de manera mensual.

**1.3.2.4 Servicio de Cirugía y Consulta Externa Vascular.** En el 2010, Barbosa se refirió al acceso vascular como “aquel punto anatómico que permite el acceso al torrente sanguíneo del paciente y se extraerá la sangre de este para pasar por un circuito extracorpóreo por medio de un filtro y así, luego de una depuración extrarrenal esta retornara al paciente” (pág. 27), (Cano-Cervantes, 2020, pág. 41), por ello, la confección de accesos vasculares es un paso importante en el servicio de Hemodiálisis, por lo cual la unidad consta con un quirófano que permite realizar confecciones y creación de accesos vasculares para el tratamiento de Hemodiálisis, además del seguimiento, control y tratamiento de complicaciones que se puedan dar en los accesos vasculares, esto lo realiza con la ayuda de un prestador externo.

**1.3.2.5 Servicio de Imagen.** La valoración de un acceso vascular constituye un punto clave para iniciar la terapia de hemodiálisis, por ello la unidad cuenta con un equipo de ecografía móvil, para la prestación de servicios de Ecografía General y Doppler, y de esta manera realizar el estudio de imagen respectivo del acceso vascular próximo a puncionar.

#### **1.4 Población atendida**

En el 2010, el INEC, (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos) determinó que en la provincia de Loja se encuentra una población total de 448.966 personas, de las cuales el 49.2% son Hombres y un 50.8% son mujeres; de igual manera, la Unidad renal Nefroloja se encarga de ofrecer la terapia de Hemodiálisis a 198 pacientes provenientes de las diferentes provincias de Loja, de estos el 51% son Hombres y un 49% Mujeres, siendo la mayor parte de esta población perteneciente a los cantones de Loja y sus alrededores.

Cabe destacar, que los usuarios de la Clínica Nefroloja, son pacientes renales crónicos, que se encuentran en el Estadio 5 de la enfermedad renal, además son pacientes en su mayoría mayores de 40 años aproximadamente, pertenecen a

la religión católica, y son de raza mestiza, por otra parte, existen pacientes externos que acuden para consulta de Nefrología o para la realización de cirugías vasculares particulares.

### **1.5 Demanda de servicios insatisfecha**

La Unidad Renal Nefroloja es una clínica renal, donde el servicio ofertado es la terapia de Hemodiálisis y sus pacientes en su mayoría presentan comorbilidades importantes que aumentan su riesgo de complicaciones dentro de la sala, entre estas complicaciones se encuentra el riesgo de caídas por diversos factores que puedan suscitarse, tales como hipotensión ortostática, mareos e hipotensiones severas, de igual manera el personal de limpieza realiza la desinfección de pisos en algunas ocasiones mientras aún existen pacientes en la sala, o mientras el personal se encuentra colocando las líneas de diálisis en las máquinas, esto aumenta el riesgo de caídas no solo para el paciente sino también para el personal de la unidad, es por ello que existe la necesidad de un plan gerencial orientado a mejorar la seguridad del paciente, para así garantizar el correcto actuar frente a eventos o riesgos que puedan suscitarse dentro y fuera de la sala de hemodiálisis.

De igual manera, nuestro sistema sanitario ha considerado que todos los profesionales que lo componen se comprometan en brindar una atención de calidad mediante un ambiente seguro para el cuidado del paciente, es por ello que en la unidad renal Nefroloja es necesario que se realicen constantes actualizaciones tanto para el personal de la unidad como para el paciente, para de esta manera fomentar una cultura de aprendizaje continua y evitar riesgos que puedan producir algún tipo de daño en el paciente.

## CAPÍTULO II. OBJETO DEL PLAN DE GESTIÓN

### 2.1 Planteamiento del problema

La seguridad del paciente se considera de interés en todo centro de asistencia en salud, pues es un elemento esencial para la oferta de calidad en salud, la cual está orientada a prestar un servicio médico de manera segura, efectiva y eficiente, con el objetivo de disminuir a un mínimo aceptable los riesgos o eventos adversos que puedan presentarse (Arenas-Jiménez, Ferre, & Álvarez-Ude, 2017).

Por otra parte, es importante entender que el tratamiento de hemodiálisis consiste en prestar un servicio de depuración extracorpórea a un paciente que tiene insuficiencia renal estadio V, esto se realizan mediante una serie de procedimientos en los que intervienen equipos con tecnología avanzada, además, los usuarios de este servicio en su mayor parte son personas de edad avanzada con múltiples comorbilidades, es decir, constituyen una población de alto riesgo, donde un error en la atención sanitaria puede tener consecuencias desastrosas (Arenas-Jiménez, Ferre, & Álvarez-Ude, 2017).

Algunos estudios nos refieren que:

“Los eventos adversos encontrados en pacientes renales incluyen fallas en la administración del tratamiento de aproximadamente un 40,7%, siendo el 30,2% considerados como evitables” (Chino-Martinez, 2018); de igual manera, entre los problemas de seguridad con mayor frecuencia descritos se encuentran: aumento de caídas, errores en la administración de medicamentos, eventos relacionados con el acceso vascular, errores técnicos y sangrados prolongados (Arenas-Jiménez & Macía-Heras., 2018).

Además de lo mencionado, se considera que la seguridad de los pacientes se ve afectada por errores en la cultura sanitaria, como por ejemplo la falta de comunicación entre el personal, por ello, la seguridad no solo está basada en la actuación correcta por parte del profesional sanitario, sino que consiste en un trabajo en equipo el cual debe estar bien coordinado, para establecer la comunicación efectiva entre el personal y los pacientes.

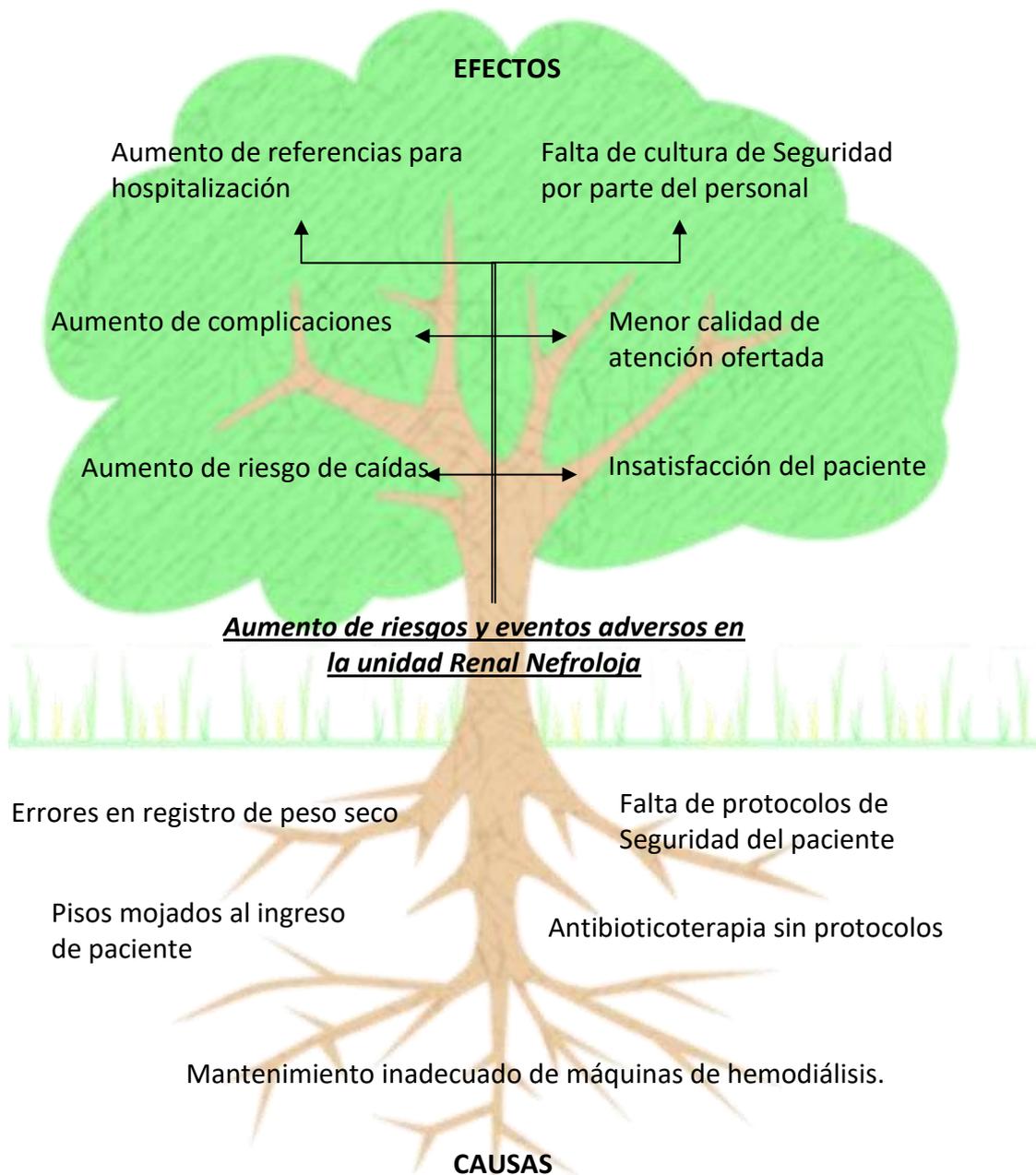
Tomando a consideración lo mencionado, la finalidad de este proyecto, es implementar un proyecto gerencial de seguridad del paciente en las diferentes áreas de la Unidad Renal Nefroloja, el cual nos permitirá brindar una mejor calidad en la atención sanitaria, esto se realizará gracias a la normativa 00000115 del Ministerio de Salud, pues esta entidad estableció un manual de seguridad tomando en cuenta al paciente- usuario, el cual consiste en garantizar una adecuada prestación de servicios mediante la implementación de protocolos de seguridad en las unidades sanitarias, mejorando los procesos de atención y estandarizando los servicios ofertados.

De igual manera, la elaboración del presente plan gerencial permitirá mejorar la prestación de servicios de la unidad optimizando la calidad de atención brindada, además permitirá identificar aquellos factores involucrados en la aparición de los incidentes que afectan la seguridad de nuestros pacientes y ayudarnos a prevenirlos, de igual manera, esta investigación contribuirá a generar un modelo que permita conocer la importancia de la seguridad al paciente y los aspectos que esta conlleva, para que así en un futuro próximo este plan pueda ser complementado con planes internacionales de seguridad al paciente, y ayude a posteriores certificaciones de la unidad.

## 2.2 Árbol de Problemas

**Figura 3**

*Desarrollo del árbol de problemas de la Clínica Nefroloja*



### **2.3 Justificación del problema**

Los eventos adversos son la principal causa para que se diseñen manuales e instrumentos orientados a garantizar la seguridad del paciente que requiere de un servicio sanitario, es por ello, que de acuerdo a las normativas del MSP, se determinó la necesidad de elaborar un manual que permita a las entidades sanitarias optimar la calidad de su atención por medio de la elaboración de protocolos y lineamientos de mejora continua, por ello, la idea principal de la creación de este manual se basa en que los riesgos son prevenibles, además la utilización de esta herramienta permitirá disminuir la prevalencia de eventos adversos y errores que puedan producirse en la unidad.

Es por ello que este plan de gestión permitirá implementar protocolos enfocados a disminuir los riesgos latentes que se puedan presentar, además este plan se enfocará en mejorar la perspectiva de seguridad que tiene el personal que labora en la unidad, esto se lo realizará mediante la implementación de diversas capacitaciones sobre seguridad del paciente, por otra parte, este trabajo será un referente para que se puedan implementar investigaciones de seguridad del paciente con normativas internacionales en proyectos futuros.

## **2.4 Objetivos**

### **2.4.1 Objetivo General**

- Realizar un plan gerencial sobre seguridad del paciente en la clínica renal Nefroloja tomando en cuenta la norma 00000115 del Ministerio de Salud Pública.

### **2.4.2 Objetivos Específicos**

- Implementar protocolos e instrumentos necesarios de acuerdo a las normativas del manual de seguridad del paciente.
  - Fortalecer capacitaciones sobre seguridad del paciente orientadas al personal sanitario que labora en la clínica Nefroloja.
  - Elaborar actividades e implementar estrategias preventivas orientadas a evitar eventos adversos que puedan suscitarse en la unidad renal Nefroloja.

## 2.5 Selección de alternativas de solución

**Tabla 1** *Alternativas de solución.*

Problema central	Alternativas de solución	Criterios de selección			
		Factibilidad técnica	Factibilidad económica	Factibilidad política	Puntaje total
Aumento de riesgos y eventos adversos en la unidad Renal Nefroloja	Elaboración de instrumentos y protocolos de acuerdo a manual de seguridad del paciente- usuario del MSP	5+5+4	5+4+5	5+5+5	43
	Capacitaciones sobre seguridad del paciente orientadas al personal sanitario que labora en la clínica Nefroloja.	5+5+5	4+5+4	5+5+5	43
	Elaboración e implementación de estrategias preventivas de los eventos adversos observados.	5+5+4	5+4+5	5+4+5	42

Elaborado por: Autor, 2022

El proceso de alternativas de solución enlistadas en la tabla 1 se realizó conjuntamente con el personal directivo el cual se encargó de analizar las posibles alternativas de solución, este se encontró conformado por: Gerente General, director Administrativo y director Médico. En cuanto a las alternativas de solución propuestas que se determinó realizar encontramos:

- **Implementación de protocolos e instrumentos necesarios de acuerdo a las normativas del manual de seguridad del paciente.** Todos los directivos coinciden que tiene factibilidad técnica ya que se aplica el manual de seguridad del paciente, la factibilidad económica no se afecta en gran medida ya que es un protocolo que se obtiene de manera gratuita mediante internet, en cuanto a la factibilidad política, es norma reglamentaria por parte del Ministerio de Salud que se aplique este protocolo en cada institución de prestación de servicios médicos, por ello este proyecto tiene factibilidad para su realización.

**Capacitaciones sobre seguridad del paciente orientadas al personal sanitario que labora en la clínica Nefroloja.** Una de las bases de la institución es la mejora continua, es por ello que las capacitaciones constituyen la principal alternativa de solución frente al problema que se ha expuesto, pues permitirá que el personal se encuentre altamente capacitado frente a un evento adverso que pueda suscitarse.

**Elaboración e implementación de estrategias preventivas de los eventos adversos observados en la Unidad Renal Nefroloja.** Esta alternativa de solución permitirá cumplir con uno de los objetivos del presente plan gerencial, para ello se realizará una serie de actividades desde enfoques técnicos (implementación de nuevas máquinas de Hemodiálisis), administrativos (adecuación de la infraestructura), entre otros.

## CAPITULO III. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DE LA INSTITUCIÓN

### 3.1 Diagnóstico de la gestión organizacional

Para realizar la planeación estratégica del presente plan gerencial es necesario elaborar un análisis de la gestión organizacional de nuestra unidad renal, esto ayudara a crear un diagnóstico y evaluación tanto interna como externa de la Clínica Nefroloja, para determinar si se puede cumplir con los objetivos planteados, para ello se han utilizado herramientas gerenciales, como el FODA, que nos ayudará a identificar aquellas fortalezas y oportunidades que presenta la unidad renal, así como aquellas debilidades y amenazas, que nos permitirán conocer cuál es la situación actual de la institución y el CAME (Corregir, Afrontar, Modificar y Afrontar), el cual está orientado al desarrollo de actividades y estrategias de mejora.

#### 3.1.1 Análisis FODA

**Tabla 2 Análisis FODA**

<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<p><b>D1.</b> Protocolos desactualizados de Seguridad al paciente.</p> <p><b>D2.</b> Aumento de errores y eventos adversos en la sala de hemodiálisis.</p> <p><b>D3.</b> Falta de educación continua en seguridad al paciente.</p> <p><b>D4.</b> Aumento en la demanda de pacientes y de carga laboral para el personal.</p> <p><b>D5.</b> Falta de capacitaciones al personal en Seguridad al paciente por parte de la gestión administrativa.</p> <p><b>D6.</b> Falta de comunicación de errores cometidos.</p>	<p><b>A1.</b> Pacientes con poca adherencia al tratamiento susceptibles a eventos adversos.</p> <p><b>A2.</b> Manual nacional de Seguridad al paciente desactualizado.</p> <p><b>A3.</b> Falta de protocolo nacional de Seguridad de Paciente para el servicio de Hemodiálisis.</p> <p><b>A4.</b> Poca participación de familiares y pacientes en cuanto al autocuidado para mejorar su Seguridad</p>

<b>FORTALEZA</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<p><b>F1.</b> Participación activa del personal que garantiza la Seguridad al paciente</p> <p><b>F2.</b> Controles de calidad por parte del personal administrativo.</p> <p><b>F3.</b> Trabajo en Equipo por parte del personal de la Unidad</p> <p><b>F4.</b> Infraestructura adecuada para evitar riesgos a los pacientes que acuden a la unidad</p> <p><b>F5.</b> Implementación de nuevas terapias de diálisis que ayuden a disminuir la incidencia de eventos adversos.</p>	<p><b>O1.</b> Existen Protocolos de Seguridad al Paciente en la Unidad basados en la normativa nacional.</p> <p><b>O2.</b> Capacitaciones por parte del Ministerio de Trabajo acerca de Seguridad al Paciente</p> <p><b>O3.</b> Reconocer a la Seguridad del paciente, siendo un punto de importancia en la atención sanitaria.</p> <p><b>O4.</b> Desarrollo de nuevas terapias en hemodiálisis a nivel nacional que permiten mejorar el tratamiento y disminuir la aparición de riesgos y complicaciones.</p>

Elaborado por: Autor, 2022

### 3.1.2 Análisis CAME

**Tabla 3 Análisis CAME**

<b>CORREGIR (O-D)</b>	<b>AFRONTAR (A-D)</b>
<p><b>D1O1.</b> Existen protocolos de Seguridad al paciente aplicados a la normativa vigente del ministerio de salud, sin embargo, es necesario su actualización constante.</p> <p><b>D5O2.</b> Las capacitaciones brindadas por el Ministerio de trabajo ayudan a mitigar la falta de capacitaciones en Seguridad al paciente por parte de la administración.</p> <p><b>D2O3.</b> Reconocer la importancia que tiene la seguridad del paciente permite que el personal concientice acerca de los errores y eventos adversos que puedan suscitarse.</p>	<p><b>A1D2.</b> La falta de adherencia del paciente a su terapia aumenta el riesgo de errores y eventos adversos.</p> <p><b>A2D1.</b> La desactualización del manual nacional de Seguridad al paciente conlleva que los protocolos en las unidades de salud se desactualizan en comparación a protocolos internacionales.</p>
<b>MODIFICAR (F -A)</b>	<b>EXPLOTAR (F-O)</b>
<p><b>F5A1.</b> La implementación de nuevas terapias de diálisis permite que los pacientes con baja adherencia al tratamiento presenten menor riesgo de sufrir eventos adversos.</p> <p><b>F2A2.</b> Los controles de calidad ejercidos por la gestión administrativa permitirán actualizar los protocolos de acuerdo a la realidad actual y los riesgos identificados.</p>	<p><b>F3O3.</b> Reconocer que la Seguridad del paciente fomenta el trabajo en equipo, esto contribuye a evitar riesgos y eventos adversos en la unidad.</p> <p><b>F5O4.</b> El desarrollo de nuevas terapias de diálisis permite que estas sean adquiridas por la unidad con el objetivo de brindar mejora atención y disminuir eventos adversos.</p>

### 3.2 Gestión Administrativa

La Seguridad al paciente ha sido un proyecto de gran importancia a nivel mundial, pues permite a los diferentes sistema de salud conocer y prevenir los efectos adversos que puedan suscitarse al prestar un servicio de Salud, por ello y pensando en el bienestar de los pacientes la OMS elaboró un plan mundial de Seguridad al Paciente, el cual estará vigente en el periodo 2021-2030, este plan tiene como objetivo disminuir la probabilidad que tiene el paciente de sufrir algún daño por resultado de la atención sanitaria, para ello es necesario impulsar políticas y acciones concretas orientadas a rediseñar el sistema y la atención en salud. (Astier-Peña, y otros, 2021)

Es por ello que, en el 2021, la OMS propuso algunos objetivos estratégicos orientados a optimizar este tema de Seguridad, entre los que tenemos:

- Disminuir el porcentaje de daño evitable en la atención al paciente a cero;
- Establecer sistemas y organizaciones de atención en salud altamente fiables;
- Garantizar que todos los técnicas y métodos clínicos, sean confiables para el paciente;
- Incluir a pacientes y familiares a participar en la búsqueda de una atención de salud segura;
- Capacitar al personal de salud sobre Seguridad al paciente para de esta manera se inicie el rediseño de una atención de salud más segura;
- Mantener un intercambio constante de información y fomentar la investigación orientada a atenuar riesgos, reducir daños y optimizar la atención sanitaria;
- Fomentar las relaciones internacionales, de manera solidaria y en colaboración constante para ofertar una mejor calidad de la atención.

Estos puntos servirán de guía para encargados y administradores líderes en la atención sanitaria, además serán un marco de referencia para todo en sistema

de salud, proporcionando así una normativa general para rendición de cuentas. (OMS, Organización Mundial de la Salud, 2021).

Se debe considerar que las organizaciones utilizan un conjunto de procesos estratégicos, de apoyo y operativos que les permitan cumplir con cada una de sus actividades, siendo estos un punto clave para cumplir la misión, visión y objetivos que presenta la organización, para ello y en busca de mejorar sus resultados se considera necesario gestionar aquellos procesos que actúen directamente en la seguridad del paciente (Sacyl, Sanidad de Castilla y León, 2015). Tomando en consideración este preámbulo podemos decir que en cuanto a la gestión administrativa se encontró que la principal debilidad que esta presenta es la desactualización de los protocolos y lineamientos de Seguridad del paciente en la Unidad, por ello es necesario que la gestión administrativa monitoree continuamente el plan de seguridad al paciente, considerando el trabajo en equipo como un punto clave.

Por otra parte, La Asamblea Mundial de Seguridad del Paciente ha definido a la gestión de riesgos de seguridad como: “aquellas actividades o medidas adoptadas para prevenir, corregir o disminuir la ocurrencia de un acontecimiento real o potencial para la seguridad del paciente” (Guerra-Bretaña, Roque-González, & Torres-Peña, 2018); esto nos permite determinar que una debilidad fue la falta de capacitaciones brindadas por la unidad en cuanto a Seguridad al paciente, pues a pesar de que el Ministerio de trabajo preste capacitaciones sobre este tema, es necesario que los conceptos aprendidos sean constantemente actualizados para que el personal pueda aplicarlos en cada una de las áreas, además la difusión y aprendizaje colectivo sobre eventos adversos fomentará en el personal desarrollar una cultura de seguridad siendo este el objetivo primordial del Plan de Seguridad al Paciente, evitando así los errores médicos, y la aparición de eventos adversos prevenibles. (Urrego-Navarro, 2021)

Una fortaleza que presenta la gestión administrativa, son los diferentes controles de calidad que se realizan, estos permiten identificar errores que se pueden corregir, y contribuir a mejorar la seguridad del paciente, de igual manera mantener una infraestructura adecuada para asegurar la calidad de atención

prestada es una fortaleza que la gestión administrativa presenta, pues se ha evidenciado que la unidad cuenta con un plan de mantenimiento, para evitar riesgos relacionados a infraestructura (barandas, enchufes, pisos).

### **3.3 Gestión Financiera Y Económica**

Es importante que los directivos que forman parte de la Unidad Renal Nefroloja se involucren en los diferentes programas de seguridad al paciente, pues, sin este apoyo, no se pueden iniciar aquellas actividades que impliquen la implementación de los procesos donde la seguridad al paciente sea una prioridad, así como de los protocolos que la garanticen, para ello, es importante que la gerencia asigne una parte de su presupuesto para aquellas actividades de seguridad que se programen, siendo necesario que se capacite continuamente al personal en las prácticas seguras recomendadas implementado acciones de mejora, es decir, las actividades de seguridad del paciente deben estar implementadas en la planificación anual de actividades de la unidad.

De igual manera, los ingresos de la unidad Renal Nefroloja están dados por la prestación de servicios que esta oferta a entidades públicas y privadas, tales como: MSP, IESS, ISSPOL e ISSFA, de acuerdo al tarifario sanitario nacional, el cual sirve como un “instrumento técnico que se encarga de regular el valor de los servicios sanitarios brindados por las entidades sanitarias públicas y privadas” (Ministerio de Telecomunicaciones, 2015), sin embargo, hay que considerar que la unidad tiene cuentas pendientes con las entidades a las que presta sus servicios, lo que ocasiona retrasos en los pagos de prestadores externos y proveedores.

Entre las oportunidades que tiene la clínica encontramos los convenios con empresas distribuidoras de insumos de hemodiálisis, y proveedoras de máquinas de tratamiento, ofertando beneficios en la adquisición y cambio de las máquinas de hemodiálisis, además permitirá adquirir mayor calidad, mejorar los equipos y adquirir nuevas tecnologías. (Ruiz-Araujo, 2016)

### **3.4 Gestión Técnica Y Tecnológica**

Para la promoción del desarrollo de procesos asistenciales es necesario que la gestión técnica y tecnológica desarrolle programas de difusión de medidas preventivas sobre los riesgos sanitarios que pueden llegar a suscitarse, de igual manera, conservar un plan de mantenimiento de los dispositivos que se utilizan en el servicio de diálisis es fundamental, pues permite evitar complicaciones tales como alteraciones en el peso o un desequilibrio hidroelectrolítico en el paciente; de igual manera, tomando en cuenta que los pacientes de hemodiálisis son una población de alto riesgo, los avances tecnológicos han permitido que la unidad puede iniciar proyectos de adquisición de equipos de hemodiálisis más sofisticados, y de esta manera prestar terapias más completas para sus usuarios como por ejemplo la Hemodiafiltración, esto se lo realiza con el objetivo de disminuir aquellas complicaciones y eventos adversos que puedan suscitarse durante un tratamiento de diálisis.

### **3.5 Gestión Política Y Social**

La Seguridad del paciente se considera un punto de interés estatal por el impacto que esta puede ocasionar en la sociedad, además forma parte de iniciativas a nivel mundial que buscan mejorar la calidad sanitaria, es por ello que, el MSP ha convertido a la seguridad del paciente en el punto principal de la excelencia sanitaria, por lo cual estableció el manual de Seguridad del Paciente Usuario de acuerdo a una normativa legal orientada a garantizar el acceso universal y oportuno a la salud.

Es por ello, que la elaboración de este manual por parte del Ministerio de Salud constituye una base fundamental para que se implementen los protocolos que garanticen la Seguridad del Paciente en la Unidad Renal Nefroloja, permitiendo así dar seguimiento y evaluar cada paso del proceso en todas las áreas del servicio, fortaleciendo un aprendizaje continuo sobre seguridad del paciente en el personal y ayudando al mejoramiento continuo de la unidad.

De igual manera, la unidad cuenta con un reglamento interno de Trabajo, elaborado acorde a las disposiciones del Código de Trabajo y aprobado en enero del 2014 por la Dirección del Trabajo y Servicio Público, en el que consta cada uno de los estatutos (procedimientos, responsabilidades, derechos, multas, sanciones y gratificaciones) al que se sujetaran el empleador y cada uno de los trabajadores.

## **CAPITULO IV. DESARROLLO DEL PLAN GERENCIAL**

### **4.1 Plan de Gestión Gerencial**

Para realizar el presente plan gerencial tomamos en cuenta varios factores tales como el desarrollo tecnológico, la satisfacción del usuario, la alta competencia, los enfoques de calidad y seguridad, el rol del personal administrativo y operativo de la organización, entre otros, para de esta manera alcanzar nuestros objetivos gerenciales propuestos, implementando actividades en diversas gestiones, que permitan cumplir con el proyecto propuesto.

Este plan gerencial busca de manera principal fomentar la seguridad del paciente, tomando en consideración la implementación de normativas nacionales e internacionales en la unidad, haciendo que la seguridad del paciente se convierta en una prioridad institucional, donde se considere al personal de salud un promotor de la seguridad brindada, es por ello que se desarrollaran actividades establecidas en orden cronológico para su respectivo cumplimiento, de igual manera, se elaboraran indicadores que permitan el monitoreo de las mismas para que, de acuerdo a la problemática que nos hemos planteado, y a los problemas identificados podamos trazar metas y establecer estrategias que permitan proporcionar alternativas de solución en la organización.

La estructura del presente plan se basa en cuatro áreas de gestión: Gestión Administrativa (con lineamientos y políticas orientados a garantizar una atención en salud de calidad donde la seguridad al paciente sea la estrategia principal para el desarrollo de este proyecto), Gestión Financiera y Económica (que se

encargara de la orientación de los recursos económicos para la gestión de servicios que garanticen seguridad al paciente), Gestión Técnica y Tecnológica (incorpora los insumos, equipos, e instrumentos utilizados para la prestación del Servicios de Hemodiálisis, así como aquellos utilizados para la implementación de nuevos servicios) y por último la Gestión Política y Social (considerando la participación de los pacientes y la sociedad en el mejoramiento de la Seguridad Sanitaria brindada).

Con lo mencionado, se especificarán las actividades propuestas con sus respectivos indicadores, las que se encuentran orientadas a cumplir con el presente proyecto.

#### **4.1.1 Gestión Administrativa**

En esta gestión implementaremos actividades orientadas a la planificación, organización, y direccionamiento de gestión preventiva acerca de Seguridad al Paciente, tanto para el personal como para los usuarios de la Unidad Renal Nefroloja.

**Actividad 1.** Coordinar con gerencia general para la ejecución del manual de Seguridad al Paciente-Usuario en la Unidad Renal Nefroloja, lo que permitirá implementar procesos y prácticas con pautas de Seguridad del paciente, además ayudará a establecer protocolos y estandarizar procedimientos dentro de las salas de Hemodiálisis, para así ofrecer una atención eficaz e individualizada para cada uno de nuestros usuarios, permitiendo así garantizar la seguridad al paciente. Esta actividad se realizará en el periodo junio 2022 a diciembre 2022.

**Tabla 4** *Indicador de Coordinación con Gerencia General para implementar el manual de Seguridad al Paciente en la unidad.*

Nombre del Indicador	Unidad de medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	de Meta
----------------------	------------------	----------------------	-----------------------	---------

Coordinación con Gerencia General para la implementación del manual de Seguridad al Paciente- Usuario	Número	$\frac{\text{Reuniones Realizadas}}{\text{Reuniones Planificadas}}$	Informe de cumplimiento de Reuniones	de 1 de
-------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------	--------------------------------------	---------

Elaborado por: Autor, 2022

**Actividad 2.** Conformar un Equipo de Seguridad al paciente constituido por personal administrativo y personal médico para que lidere los proyectos orientados a mejorar la Seguridad al paciente, dentro del cual se defina las funciones de cada uno de sus miembros, y se mantenga el compromiso de fomentar una cultura orientada a disminuir los eventos adversos y errores que se podrían generar en la unidad. Esta actividad se la realizará en junio 2022

**Tabla 5** *Indicador de Conformación del Equipo de Seguridad al Paciente.*

Nombre del Indicador	Unidad de medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	de Meta
Conformación del Equipo de Seguridad al Paciente	Número	$\frac{\text{Equipos Conformados}}{\text{Equipos Planificados}}$	Acta de conformación de equipo Seguridad al Paciente	de 1 de

Elaborado por: Autor, 2022

**Actividad 3.** Elaborar un cronograma de capacitaciones orientadas al personal de salud sobre el Manual de Seguridad al Paciente Usuario para fomentar una cultura de seguridad en el personal de salud, prevenir eventos adversos y facilitar la elección de decisiones en el personal, lo que permitirá contribuir al mejoramiento de calidad ofertada por la institución, esta actividad se la cumplirá a partir de junio 2022.

**Tabla 6** *Indicador de Elaboración de un Cronograma de Capacitaciones*

Nombre del Indicador	Unidad de medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	de Meta
Elaborar un Cronograma de Capacitaciones	Número	$\frac{\text{Cronogramas realizados}}{\text{Cronogramas Planificados}}$	Cronograma de Capacitaciones	1

Elaborado por: Autor, 2022

**Actividad 4.** Capacitación al personal Administrativo y Medico, con la finalidad de contar con personal comprometido en brindar una atención de calidad con énfasis en la Seguridad del paciente, socializando lineamientos establecidos en el Manual de Seguridad al Paciente, para así identificar de manera oportuna aquellos eventos que puedan suscitarse en la unidad y ayudar a prevenirlos, así como contribuir al desarrollo de un aprendizaje de seguridad participativo para el personal sanitario, esto se realizará en el mes de enero 2023.

**Tabla 7** *Indicador de Capacitaciones programadas para el personal Médico y Administrativo*

Nombre del Indicador	Unidad de medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	de Meta
Capacitaciones programadas para el personal Médico y Administrativo	Número	$\frac{\text{Capacitaciones Realizadas}}{\text{Capacitaciones Planificadas}}$	Informe de socialización con registro de asistencia y evidencia fotográfica	3

Elaborado por: Autor, 2022

#### **4.1.2** *Gestión técnica y tecnológica*

Este tipo de gestión incluye aquellas actividades que se programaran para la implementación de nuevas tecnologías orientadas a mejorar la oferta de servicio

y a evitar complicaciones que puedan suscitarse en las salas de Hemodiálisis, esto servirá como herramienta de apoyo y soporte para respaldar el plan de gestión de Seguridad al paciente en la Unidad Renal Nefroloja

**Actividad 5.** Mejoramiento y adaptación de la infraestructura de la Unidad Renal para la prestación de servicios en base a las normativas establecidas de Seguridad del Paciente, con el propósito de proporcionar un espacio físico cómodo, seguro y adecuado a las necesidades de los pacientes, así como para el personal de salud donde se fomente un entorno laboral amigable, acogedor y dinámico que permita ofertar un servicio de calidad, lo cual se lo realizara durante el periodo enero 2022 a enero 2023

**Tabla 8** *Indicador de Mejoramiento y adaptación de Infraestructura de la Unidad Renal Nefroloja*

Nombre del Indicador	Unidad de medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	de Meta
Mejoramiento y adaptación de Infraestructura de la Unidad Renal Nefroloja	Número	$\frac{\text{Infraestructura mejorada}}{\text{Infraestructura Planificada}}$	Registro Fotográfico de Infraestructura Mejorada	1

Elaborado por: Autor, 2022

**Actividad 6.** Adquisición de Equipos de Hemodiafiltración, que permitan ofertar un nuevo y mejorado servicio en el procedimiento de diálisis y que garantice mayor seguridad y mejores resultados en el tratamiento de pacientes renales, para de esta manera constituir a la unidad en líder de la oferta de servicios de tratamiento renal mediante un auge tecnológico, esto se lo realizara en el periodo enero 2023.

**Tabla 9** *Indicador de Adquisición de máquinas de Hemodiafiltración.*

Nombre del Indicador	Unidad de medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	de Meta
Adquisición de máquinas de Hemodiafiltración	Número	$\frac{\text{Máquinas adquiridas}}{\text{Máquinas planificadas}}$	Registro Fotográfico de Nuevas máquinas de Hemodiafiltración	5

Elaborado por: Autor, 2022

**Actividad 7.** Realizar mantenimiento preventivo de máquinas y equipos médicos utilizados para la prestación de servicios de Hemodiálisis, el cual se basa en una revisión sistémica para de esta manera evitar daños o eventos adversos que puedan suscitarse por el desgaste de los mismo (por ejemplo: desequilibrios hidroelectrolíticos en los pacientes), esto se lo realizara mediante un mantenimiento programado mensual, supervisado por el jefe de mantenimiento de la Unidad, el durante el periodo de enero a diciembre 2022.

**Tabla 10** *Indicador de Mantenimiento preventivo de Máquinas y equipos médicos.*

Nombre del Indicador	Unidad de medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	de Meta
Mantenimiento preventivo de Máquinas y equipos médicos.	Numero	$\frac{\text{Mantenimientos preventivos realizados}}{\text{Mantenimientos preventivos planificados}}$	Registro de mantenimiento preventivo de Máquinas y equipos médicos.	12

Elaborado por: Autor, 2022

### 4.1.3 Gestión financiera y económica

Esta gestión nos permitirá detallar el presupuesto requerido para la elaboración del presente plan, debemos considerar que esta gestión nos permitirá gestionar aquellas actividades que impliquen el financiamiento destinado a la Seguridad del Paciente, favoreciendo así a una visualización del panorama financiero, facilitando así tomar decisiones que nos permitan cumplir con las actividades establecidas.

**Actividad 8.** Realizar el presupuesto requerido para la ejecución del Plan de Gestión de Seguridad al paciente en la Unidad Renal Nefroloja el cual permitirá planificar, y organizar los recursos y materiales dentro del presupuesto anual de la unidad, además nos ayuda a conocer si las actividades propuestas en este plan gerencial tienen factibilidad para su cumplimiento, esto se desarrollará durante el periodo de mayo 2022.

**Tabla 11** *Indicador del presupuesto estimado para la Ejecución del Plan*

Nombre del Indicador	Unidad de medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	de Meta
Presupuesto para ejecutar el Plan	Número	$\frac{\text{Presupuestos realizados}}{\text{Presupuestos planificados}}$	Registro de Presupuesto realizado	1

Elaborado por: Autor, 2022

**Tabla 12** *Presupuesto estimado para la ejecución del Plan de Gestión de Seguridad del Paciente.*

Concepto	Detalle	Unidad	Cantidad	Costo Unitario	Total, USD
Materiales y suministros	Computadora portátil	unidad	1	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00
	Impresora	unidad	1	\$ 450,00	\$ 450,00

	Materiales de oficina	unidad	5	\$	200,00	\$ 1.000,00
Manual de Seguridad Paciente Usuario	Descarga del manual de Seguridad mediante vía Internet (costo de Internet)	Unidad	1	\$	35,00	\$ 35,00
	Impresión del Manual para cada área de la Unidad	Unidad	5	\$	15,00	\$ 75,00
Infraestructura de la Unidad	Adaptación de la unidad acorde al manual de Seguridad al paciente.	Tiempo (años)	2	\$	25.000,00	\$ 50.000,00
Capacitaciones	Materiales e insumos para capacitación	Unidad	4	\$	50,00	\$ 200,00
	Ejecución de capacitaciones	Tiempo	8	\$	20,00	\$ 160,00
Equipos Médicos e Insumos	Adquisición de Equipos de Hemodiafiltración	Unidad	5	\$	250.000,00	\$ 1.250.000
	Mantenimiento de equipos médicos	unidad	12	\$	500,00	\$ 6.000,00
<b>TOTAL</b>					<b>\$277.470</b>	<b>\$ 1.309.120</b>

Elaborado por: Autor, 2022

**Actividad 9.** Elaboración de un informe sobre gastos en base al presupuesto asignado que transparente los gastos realizados para el cumplimiento del presente plan gerencial con la finalidad de transparentar el uso correcto de todos los recursos asignados, esto se lo realizara al final de cada año, durante el periodo diciembre 2023.

**Tabla 13** *Indicador de Rendición de Cuentas*

Nombre del Indicador	Unidad de medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	de Meta
Rendición de Cuentas	Número	$\frac{\text{Rendición de cuentas realizadas}}{\text{Rendición de cuentas planificadas}}$	Informe de Rendición de cuentas	1

Elaborado por: Autor, 2022

#### 4.1.4 **Gestión político- social**

Este tipo de gestión tiene como finalidad la inclusión social mediante la integración del paciente y su familia en proyectos que impliquen a la seguridad sanitaria, causando así un impacto positivo en la población beneficiada, para ello se elaborara estrategias de prevención y promoción de Seguridad al paciente que fomenten el apoyo familiar, para de esta manera integrar en la sociedad a nuestro paciente de manera progresiva, mejorando su calidad de vida.

**Actividad 10.** Elaborar encuestas acerca de Seguridad del paciente y aplicarlas al personal de la unidad renal Nefrología y a sus usuarios para identificar el nivel de conocimiento acerca de este tema e implementar en el plan estrategias que permitan construir o mejorar el conocimiento de seguridad al paciente en la institución, basado en buenas prácticas clínicas.

**Tabla 14** *Indicador de Encuestas sobre cultura de Seguridad*

Nombre del Indicador	Unidad de medida	Formula de Indicador	Medio de Verificación	de Meta
Encuestas sobre cultura de Seguridad	Porcentaje	$\frac{\text{Encuestas realizadas}}{\text{Encuestas planificadas}} \times 100$	Formato de encuestas realizadas	100%

Elaborado por: Autor, 2022

## **CAPITULO V. EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN**

### **5.1 Monitoreo del Plan**

Se considera un proceso de mejora continua, vigilancia y control de aquellas actividades que han sido planificadas en el plan de Gestión que se ha propuesto para la Unidad Renal Nefroloja, pues hay que considerar que a través del monitoreo se establecerá un registro ordenado del avance de actividades planificadas, de los productos obtenidos y de los objetivos que se han cumplido, este registro permitirá detectar la existencia de alguna dificultad en la ejecución del proyecto, así como permitirá establecer medidas de corrección necesarias que ayuden a orientar nuestro plan y cumplir con objetivos que se han propuesto, para así establecer mejoras en la calidad de atención en salud ofertada teniendo como objetivo principal la Seguridad del Paciente.

De igual manera, este monitoreo nos permitirá favorecer un espacio de coordinación y capacitación, haciendo que el talento humano de la unidad sea participe en propiciar la Seguridad del paciente renal, para ello se realiza un análisis durante el desarrollo del presente plan lo que permitirá determinar el avance del desarrollo de nuestras actividades programadas de acuerdo a los indicadores establecidos. Los resultados de este monitoreo se entregarán mediante una serie de informes mensuales, trimestrales o semestrales con el propósito de establecer mecanismos de solución frente a daños o errores identificados en la implementación del plan.

A continuación, se detalla la implementación de un cronograma de actividades orientadas al monitoreo del presente plan de gestión.

**Tabla 15** *Monitoreo de las actividades*

ÁREA DE GESTIÓN	ACTIVIDAD	MEDIOS DE CONTROL	MONITOREO			
			Mensual	Trimestral	Semestral	Anual
<b>Administrativa</b>	Coordinación con Gerencia General	Informe de la actividad realizada				X
	Conformar el Equipo de Seguridad al Paciente	Acta de conformación				X
	Elaborar un Cronograma de Capacitaciones	Revisión del documento				X
	Capacitaciones programadas	Registro de asistencia y Evidencia Fotográfica		X		
<b>Técnica y tecnológica</b>	Mejoramiento y adaptación de Infraestructura	Registro Fotográfico				X
	Adquisición de máquinas	Registro Fotográfico				X
	Mantenimiento preventivo	Registro de mantenimient o	X			
	Rendición de Cuentas	Informe de actividad				X
<b>Política y social</b>	Encuestas sobre cultura de Seguridad	Presentación del documento			X	
	Capacitación sobre legislación de Seguridad al paciente	Registro Fotográfico			X	

Elaborado por: Autor, 2022

## 5.2 Evaluación del Plan

Para evaluar este plan gerencial se tendrá como propósito verificar si se ha cumplido con los objetivos establecidos, de acuerdo a los indicadores planteados en este proyecto, además permite optimizar la administración de los recursos,

así como identificar debilidades y fortalezas de la unidad, esto permitirá una toma de decisiones eficaz, es por ello que se necesita realizar durante todo el proceso de aplicación de este plan, una serie de evaluaciones de los resultados obtenidos dentro del periodo establecido.

### ***Evaluación Inicial***

Constituye el punto inicial del presente proyecto, pues permite conocer el estado actual de la entidad estudiada, en esta primera parte se realizará un diagnóstico de la institución el cual nos permitirá elaborar estrategias y actividades orientadas a mejorar problemas identificados, para continuar con el desarrollo de nuestros objetivos.

### ***Evaluación Intermedia***

Esta evaluación nos permitirá identificar aquellos factores que dificultan la ejecución de nuestro proyecto, corregirlos o modificarlos acorde a los indicadores establecidos, esto se realizará mediante una toma de decisiones acertada de las actividades que se están ejecutando.

### ***Evaluación Final***

Se realizará cuando se hayan cumplido con todas las actividades programadas en el presente plan de gestión, además permitirá evaluar los resultados obtenidos de cada indicador planteado y determinara el impacto que presento en el mejoramiento de la Seguridad al paciente, por otra parte, permitirá identificar nuevas problemáticas para el desarrollo de nuevos proyectos.

## **5.3 Limitaciones**

Cuando hablamos de limitaciones tomamos en cuenta las debilidades y amenazas que impiden cumplir con la ejecución los objetivos planteados, por ello, entre las limitaciones encontradas tenemos la poca colaboración de los usuarios para implementar la seguridad del paciente a nivel familiar, pues este se considera un factor de importancia para disminuir en gran medida los eventos adversos que puedan suscitarse, por otra parte, la falta de presupuesto

constituye una limitación de importancia, pues es un factor que impediría la implementación de todas las actividades programadas.

## **CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones**

- La seguridad del paciente en las unidades sanitarias que prestan servicios de atención a los pacientes renales constituye un punto de importancia para mejorar y brindar una calidad de atención sanitaria efectiva y eficiente, orientada al mejoramiento continuo.
- Las capacitaciones programadas que incluyan lineamientos y normativas legales de Seguridad al paciente constituyen un punto de importancia para mejorar la cultura en seguridad tanto del talento humano como de los usuarios de la unidad.
- La implementación del Manual de Seguridad al paciente permite a la unidad y a su talento humano garantizar la Seguridad de los usuarios y desarrollar estrategias preventivas oportunas a eventos adversos que puedan suscitarse.
- La innovación y la adquisición de equipos y máquinas de tratamiento permiten ofertar nuevos servicios que contribuyen a mejorar la seguridad del paciente, esto permite a la institución convertirse en una unidad líder de tratamientos renales que incluyan desarrollos tecnológicos actualizados.

## 6.2 Recomendaciones

- Se recomienda una actualización anual de los lineamientos de Seguridad al paciente en la unidad, lo que permitirá el desarrollo oportuno de estrategias preventivas y de mejora continua en la atención sanitaria.
- Se recomienda realizar protocolos de atención sanitaria en la unidad basados en el manual de seguridad del paciente, los cuales permitan el manejo oportuno de eventos adversos que puedan suscitarse en la prestación de servicios de Hemodiálisis.
- Es recomendable capacitar de manera continua al personal de la unidad en los lineamientos y normativas legales de Seguridad al paciente para mejorar la oferta de servicios en la institución.
- Es recomendable la revisión de presupuesto anual, y modificación del mismo para que en base a la innovación y el desarrollo tecnológico se realice la adquisición de equipos y máquinas de tratamiento que permitan ofertar nuevos servicios que garanticen una mayor seguridad en el paciente.

## REFERENCIAS

- 72.<sup>a</sup> Asamblea Mundial de la Salud. (2019). *Acción mundial en pro de la seguridad del paciente*.
- Agra, Y. (2014). Seguridad del paciente y gestión del riesgo. *Escuela Nacional de Sanidad*, 1 - 45.
- Arenas-Jiménez, M. D., & Macía-Heras., M. (2018). Seguridad en hemodiálisis: paradigma del trabajo en equipo. *Revista de la Sociedad Española de Nefrología*, 38, 1-3.
- Arenas-Jiménez, M., Ferre, G., & Álvarez-Ude, F. (2017). Estrategias para aumentar la seguridad del paciente en hemodiálisis: Aplicación del sistema de análisis modal de fallos y efectos (sistema AMFE). *Revista de la Sociedad Española de Nefrología*, 37(608- 621).
- Asociación Española de Normatización y Certificación, A. (2013). Servicios Sanitarios, Gestión de riesgos de Seguridad al Paciente. *Norma UNE 179003* (pág. 29). Madrid- España: AENOR.
- Astier-Peña, M., Martínez-Bianchi, V., Torijano-Casalengua, M., Ares-Blanco, S., Bueno-Ortiz, J., & Fernández-García, M. (2021). El Plan de Acción Mundial para la Seguridad del Paciente 2021-2030: Identificación de acciones para una atención primaria de salud más segura. *Elseiver*, 1-20.
- Barbosa, F. (2010). Indicación del acceso vascular desde el punto de vista nefrológico. En *Manual de Accesos vasculares* (págs. 27-30). Ed. Marge Médica Books.
- Cano-Cervantes, J. H. (2020). El acceso vascular. *Revista Mexicana de Transplante*, 41-43.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Elsevier Editorial.

- Chino-Martinez, M. (2018). actores de riesgo que inciden en el aumento de enfermedades relacionadas a la atención de la salud asociadas al uso de equipo de bio-seguridad en pacientes con tratamiento de hemodiálisis en la Clínica de Hemodiálisis HD periodo de febrero- julio 2018.
- General, G. (2021).
- Gonzalez, J. (2018). *SEGURIDAD DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL DELFINA TORRES*. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Guerra-Bretaña, R., Roque-González, R., & Torres-Peña, R. (2018). *Gestión integrada de seguridad del paciente y calidad en servicios de salud*. La Habana- Cuba: Revista Habanera de Ciencias Médicas.
- INEC, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *INEC*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Perú: Características Económicas y Financieras de las empresas de Servicios. Resultados de la encuesta económica anual 2016*. Lima: INEI 2017.
- Merino, P., Bustamante, E., Campillo-Artero, C., Bartual, E., Marí, G., & J., T. (2014). Certificación en seguridad del paciente en un Servicio de Medicina Intensiva: nuestra experiencia con la norma UNE 179003:2013. *Elsevier Medicina Intensiva*, 297- 304.
- Ministerio de Salud Pública. (2016). *ACUERDO Nro. 00000115*. Quito: Editora Nacional.
- Ministerio de Telecomunicaciones. (01 de 04 de 2015). *TARIFARIO DE PRESTACIONES PARA EL SISTEMA NACIONAL DE SALUD*. Obtenido de gob.ec: <https://www.gob.ec/regulaciones/tarifario-prestaciones-sistema-nacional-salud>

MINSALUD. (2022). *GUÍA TÉCNICA “BUENAS PRÁCTICAS PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN EN SALUD”*. Obtenido de MINSALUD:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/lists/bibliotecadigital/ride/de/ca/guia-buenas-practicas-seguridad-paciente.pdf>

MSP, Ministerio de Salud Pública. (2016). *ACUERDO Nro. 00000115*. Quito: Editora Nacional.

OMS, O. M. (2019). *Acción mundial en pro de la seguridad del paciente*. OMS.

OMS, O. M. (19 de Septiembre de 2019). *Seguridad del paciente*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>

OMS, Organización Mundial de la Salud. (2021). *Acción mundial en pro de la seguridad del paciente*.

Pérez, G., Gisbert-Soler, V., & Pérez -Bernabeu, E. (2017). REINGENIERÍA DE PROCESOS. *3C Empresa (Edición Especial)*, 81- 91.

Rocco, C., & Garrido, A. (2017). Seguridad al Paciente y Cultura de Seguridad. *REV. MED. CLIN. CONDES*, 785-795.

Ruiz-Araujo, A. M. (2016). *IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA ORGANIZACIONAL EN LA UNIDAD RENAL NEFROLOJA CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE LOJA*. Loja.

Sacyl, Sanidad de Castilla y León. (2015). *Plan en gestion de Calidad y Seguridad al Paciente*. España.

Sellarés, V., & López, J. (2021). Principios Físicos en Hemodiálisis. *Nefrología al día.*, 1-11.

Unidad Renal Nefroloja. (04 de 2022). *Misión, Valores y Objetivos*. Loja.

Urrego-Navarro, M. (2021). *Diseño de un modelo de gestión de la cultura de la seguridad del paciente bajo la. Colombia*.

## ANEXOS

**Figura 4** *Unidad Renal Nefroloja*



*Nota:* Unidad Renal Nefroloja. 2021. Tomado de (<https://ec.worldorgs.com/catalogar/loja/cl%C3%ADnica-especializada/unidad-renal-nefroloja>)

**Figura 5** *Tratamiento de hemodiálisis en un paciente renal, 2022*



**Figura 6** *Capacitaciones al personal Nefroloja.*

