



**UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS**

**ESCUELA DE POSGRADOS**

**MAESTRÍA EN ENFERMERÍA**

Programa de educación continua para favorecer la utilización de los protocolos de seguridad del paciente, Servicio de Medicina Interna del Hospital General Santo Domingo de los Tsáchilas, diciembre 2022.

Trabajo de titulación Capstone, para optar por el título de Magister en Enfermería

**Autora:**

Mariuxi Jesenia Pita Pinargote

**Tutor Académico:**

Dra. Cristina Yáñez

**Año**

2022

## Índice de contenido

<b>1. Resumen ejecutivo .....</b>	<b>3</b>
<i>1.1. Problema .....</i>	3
<i>1.2. Objetivo general .....</i>	3
<i>1.3. Metodología .....</i>	3
<i>1.4. Resultados esperados .....</i>	3
<b>2. Antecedentes.....</b>	<b>4</b>
<i>2.1. Profundización del problema.....</i>	4
<i>2.2. Argumentación teórica-aporte de asignaturas de la maestría.....</i>	5
2.2.1. <i>Sistemas de salud .....</i>	5
2.2.2. <i>Calidad .....</i>	6
2.2.3. <i>Seguridad del paciente.....</i>	7
2.2.4. <i>Bioética y seguridad del paciente .....</i>	11
2.2.5. <i>Gestión del cuidado.....</i>	12
2.2.6. <i>Aprendizaje .....</i>	12
<i>2.3. Justificación .....</i>	17
<b>3. Objetivo general y específicos.....</b>	<b>18</b>
<i>3.1. Objetivo General .....</i>	18
<i>3.2. Objetivos Específicos.....</i>	18
<b>4. Marco metodológico .....</b>	<b>19</b>
4.1. <b>Matriz del marco lógico .....</b>	19
4.2. <b>Planificación de las actividades para cada uno de los resultados esperados .....</b>	21
4.3. <b>Cronograma.....</b>	24
4.4. <b>Presupuesto de cada una de las actividades que se van a realizar.....</b>	25
<b>5. Conclusiones y recomendaciones .....</b>	<b>27</b>
<b>6. Bibliografía.....</b>	<b>28</b>
<b>7. Anexos.....</b>	<b>31</b>
<b>Anexo 1: Foto relatoría.....</b>	31
<b>Anexo 2: Registro de asistencia a reuniones .....</b>	31
<b>Anexo 3: Instrumentos.....</b>	33
<b>Anexo 4: Productos para el alcance de los objetivos.....</b>	36

## **1. Resumen ejecutivo**

La calidad en los servicios de salud es el grado de satisfacción que muestran los pacientes en la atención de salud y para ello es esencial contar con herramientas que ayuden a fortalecer los cuidados.

### ***1.1. Problema***

Mediante el análisis situacional FODA, se logró identificar las debilidades o problemas del servicio de medicina Interna del Hospital General Santo Domingo y entre los problemas identificados el que más resalta en el servicio es la baja utilización de los protocolos de seguridad del paciente.

### ***1.2. Objetivo general***

Promover la utilización de los protocolos de seguridad del paciente en el personal de enfermería del servicio de medicina interna del Hospital General Santo Domingo.

### ***1.3. Metodología***

La metodología de este trabajo se adapta al formato de proyectos de titulación Capstone de la maestría en enfermería de la Universidad de las Américas, que comprende 2 fases: La primera se enfocó en identificar la problemática del servicio, a través de un diagnóstico situacional FODA, luego de manera sistemática y según el problema encontrado se establecieron los objetivos que se desean alcanzar para la solución del problema; la segunda fase permitió presentar la construcción de una propuesta de mejora, donde se establecen las acciones a desarrollar para el alcance de dichos objetivos.

### ***1.4. Resultados esperados***

- Personal de enfermería capacitado con sólidos conocimientos sobre los protocolos de seguridad del paciente.
- Personal de enfermería comprometido con la seguridad del paciente.

- Personal de enfermería motivado con la utilización de los protocolos de seguridad del paciente.

## **2. Antecedentes**

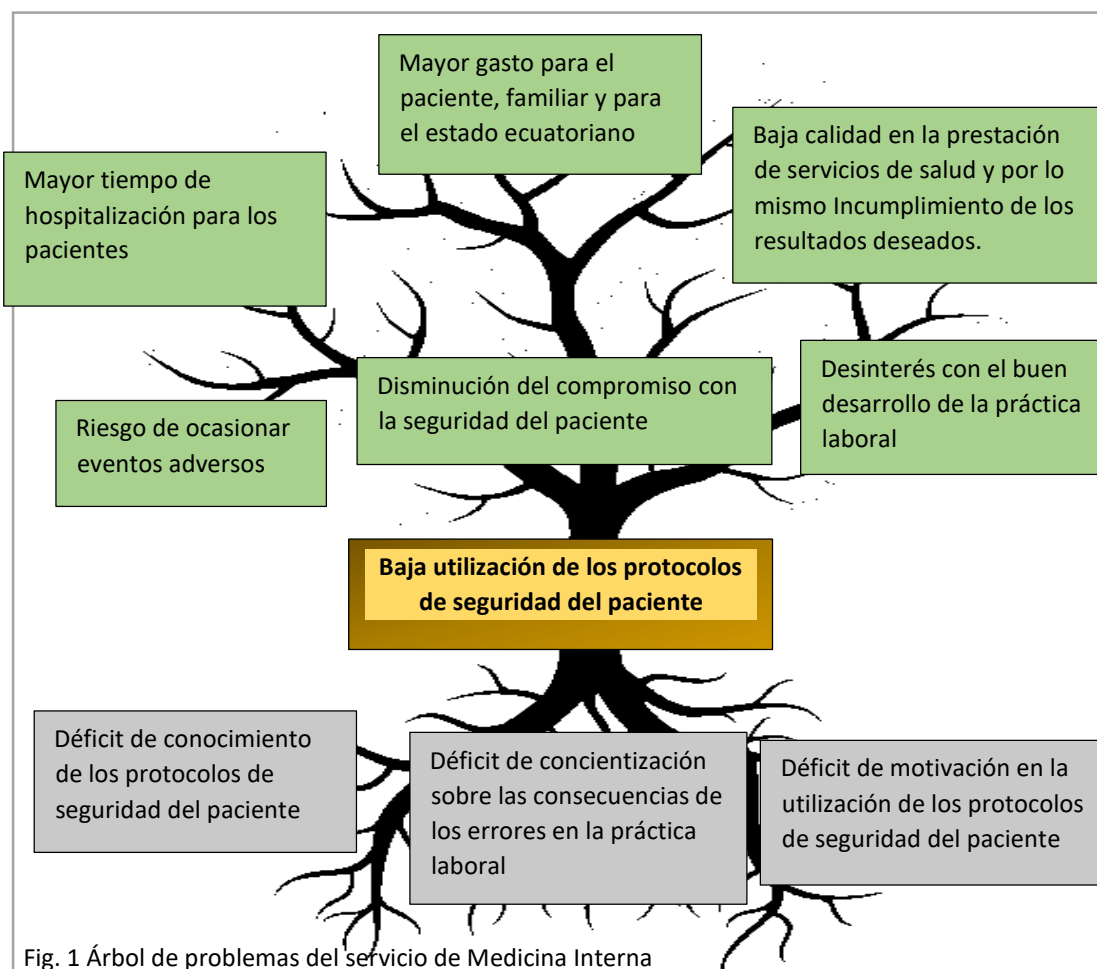
### ***2.1. Profundización del problema.***

La Organización Mundial de la Salud (2019) en su informe de datos y cifras indica que los eventos adversos a causa de una atención poco segura son probablemente una de los diez principales causas de muerte y discapacidad a nivel mundial, también menciona que los eventos adversos pueden darse tanto en países de alto, mediano y bajos ingresos, siendo estos dos últimos los que más provocan eventos adversos por una atención poco segura en los hospitales, con un estimado de 134 millones de casos cada año provocando 2,6 millones de muertes, así mismo, menciona que estos eventos adversos también pueden provocar discapacidad.

La Organización Mundial de la Salud (2019), también se menciona que hasta 4 de cada 10 pacientes en el mundo han experimentado daños en la atención sanitaria, pudiendo ser prevenibles hasta en un 80% y que uno de los errores más perjudiciales está relacionado con el uso de medicamentos. En los países pertenecientes a la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) un 15% del total del gasto hospitalarios se lo asocia con el resultado de eventos adversos y que una reducción de los mismos puede generar grandes ahorros financieros, siendo lo más importante la satisfacción de los pacientes.

En el servicio de medicina interna del Hospital General Santo Domingo, mediante una entrevista verbal a la licenciada supervisora, se realizó el análisis situacional FODA, donde se pudo identificar las debilidades o problemas del servicio, y el que resaltó es la baja utilización de los protocolos de seguridad del paciente, esto se debe a un déficit de conocimiento de los mismos, ya que por las jornadas largas de 12 horas, los horarios rotativos del personal, sumándose a esto el tiempo de pandemia que se vivió, se han visto limitadas las capacitaciones de estos protocolos y demás temas de interés.

### 2.1.1. Árbol de problemas



## 2.2. Argumentación teórica-aporte de asignaturas de la maestría.

### 2.2.1. Sistemas de salud

Según lo mencionado por Tobar, F. (2017) un modelo de salud constituye un conjunto de elementos relacionados entre sí para llevar a cabo actividades con la finalidad de alcanzar ciertos propósitos en salud.

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud indica que un modelo de salud es el conjunto de todas las entidades y recursos, cuyo objetivo principal es la dotación de servicios de calidad a toda la población, en cualquier momento y lugar y que cada país determina la estructura institucional mediante la cual organiza e implementa sus funciones (Molina, A. 2019).

En Ecuador el sistema de salud está compuesto por tres subsistemas:

- El primero es el Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP) el cual fue creado para brindar servicios de salud a la población más vulnerable y de insuficientes recursos económicos.
- El segundo es el sistema de Seguridad Social (SS) cuyo objetivo es brindar servicios de salud a las personas que cuentan con afiliación ya sea de forma dependiente o voluntaria, la cual puede cubrir también a cónyuges e hijos menores de 18 años. Este subsistema brinda los servicios sanitarios a través de los institutos de seguridad social como son el de Seguridad Social General, Fuerzas Armadas y Policía Nacional.
- El tercer y último subsistema lo forma el sector privado, los cuales están ubicados en su mayoría en las zonas urbanas; este servicio por lo general tiene fines lucrativos (Molina, A. 2019).

Por lo expuesto se puede deducir que los sistemas de salud son organizaciones multidisciplinarias que cuentan con una estructura establecida que tienen como finalidad brindar atención integral con eficiencia y calidad en cualquier instancia.

### ***2.2.2. Calidad***

Según la teoría de M. Joseph Juran, citado por Díaz, G. & Zalazar, D. (2021) indica que la calidad es el conjunto de particularidades que satisfacen las necesidades de los usuarios, y que debe ser adecuada y no deficiente.

#### ***2.2.2.1. Calidad de servicio***

Según Cardoso, L (2021). Señala que la calidad de servicio es un cumulo de estrategias y quehaceres cuya meta es optimizar el servicio al cliente y que el secreto para llegar a ello es poseer buenas bases para la construcción de un ambiente positivo que supere las expectativas del cliente. Entonces se puede deducir que la calidad de servicio es un principio que se obtiene

mediante la práctica de conductas positivas no solo para satisfacer las necesidades de los clientes sino para crear ese vínculo de confianza en la adquisición de esos servicios.

#### ***2.2.2.2.1. Calidad de atención en los servicios de salud***

Según la Organización Mundial de la Salud (2020). Refiere que “la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados para la población y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios” por lo expuesto se interpreta que la calidad en los servicios de atención de salud es el grado de satisfacción de los pacientes, familia y comunidad, y para ello es necesario que los prestadores de los cuidados de salud basen sus conocimientos en la evidencia científica con la finalidad de realizar procedimientos seguros y con ello alcanzar los resultados deseados.

#### ***2.2.3. Seguridad del paciente***

Según la Organización Mundial de la Salud (2019) en su informe de datos y cifras indica que la seguridad del paciente es una disciplina de la asistencia sanitaria que apareció debido a la complicada evolución de los sistemas sanitarios y también por los daños ocasionados en los pacientes, además menciona que prestar una atención sanitaria oportuna y eficiente es esencial para brindar un servicio seguro y de calidad.

El Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2016) en su manual de seguridad del paciente - usuario, señala que la calidad y la seguridad en el cuidado de los pacientes constituye un compromiso de ética y buenas practicas por parte del prestador de salud, y que un alto grado de calidad en la atención de salud dependerá de los conocimientos de estos profesionales.

#### ***2.2.3.1. Principios transversales de la seguridad del paciente***

Para ofrecer una atención de salud segura es necesario no solo establecer políticas o reglas, sino que se requiere de la gestión de los diferentes responsables para proponer acciones que ayuden alcanzar resultados positivos. (Ministerio de Salud Pública del Ecuador 2016).

Para tener una mejor perspectiva de lo que es la seguridad del paciente en la atención de salud es importante tener en claro las definiciones de los principios transversales, los cuales se resumen en:

- **Atención centrada en la persona**, “es una dimensión de la calidad esencial que se interrelaciona con la seguridad del paciente en sentido que el sistema de salud debe asegurar un trato digno, con calidez y respeto, personalizado, colaborativo y activado, con el propósito de obtener los mejores resultados para el paciente” (Ministerio de Salud Pública del Ecuador 2016).
- **Alianza con el paciente y su familia**, “la atención es colaborativa en el cual los pacientes y su familia trabajan en forma conjunta con el profesional de salud en el cuidado de su salud” (Ministerio de Salud Pública del Ecuador 2016).
- **Alianza con el profesional y personal de la salud**, la seguridad del paciente, no fomenta la impunidad cuando la acción insegura se deba a inobservancia, impericia, imprudencia, negligencia o exista intención de hacer daño y respeta por lo tanto el marco legal ecuatoriano. Pero de igual manera procura proteger al profesional que de manera ética y responsable analiza las fallas de la atención y los eventos adversos para desarrollar barreras de seguridad que protejan al paciente” (Ministerio de Salud Pública del Ecuador 2016).
- **Cultura de Seguridad**, “que promueva un ambiente en el que se desarrollen las actividades de seguridad, basado en la confidencialidad y la confianza entre pacientes, profesionales y personal de salud, aseguradores y la comunidad. Es deber de los diferentes actores del sistema facilitar las condiciones que permitan dicho ambiente para que se pueda implementar cualquier tipo de acción de mejora” (Ministerio de Salud Pública del Ecuador 2016).



- **Impacto**, “considera la manera en la que se logran alcanzar o superar los objetivos a cabalidad mediante la implementación de metodologías y herramientas prácticas, soportadas en la mejor evidencia científica disponible” (Ministerio de Salud Pública del Ecuador 2016).
- **Liderazgo y trabajo en equipo**, “que establece una modalidad de identificación de fallas latentes y potenciales riesgos para el paciente durante la atención, así como la definición de posibles soluciones, acciones que deben ser realizadas con liderazgo por todos aquellos que son parte del proceso de atención involucrado” (Ministerio de Salud Pública del Ecuador 2016).
- **Visión sistémica y multicausal**, “el enfoque en seguridad del paciente es sistémico y multicausal, en el cual deben involucrarse las diferentes áreas organizacionales y los diferentes actores. El evento adverso, como tal, es resultado del sistema” (Ministerio de Salud Pública del Ecuador 2016).

#### **2.2.3.2. Prácticas seguras**

El Ministerio de Salud Pública (2016) en su manual de seguridad del paciente, manifiesta que las practicas 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”

En este mismo manual se menciona que un evento adverso es un suceso que no pertenece a la enfermedad de base, sino que concierne a una omisión en la práctica la cual puede causar un daño involuntario al paciente; de la misma manera se menciona que estos eventos adversos pueden llegar a ser tan perjudiciales en un paciente que pueden llegar a tener efectos irreversibles como por ejemplo la muerte del paciente o la pérdida permanente de una

función del cuerpo y que no tiene relación con la enfermedad de base, a este suceso que tiene consecuencias tan graves se le denomina evento centinela.

Según este manual de seguridad del paciente las prácticas creadas para la seguridad del paciente - usuario son de tres tipos:

- **Prácticas Seguras Administrativas**

1. Identificación correcta del paciente.
2. Programa de mantenimiento preventivo de equipos biomédicos.

- **Prácticas Seguras Asistenciales**

1. Control de abreviaturas peligrosas.
2. Manejo adecuado de medicamentos de alto riesgo.
3. Control de electrolitos concentrados.
4. Conciliación de medicamentos.
5. Administración correcta de medicamentos.
6. Administración de antibióticos profilácticos en procedimientos quirúrgicos.
7. Profilaxis de trombo embolismo venoso.
8. Prevención de úlceras por presión.

- **Prácticas Seguras Administrativas/Asistenciales**

1. Notificación de eventos relacionados con la seguridad del paciente.
2. Prácticas quirúrgicas seguras.
3. Transferencia correcta de Información de los pacientes en puntos de transición.
4. Manejo correcto de las bombas de infusión.
5. Higiene de manos.
6. Prevención de caídas.
7. Educación en seguridad del paciente.

Para realizar una práctica segura en la atención de salud según menciona Reconde, D. & Peña, M. (2019) es de “vital importancia que los servicios se organicen de forma tal que puedan establecer o aplicar las normas, guías de práctica clínica, procedimientos y protocolos diagnósticos y/o terapéuticos necesarios” también menciona que un protocolo es “el conjunto de actuaciones que sirven como estrategia para unificar criterios y acordar de forma conjunta el abordaje de diferentes técnicas, terapias y/o problemas de enfermería, basados en la evidencia científica más reciente,” entonces un protocolo vendría a ser un modelo estandarizado de pasos a seguir para realizar una práctica sanitaria segura y de calidad.

#### ***2.2.4. Bioética y seguridad del paciente***

Según el Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2016) en su manual de seguridad del paciente – usuario, indica que la bioética y la seguridad del paciente es “todo acto relacionado con la atención de la salud tiene una base de reflexión ética, por lo tanto, hablar de seguridad para el paciente comprende un deber moral de todos los actores relacionados con el cuidado de la salud, sustentado en el ejercicio de cuatro principios bioéticos”.

1. Beneficencia
2. No Maleficencia
3. Autonomía
4. Justicia

Es decir que es necesario que todas las acciones ejercidas por los prestadores de salud de salud sean basadas en principios éticos para así poder regular el actuar profesional.

Las malas prácticas en el manejo de la atención del paciente, ataca contra estos principios básicos que regulan el buen actuar de un profesional de la salud, según el manual de seguridad del paciente 2016 el principio que más se destaca en esta temática es el principio de no maleficencia, que según lo citado por (Aldana, G. et al 2021) trata justamente de “evitar

hacer daño, evitar la imprudencia, la negligencia. Se debe prevenir el daño físico, mental, social o psicológico”.

En base a esta ética de salud y a sus principios transversales, el manual de seguridad del paciente define 17 prácticas seguras que se deben aplicar en todos los procesos de atención de salud.

### ***2.2.5. Gestión del cuidado***

Según Tumbaco, K et al (2021) la gestión del cuidado es entendida como “el ejercicio profesional de la enfermera sustentada en su disciplina: la ciencia del cuidar, la cual está definida como la aplicación de un juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control de la provisión de cuidados oportunos, seguros e integrales, que aseguren la continuidad de la atención y se sustenten en las políticas y lineamientos estratégicos de la institución” según lo expuesto la enfermera es la encargada del cuidado del paciente por lo tanto su deber es velar por la pronta recuperación de los pacientes mediante una programación eficiente que garantice la seguridad de la atención.

Por lo general las instituciones sanitarias siempre están a la vanguardia de buscar estrategias que ayuden a mejorar la atención sanitaria por lo que se considera importante contar con herramientas que ayuden a lograrlo, en este caso un programa de educación continua, un programa de motivación y de reconocimiento laboral dirigido al personal de enfermería puede favorecer en su gran mayoría el logro de las metas de las instituciones sanitarias, ya que se considera que el conocimiento garantiza un mejor desempeño del personal y por lo consiguiente ayuda a obtener buenos resultados alcanzando los objetivos propuestos.

### ***2.2.6. Aprendizaje***

Se concibe por aprendizaje al proceso mediante el cual las personas obtienen o transforman sus habilidades, destrezas, conocimientos o conductas, como resultado de la

experiencia directa, el estudio, la observación, el razonamiento o la instrucción (Equipo editorial, Etecé 2022).

Según Irigoyen, B. et al (2022) menciona que “La educación es un paso estratégico para abordar la seguridad en los establecimientos dedicados al cuidado de la salud”. Y que “La Capacitación permanente al personal de salud, sobre la seguridad de usuarios internos, debe ser una práctica cultural diaria como complemento de todo procedimiento realizado en la atención en salud”. Por lo expuesto se puede deducir que el conocimiento es un arma poderosa para poder ofrecer cuidados seguros y de calidad en los servicios de salud y que las socializaciones sobre este tema deben de ser frecuentes y constantes.

Según el Reglamento de Régimen Académico (2019) en su artículo 59 indica que la educación continua hace referencia a procesos de capacitación, actualización y certificación de competencias laborales específicas que se ejecutan en forma de cursos, seminarios, talleres, entre otras actividades académicas. Como se puede evidenciar la educación continua puede ejecutarse de varias maneras en este caso se pretende realizar mediante cursos de capacitación.

Según Gonzales, E. et al. (2019) menciona que la sensibilización es una estrategia importante la cual se constituye como el punto de partida para que las personas se interesen por desarrollar nuevos aprendizajes, cambios de actitudes y habilidades, tanto a nivel personal como laboral; de igual manera, se refiere que el proceso de sensibilización representa el marco inicial del aprendizaje. Considerando lo manifestado por estos autores se puede deducir que la sensibilización es un proceso que tiene como propósito importante conmovier sobre el proceder de una persona o grupo de personas sobre alguna cuestión en particular para fortalecer las buenas prácticas tanto en la vida personal como laboral.

Un plan de Sensibilización “es una herramienta que permite llegar a las personas estimulando su sensibilidad hacia temas complejos, explicando el origen y raíz de los problemas, compartiendo conocimientos con las personas, dando a conocer el propósito de la

intervención, haciendo uso de estrategias para concientizar y encontrar el camino para promover el cambio mediante apoyo, creación de redes de colaboración e implementación de metodologías participativas” (Ruano, K. 2018)

Valenti, A. (2019) refiere que para sensibilizar a las personas se deben de realizar acciones dirigida a la sensibilización sobre temas de interés, por lo general apelando a los valores humanitarios, cívicos y solidarios, con el objetivo de generar o impedir un cambio. Según este autor también manifiesta que para sensibilizar hay que concientizar y motivar a las personas sobre un problema.

Por otro lado, González, E. et al. (2019) indica que una buena herramienta de sensibilización son los talleres que provea la implementación de nuevos comportamientos y procesos dentro de la organización.

Entonces según lo expuesto anteriormente se puede deducir que la sensibilización es una estrategia eficaz que ayuda a mejorar la actitud en los individuos ya sea en el ámbito personal o laboral, también se menciona que para poder tener ese cambio positivo que se necesita en las personas que primero haya una concientización del problema, es por ello que en esta parte la propuesta del proyecto nos ha parecido importante la implementación de un plan de sensibilización para cumplir con el objetivo de sensibilización al personal de enfermería y para ello primero se ha situado la realización de charlas de concientización con temas referente al contenido central.

Con respecto a la motivación laboral en el personal, hemos citado la definición que da la Real Academia Española donde menciona que la motivación es “el conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona” (Real Academia Española 2017)

La motivación laboral es un proceso psicológico que promueve a los trabajadores a realizar bien las cosas y que puede corresponder a factores externos o internos que incide en las acciones de una persona (Triviño, M. 2017)

Según la teoría de Abraham Maslow citado por Valenti, A. (2019) expone los comportamientos básicos humanos por medio de la figura de niveles en los que los individuos trabajan para satisfacer sus necesidades. Esta escala de necesidades comprende desde las necesidades básicas a las necesidades de autorrealización. Esta teoría plantea que “algunas necesidades prevalecen sobre otras, y que cuando las personas comienzan a satisfacer los niveles básicos, se sienten motivados para satisfacer los niveles más altos”.

En el asiento de la pirámide se hallan las necesidades que Maslow distinguió como necesidades de supervivencia, que en caso de ser satisfechas son la fuente de motivación, en la parte superior de la pirámide se encuentran las necesidades que son las de crecimiento; éstas no se muestran por falta de algo, sino por el deseo de crecer, y por tanto las personas siempre quieren satisfacer estas necesidades continuamente”. En esta parte se destaca la necesidad de autorrealización, la cual es una necesidad instintiva donde se quiere ser el/la mejor, también se la concibe como la fuerza que impulsa los esfuerzos para descubrir el potencial de uno mismo para lograr objetivos y competitividad (Valenti, A. 2019).

Según Padovan, I. (2020) menciona que, lo trascendental de esta clasificación está en entender dónde se satisface cada una, aquí este autor nos indica que las necesidades de orden inferior “se satisfacen externamente al ser humano”, y nos pone como ejemplo que, “la necesidad de seguridad se satisface con un sueldo fijo y un seguro de vida (entre otras cosas)”. y en cambio las de orden superior menciona que “se satisfacen internamente al ser humano”. Por ejemplo, la necesidad de estima de otros hacia uno mismo se satisface con la aprobación de otras personas, ya sea un profesor o un jefe. Si bien estos sujetos y sus juicios son externos

al ser humano, el sentimiento que da lugar a la satisfacción se produce en la psiquis del ser humano”

Según Drago, D. (2020) indica que una de las estrategias para satisfacer las necesidades de crecimiento de los trabajadores es el reconocimiento laboral, el cual consiste en expresar la gratitud a sus colaboradores puede ser por su buen desempeño laboral o por el esfuerzo de alcanzar los objetivos propuestos. Un reconocimiento laboral no necesariamente tiene que ser económico, sino que también puede ser algo que le haga sentir bien emocionalmente a la persona como por ejemplo hacerles sentir que su trabajo es importante y fundamental para alcanzar los resultados deseados y por ende sentirá que su aporte es positivo para la institución.

Según Puentes, J. (2017) indica que el reconocimiento laboral es fundamental para resguardar la propia identidad de los trabajadores, es una forma de darle sentido a su trabajo y de promover un sentimiento de bienestar y satisfacción

Según menciona Drago, D. (2020), existen dos tipos de reconocimiento que son:

- Reconocimiento informal: trata de un reconocimiento por parte del jefe inmediato por un buen desempeño laboral, puede consistir en felicitarle o darle las gracias por su aporte en la institución y lo hace ya sea de forma presencial, tecnológica o escrita.
- Reconocimiento formal: trata de un reconocimiento estructurado y planificado con marcha para designar a algún colaborador a un premio. Por lo general estos eventos tienen una ceremonia de premiación para reconocer en público a los colaboradores destacados en un entorno formal.

Según la información detallada anteriormente, una persona tiene necesidades que requieren ser satisfechas, por tal razón se cree importante que se considere la realización de un



plan de reconocimiento laboral con la finalidad de motivar al personal de enfermería a realizar un excelente trabajo con la utilización de los protocolos.

### ***2.3. Justificación***

El servicio de medicina interna del hospital General Santo Domingo es un área de hospitalización que se dedica a la atención del cuidado integral de la persona enferma, ya sea para la recuperación de la salud o para brindar cuidados paliativos, en esta área trabajan 19 enfermeras, con un rango de edad de 22 a 35 años, con una experiencia de 0 a 8 años, siendo las internas de enfermería las más jóvenes y con menor experiencia en la práctica.

Cada una de ellas con habilidades y destrezas distintas por lo que sin la utilización de un modelo que guíe la práctica enfermera se podría llegar a ocasionar eventos adversos los cuales pueden llegar a generar consecuencias irreversibles, tal y como lo menciona un informe de la OMS donde señala que el sistema de salud es de alta complejidad en la atención sanitaria y por lo mismo el personal sanitario se vuelve más propenso de cometer errores, ya sea por factores externos o por cuestiones de una mala percepción lo que a su vez genera confusiones, también refiere que algunos errores efectuados pudieron haberse evitado y corregido a tiempo si hubiera existido un proceso de garantía de la seguridad de los pacientes en los diferentes niveles de atención, a su vez menciona que si un proveedor de salud comete un error activamente, asumirá la culpa y por ello puede llegar a ser sancionado (Organización Mundial de la Salud 2019).

Es por ello que el presente trabajo tiene la intención de proponer una metodología eficiente, eficaz y oportuna para su aplicación en el entorno laboral y cuya meta es favorecer con la utilización de los protocolos de seguridad del paciente y los conocimientos de los mismos en el personal y con ello afianzar una atención segura y de calidad en el servicio de medicina interna del Hospital General Santo Domingo.

### 3. Objetivo general y específicos.

#### 3.1. Objetivo General

Promover la utilización de los protocolos de seguridad del paciente en el personal de enfermería del servicio de medicina interna del Hospital General Santo Domingo.

#### 3.2. Objetivos Específicos

- Planificar el programa de educación continua para fortalecer el conocimiento sobre los protocolos de seguridad del paciente.
- Establecer un plan de sensibilización sobre la seguridad del paciente
- Motivar al personal de enfermería para la utilización de los protocolos de seguridad del paciente.

#### 3.3. Árbol de objetivos

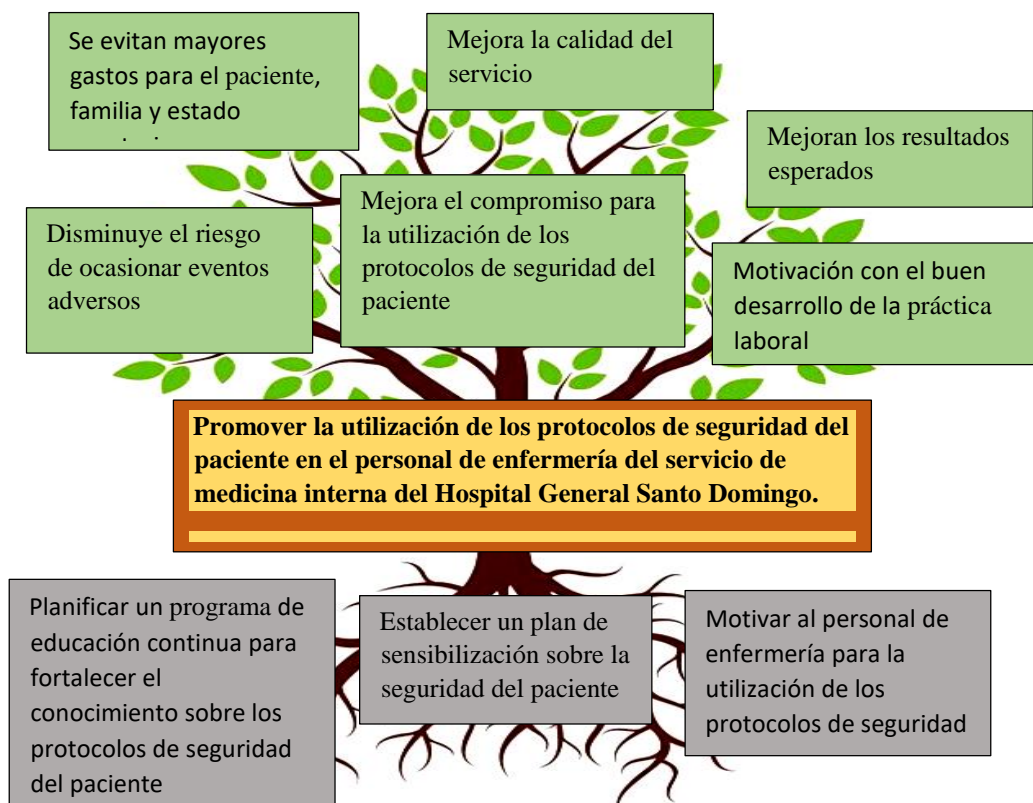


Fig. 2 Árbol de Objetivos del servicio de Medicina Interna

## 4. Marco metodológico

### 4.1. Matriz del marco lógico

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<b>Propósito:</b> Aumentar la participación del personal de enfermería en la utilización de los protocolos de seguridad del paciente	El 90% del personal de enfermería utilizan los protocolos de seguridad del paciente.	- Guía de observación: - Hoja de verificación o check list	Desinterés del personal de enfermería en la utilización de los protocolos
<b>Objetivo General:</b> Promover la utilización de los protocolos de seguridad del paciente en el personal de enfermería del servicio de medicina interna del Hospital General Santo Domingo.	Número de actividades realizadas / sobre el número de actividades planeadas	Cronograma de actividades  Registro de asistencia	Falta de autorización y apoyo de las autoridades de la institución para la puesta en marcha de las actividades
<b>Resultados esperados:</b> <b>Resultado 1:</b> Personal de enfermería capacitado con sólidos conocimientos sobre los protocolos de seguridad del paciente.	El 85% del personal de enfermería con sólidos conocimientos sobre los protocolos de seguridad del paciente.	- Instrumento de evaluación: cuatro niveles de Kikpatrick - Escala de Likert - Registro de evaluaciones	Personal de enfermería poco constante en la asistencia a los cursos de capacitación
<b>Resultado 2:</b> Personal de enfermería comprometido con la seguridad del paciente	El 90% del personal de enfermería comprometido con la seguridad del paciente.	- Guía de observación - Instrumento de evaluación: cuatro niveles de Kikpatrick - Escala de Likert	El personal de enfermería no participa en las actividades desensibilización
<b>Resultado 3:</b> Personal de enfermería motivado con la utilización de los protocolos de seguridad del paciente	El 80% del personal de enfermería motivado con la utilización de los protocolos de seguridad del paciente.	- Guía de observación - Instrumento de evaluación: cuatro niveles de Kikpatrick - Escala de Likert	Desinterés del personal de enfermería

<p><b>Actividades por objetivos específicos:</b></p> <p><b>Objetivo 1:</b> Planificar el programa de educación continua para fortalecer el conocimiento sobre los protocolos de seguridad del paciente.</p> <p><b>ACTIVIDADES</b></p> <p>1.1. Programa de educación continua sobre los protocolos de seguridad del paciente.</p>	<p>El 85% del personal de enfermería participa en el programa de educación continua sobre los protocolos de seguridad del paciente</p>	<p>- Registro de asistencia - Registro fotográfico - Indicador de participación del curso</p>	<p>Falta de tiempo por parte del personal de enfermería</p>
<p><b>Objetivo 2:</b> Establecer un plan de sensibilización sobre la seguridad del paciente</p> <p><b>ACTIVIDADES</b></p> <p>2.1. Plan de sensibilización sobre la seguridad del paciente.</p>	<p>El 95% del personal de enfermería participa en el plan de sensibilización sobre la seguridad del paciente.</p>	<p>-Registro fotográfico -Registro de planificación -Indicador de participación actividades</p>	<p>Desinterés del personal de enfermería.</p>
<p><b>Objetivo 3:</b> Motivar al personal de enfermería en la utilización de los protocolos de seguridad del paciente</p> <p><b>ACTIVIDADES</b></p> <p>3.1. Programa de reconocimiento laboral para los colaboradores que logren el cumplimiento de la utilización de los protocolos de seguridad del paciente</p>	<p>El 85% del personal de enfermería participa en el plan de reconocimiento laboral</p>	<p>-Registro fotográfico - Registro de planificación</p>	<p>Desinterés del personal de enfermería.</p>

#### 4.2. Planificación de las actividades para cada uno de los resultados esperados

##### Matriz del objetivo 1

<b><u>Objetivo específico 1.</u></b>			
Planificar un programa de educación continua para fortalecer el conocimiento sobre los protocolos de seguridad del paciente.			
<b><u>Resultado esperado 1</u></b>			
Personal de enfermería capacitado con sólidos conocimientos sobre los protocolos de seguridad del paciente.			
<b><u>Nombre de la actividad</u></b>	<b><u>Responsable</u></b>	<b><u>Fecha de actividad</u></b>	<b><u>Presupuesto</u></b>
1.1. Programa de educación continua sobre los protocolos de seguridad del paciente.			
<b>Actividad 1</b> Diseño del programa educativo con los temas a tratar en cada encuentro educativo	Maestrante Mariuxi Pita Supervisora del servicio	Enero - Mayo	\$ 138
<b>Actividad 2.</b> Realización de pausas activas para mejorar la concentración y favorecer la actividad cerebral en cada encuentro educativo, la cual se la desarrollará antes de iniciar la jornada.	Maestrante Mariuxi Pita Supervisora del servicio	Enero - Mayo	
<b>Actividad 3:</b> Socialización de la planificación del programa al equipo de docencia para su aprobación.	Supervisora del servicio	Enero - Mayo	
<b>Actividad 4.</b> Gestión de recursos materiales, físicos, financieros y humanos	Maestrante Mariuxi Pita Supervisora del servicio	Enero - Mayo	
<b>Actividad 5.</b> Ejecución del programa	Supervisora del servicio	Enero - Mayo	
<b>Actividad 6.</b> Evaluación del programa	Supervisora del servicio	Enero - Mayo	

## Matriz del objetivo 2

<b>Objetivo 2:</b> Establecer un plan de sensibilización sobre la seguridad del paciente			
<b>Resultado 2:</b> Personal de enfermería comprometido con la seguridad del paciente			
<b>Nombre de la actividad</b>	<b>Responsables</b>	<b>Fecha de actividad</b>	<b>Presupuesto</b>
2.1. Plan de sensibilización sobre la seguridad del paciente			
<b>Actividad 1.</b> Planificación de acciones para el plan de sensibilización Se sugiere: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Charlas de sensibilización sobre:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La seguridad del paciente y su problemática</li> <li>- La bioética y la seguridad del paciente</li> <li>- Eventos adversos que comprometen la seguridad del paciente durante la asistencia de enfermería</li> <li>- Factores contribuyentes en sucesos adversos relacionados con la seguridad del paciente</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Visualización de videos de reflexión sobre:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La seguridad del paciente y evento adverso</li> <li>- Eventos adversos</li> </ul> </li> </ul>	Maestrante Mariuxi Pita  Supervisora del servicio  Coaching en enfermería	Junio – Agosto	\$ 267.50
<b>Actividad 2.</b> Socialización a las autoridades del hospital para la aprobación del plan de sensibilización	Supervisora del servicio	Junio – Agosto	
<b>Actividad 3.</b> Gestión de recursos materiales, físicos, financieros y humanos	Supervisora del servicio	Junio – Agosto	
<b>Actividad 4.</b> Ejecución del programa	Supervisora del servicio	Junio – Agosto	
<b>Actividad 5.</b> Evaluación del programa	Supervisora del servicio	Junio – Agosto	

## Matriz del objetivo 3

<b>Objetivo 3:</b> Motivar al personal de enfermería para la utilización de los protocolos de seguridad del paciente			
<b>Resultado 3:</b> Personal de enfermería motivado con la utilización de los protocolos de seguridad del paciente			
<b>Nombre de la actividad</b>	<b>Responsables</b>	<b>Fecha de actividad</b>	<b>Presupuesto</b>
3.1. Programa de reconocimiento laboral para los colaboradores que logren el cumplimiento del propósito. (la utilización de los protocolos de seguridad del paciente)			
<b>Actividad 1.</b> Planificación del programa de reconocimiento laboral Se sugiere: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realización de charlas motivacionales sobre el logro de los objetivos</li> <li>➤ Evaluación del personal mediante un check list sobre la utilización de los protocolos de seguridad del paciente.</li> <li>➤ Realización de una ceremonia para la entrega de certificados de reconocimiento laboral al/los colaboradores destacados en la utilización de los protocolos de seguridad del paciente.</li> </ul>	Supervisora del servicio	Septiembre  17 de Septiembre día de la seguridad del paciente	\$ 134
<b>Actividad 2.</b> Socialización a las autoridades del hospital para la aprobación del programa de reconocimiento laboral	Supervisora del servicio	Septiembre	
<b>Actividad 3.</b> Gestión de recursos materiales, físicos, financieros y humanos	Supervisora del servicio	Septiembre	
<b>Actividad 4.</b> Ejecución del programa	Supervisora del servicio	Septiembre	
<b>Actividad 5.</b> Evaluación del programa	Supervisora del servicio	Septiembre	

**4.3. Cronograma**

<b>PROYECTO CAPSTONE</b>	2023																																			
Meses	1				2				3				4				5				6				9											
Actividades/ semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
<b>Actividad 1</b> Capacitaciones sobre los protocolos de seguridad del paciente	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																				
<b>Actividad 2</b> Plan de sensibilización sobre los protocolos de seguridad del paciente																	■	■	■	■	■	■	■	■												
<b>Actividad 3</b> Programa de reconocimiento laboral																													■	■	■	■				



#### 4.4. Presupuesto de cada una de las actividades que se van a realizar

<b>Actividad 1</b>			
Programa de capacitaciones sobre los protocolos de seguridad del paciente			
	Valor unitario	Cantidad	Valor total
<b>Recursos humanos</b>			<b>Total \$ 0</b>
Supervisora	0	0	0
<b>Recursos materiales</b>			<b>Total \$ 78</b>
Impresiones	0,15	300	45
Fotocopias	0,05	300	15
Lápiz	0.25	20	5
Esfero	0.40	20	8
borrador	0.25	20	5
<b>Recursos tecnológicos</b>			<b>\$ 0</b>
Computadora	1	0	0
Proyector	1	0	0
Equipo de audio	1	0	0
<b>Gastos de alimentación</b>			<b>Total \$ 60</b>
Refrigerio	3	20	60
<b>Gastos administrativos</b>			<b>Total \$ 0</b>
Internet			0
<b>Total, actividad 1</b>			<b>\$ 138</b>

<b>Actividad 2</b>			
Plan de sensibilización sobre la seguridad del paciente			
	Valor unitario	Cantidad	Valor total
<b>Recursos humanos</b>			<b>Total \$ 200</b>
Supervisora	0	0	0
Coaching en enfermería	50	4	200
<b>Recursos materiales</b>			<b>Total \$ 7.50</b>
Impresiones	0,15	30	4.50
Fotocopias	0,05	60	3
<b>Recursos tecnológicos</b>			<b>\$ 0</b>
Computadora	1	0	0
Proyector	1	0	0

Equipo de audio	1	0	0
<b>Gastos de alimentación</b>			<b>Total \$ 60</b>
Refrigerio	3	20	60
<b>Gastos administrativos</b>			<b>Total \$ 0</b>
Internet			0
<b>Total, actividad 2</b>			<b>\$ 267.50</b>

<b>Actividad 3</b>			
Programa de reconocimiento laboral			
	Valor unitario	Cantidad	Valor total
<b>Recursos humanos</b>			<b>Total \$ 0</b>
Supervisora	0	0	0
Coordinador	0	0	0
<b>Recursos materiales</b>			<b>Total \$ 74</b>
Impresiones	0,15	20	3
Fotocopias	0,05	60	3
Certificados de reconocimiento laboral	1	8	8
Materiales de decoración			60
<b>Recursos tecnológicos</b>			<b>\$ 0</b>
Computadora	1	0	0
Proyector	1	0	0
Equipo de audio	1	0	0
<b>Recursos tecnológicos</b>			<b>\$ 0</b>
<b>Gastos de alimentación</b>			<b>Total \$ 60</b>
Refrigerio	3	20	60
<b>Total, actividad 3</b>			<b>\$ 134</b>

Total, actividad 1	\$ 138
Total, actividad 2	\$ 267.50
Total, actividad 3	\$ 134
<b>Total Proyecto</b>	<b>539.50</b>

## **5. Conclusiones y recomendaciones**

### **5.1. Conclusiones**

- El diagnóstico situacional que se realizó en un servicio de salud permitió identificar las debilidades que existen en el mismo, lo que a su vez deja tener una visión más clara de la situación que se vive en ese momento.
- El abordaje de los problemas encontrados permitió conocer la realidad de la situación y a su vez permitió construir de manera sistemática las condiciones para la búsqueda de una mejora.
- Una propuesta de mejora ayuda a encontrar herramientas que sirven para dar soluciones a los problemas encontrados en una organización.
- Si se mejora la cultura en las organizaciones, mejora la satisfacción de sus colaboradores y por ende también la de sus usuarios.
- El conocimiento, motivación y sensibilización en los colaboradores de una organización hace más reflexivo y rendidor su trabajo.

### **5.2. Recomendaciones:**

- Se recomienda seguir en la búsqueda de las oportunidades de mejora del servicio y si es necesario en los de más servicios del hospital.
- Se sugiere seguir implementando planes de mejora continua que siga ayudando al progreso de la calidad del servicio.
- Se recomienda tener un personal motivado desde las dimensiones del ser y el hacer.

## 6. Bibliografía

- Aldana, G. et al (2021). Formación bioética en enfermería desde la perspectiva de los docentes. *Latinoamericana de bioética*, 20, (2), 121-142. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-47022020000200121](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-47022020000200121)
- Cardoso, L (2021). Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales. Recuperado de: <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Díaz, G. & Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Pódium*, (39),19-36. Recuperado de: [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2588-09692021000100019](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692021000100019)
- Drago, D. (2020). Diseño e implementación de programa de reconocimiento para una empresa del sector de energía. [Tesis para la obtención de grado]. Universidad de Piura. [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5062/TSP\\_AE-L\\_042.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Cepeda%2C%20S%20%26%20S%C3%A1nchez,37](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5062/TSP_AE-L_042.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Cepeda%2C%20S%20%26%20S%C3%A1nchez,37)
- Equipo editorial, Etecé (2022). Aprendizaje. <https://concepto.de/aprendizaje-2/#ixzz7imUBeipS>
- Gonzales, E. et al. (2019) Sensibilización en gestión por competencias. [Trabajo para Optar por el título de Especialista, Universidad Piloto de Colombia]. [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf)
- Hospital General Santo Domingo (2021) Plan médico estratégico institucional. Hospital General Santo Domingo. Coordinación Zonal 4 - Salud / Manabí - Santo Domingo.

Recuperado de: <http://hgsd.gob.ec/wp-content/uploads/2022/01/Plan-Estrat%C3%A9gico-Institucional-1.pdf>

Irigoyen, B. et al (2022). Protocolo de Educación de Seguridad del Paciente. Recuperado [https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2022/03/17-protocolo\\_educaciOn\\_de\\_seguridad\\_del\\_paciente.pdf](https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2022/03/17-protocolo_educaciOn_de_seguridad_del_paciente.pdf)

Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2016). Manual Seguridad del Paciente – Usuario. Recuperado de: <https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/manual-de-seguridad-del-paciente-usuario-SNS.pdf>

Molina, A. (2019) Funcionamiento y gobernanza del Sistema Nacional de Salud del Ecuador. *s. Revista de Ciencias Sociales*, (63), 185-205. <https://doi.org/10.17141/iconos.63.2019.3070>

Organización Mundial de la Salud (2019). Seguridad del paciente. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>

Organización Mundial de la Salud (2020). Servicios sanitarios de calidad. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Padovan, I. (2020) Teorías de la motivación. aplicación práctica. Recuperado de: [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-pretica.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-pretica.pdf)

Real Academia Española (2017). La motivación. repasamos las técnicas de estudio. <http://orienta2ennava.blogspot.com/2017/02/la-motivacion-repasamos-las-tecnicas-de.html>

Reglamento de Régimen Académico (2019). Resolución del Consejo de Educación Superior. Recuperado de: [https://www.ces.gob.ec/lotaip/Anexos%20Generales/a3\\_Reformas/r.r.academico.pdf](https://www.ces.gob.ec/lotaip/Anexos%20Generales/a3_Reformas/r.r.academico.pdf)

- Ruano, K. (2018). Diseño del plan de sensibilización para la organización y acreditación de la coordinadora local para la reducción de desastres-colred. [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Recuperado de: [file:///C:/Users/WELCOME/Downloads/Ruano-Karina%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/WELCOME/Downloads/Ruano-Karina%20(1).pdf)
- Tobar, F. (2017). Sistema de salud. Recuperado de: <https://salud.gob.ar/dels/printpdf/145>
- Tumbaco, K et al (2021). Gestión del cuidado de enfermería basada en la evidencia, *Revista CIENCIAMATRIA*, 7(12), 341-352. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.432>
- Triviño, M. (2017). Motivación laboral en el personal de enfermería del Hospital Universitario Nacional de Colombia 2017. [Trabajo de investigación previo a la obtención de título de especialista en administración en salud pública, Universidad Nacional de Colombia].
- Valenti, A. (2019). Manual para la sensibilización y estrategias de motivación. Recuperado de: <https://bymbe.eu/media/bymbe-io2-es.pdf>

## 7. Anexos

### Anexo 1: Foto relatoría



Charla educativa sobre bioética y la seguridad del paciente



Charla educativa sobre la calidad de servicios de salud



Charla educativa sobre autocuidado

### Anexo 2: Registro de asistencia a reuniones

 Ministerio de Salud Pública Hospital General Santo Domingo	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>
--	------------------------

INFORMACIÓN GENERAL			
Fecha de reunión:	Miércoles 07 de Septiembre del 2022		
Hora de Inicio:	07 H00	Hora Fin:	07 H30

AGENDA A TRATAR	
Reunión Enfermería	
1. Ética profesional	

OBSERVACIONES / ACUERDOS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Charla educativa sobre ética profesional	Lcda. Mariuxi Pita	07-09-2022

ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Área	Correo	Firma
Carelis Ochoa	Medicina Interna	ccarelisb1@gmail.com	
Nicole Lapu	Medicina Interna	nicolelm1997@gmail.com	
Jessica Zapata	Medicina Interna	jessica.zapata.koe@gmail.com	
Josselyn Mera	Medicina Interna	Josselyn@ssuthm@gmail.com	Josselyn M.

 Ministerio de Salud Pública Hospital General Santo Domingo	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>
---	------------------------

INFORMACIÓN GENERAL			
Fecha de reunión:	Viernes 09 de Septiembre del 2022		
Hora de Inicio:	13 H00	Hora Fin:	15 20 H00

AGENDA A TRATAR	
Reunión Enfermería	
1. Bioética	

OBSERVACIONES / ACUERDOS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Bioética	Lcda. Mariuxi Pita	Viernes 09-09-22

ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Área	Correo	Firma
Josselyn Mera	Medicina Interna	Josselyn@ssuthm@gmail.com	Josselyn M.
Jessica Zapata	Medicina Interna	jessica.zapata.koe@gmail.com	
Alyson Cruz	Medicina Interna	alyson.cruz@hotmail.es	
Belen Urra G	Medicina Interna	belen.urr@gmail.com	
Fernando Garcia	Medicina Interna	fernandogarcia@hotmail.com	
Rosely Alarcon	Medicina Interna	roselyalarcon@gmail.com	



INFORMACIÓN GENERAL			
Fecha de reunión:	Martes 13 de Septiembre del 2022		
Hora de Inicio:	13 H00	Hora Fin: 13:20	H00

AGENDA A TRATAR	
Reunión Enfermería	
1. La importancia de la empatía en enfermería	

OBSERVACIONES / ACUERDOS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Charla educativa sobre empatía en enfermería	Leda Mariuxi Pita	13/09/2022

ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Área	Correo	Firma
Maria Elizabeth Zamora Aguilera	Medicina Interna	elizabeth.zamora190277@gmail.com	<i>[Firma]</i>
Wilfredo Villegas Cruz Vasquez	M. Interna	emily10villegas@hotmai.com	<i>[Firma]</i>
Joselyn Lizeth Hero Mendez	Medicina Interna	Joselynlizethm@hotmail.com	Joselyn M.
Ledy Hishel Mejias Gonzalez	Medicina Interna	ledyhishel@gmail.com	<i>[Firma]</i>
Michelle Cecibel Alvarez Rodriguez	Medicina Interna	zme.alvarez12@gmail.com	<i>[Firma]</i>



INFORMACIÓN GENERAL			
Fecha de reunión:	Viernes 16 de Septiembre del 2022		
Hora de Inicio:	H00	Hora Fin:	H00

AGENDA A TRATAR	
Reunión Enfermería	
1. Calidad de servicio	

OBSERVACIONES / ACUERDOS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Calidad de servicio	Leda Mariuxi Pita	16/09/2022

ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Área	Correo	Firma
Ceballos, Lisbeth	Medicina Interna	libb20207@gmail.com	<i>[Firma]</i>
Morales Segura	Medicina Interna		
Maria Elizabeth Zamora Aguilera	Medicina Interna	elizabeth.zamora@gmail.com	<i>[Firma]</i>
Ledy Hishel Mejias Gonzalez	Medicina Interna	ledyhishel@gmail.com	<i>[Firma]</i>



INFORMACIÓN GENERAL			
Fecha de reunión:	Viernes 21 de octubre del 2022		
Hora de Inicio:	15 H00	Hora Fin: 15:20	H00

AGENDA A TRATAR	
Reunión Enfermería	
1. eventos adversos de salud	

OBSERVACIONES / ACUERDOS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
eventos adversos de salud	Leda Mariuxi Pita	18/11/2022

ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Área	Correo	Firma
Joselyn Lizeth Hero Mendez	Medicina Interna	Joselynlizethm@hotmail.com	Joselyn M.
Jessica Zapata	Medicina Interna	Jessicazapata@gmail.com	<i>[Firma]</i>



INFORMACIÓN GENERAL			
Fecha de reunión:	Viernes 21 de octubre del 2022		
Hora de Inicio:	H00	Hora Fin:	H00

AGENDA A TRATAR	
Reunión Enfermería	
1. Seguridad del paciente	

OBSERVACIONES / ACUERDOS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
seguridad del paciente		21/10/2022

ASISTENCIA			
Nombre y Apellido	Área	Correo	Firma
Joselyn Lizeth Hero Mendez	Medicina Interna	Joselynlizethm@hotmail.com	Joselyn M.
Glady's Linares Calderon	Medicina Interna	glady's-25@gmail.com	<i>[Firma]</i>



**Anexo 3: Instrumentos**

## Indicadores de evaluación del programa

<b>Indicador</b>	<b>Estándar</b>	<b>Fuente</b>	<b>Medida que se obtuvo</b>	<b>Interpretación</b>
Deserción del curso	10%	Lista de asistencia Número de inscritos	Porcentaje de Desertores= $\frac{\text{N}^\circ \text{ de desertores}}{\text{N}^\circ \text{ de inscritos}} \times 100$	
Número de capacitadores especialistas	60%	Programa educativo	<b>Porcentaje de capacitadores especialistas</b> $\frac{\text{N}^\circ \text{ de capacitadores especialistas}}{\text{N}^\circ \text{ de capacitadores}} \times 100$	
Nivel de aprendizaje logrado	80%	Cuestionario	Se obtiene a través del promedio de las calificaciones de la encuesta de satisfacción	
Nivel de satisfacción de los participantes	80%	Encuesta a los participantes que se aplica al finalizar el curso	Se obtiene a través del promedio de las calificaciones del cuestionario que se aplicó.	

### Evaluación Cuatro niveles de Kikpatrick

<b>Nivel 1: Satisfacción o reacción</b>	¿Qué tan satisfecho está con el contenido de la capacitación impartida?	
	¿ Cree usted que valió la pena el tiempo dedicado a la capacitación?	
	¿Le gustó el estilo o el método de capacitación?	
	¿Qué cambiaría o mejoraría para futuras capacitaciones?	Respuesta abierta
<b>Nivel 2: Aprendizaje</b>	¿Escriba lo que le gustaría aprender en la capacitación ?	
	¿Escriba lo que aprendió en la capacitación ?	
<b>Nivel 3: Comportamiento</b>	¿Cree usted que se está aplicando lo que se aprendió?	
<b>Nivel 4: Resultados</b>	¿han funcionado el programa de capacitaciones ?	

### Escala de likert

	Nada Satisfecho	
☹	Poco Satisfecho	
☺	Neutral	
:-	Muy Satisfecho	
☹	Totalmente Satisfecho	

## Seguimiento y evaluación del programa

La evaluación del programa se la realizará a través de indicadores donde se muestre el porcentaje de participantes que asiste al curso, también el número de capacitadores especialistas, el nivel de aprendizaje logrado y el nivel de satisfacción de los participantes.

Así mismo se empleará el modelo de evaluación Kirkpatrick que tiene como objetivo medir el impacto en los programas de formación, el cual está compuesto por cuatro niveles:

**El nivel 1 de reacción o satisfacción:** este nivel se evalúa o mide la reacción o satisfacción de los participantes ante la acción formativa.

**El nivel 2 o de aprendizaje:** mide el grado en que los participantes cambian actitudes, adquieren o aumentan conocimientos y habilidades o destrezas como resultado.

**El nivel 3 de comportamiento o de conducta:** mide el grado en el que se ha producido un cambio en la conducta del participante como resultado de su asistencia a una acción formativa.

**El nivel 4 de resultado:** en este nivel los resultados se obtienen como consecuencia de la asistencia de los participantes a un curso de formación, este efecto se puede reflejar en términos de eficiencia, motivación, organización de los equipos de trabajo.

Además, se empleará la escala de likert como un método de medición que tiene como objetivo evaluar la opinión y actitudes de las personas, se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una manifestación. Es ideal para medir reacciones, actitudes y comportamiento.

**Anexo 4:** Productos para el alcance de los objetivos

**Producto 1:** Programa de educación continua para fortalecer el conocimiento sobre los protocolos de seguridad del paciente.



**UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS**  
**ESCUELA DE POSGRADOS**  
**MAESTRÍA EN ENFERMERÍA**

**Planificación del programa educativo sobre los protocolos de seguridad del  
paciente**

**1. Datos informativos**

**1.1. Lugar:** Hospital General Santo Domingo

**1.2. Servicio:** Medicina Interna

**1.3. Beneficiarios:** Licenciados e internos de Enfermería del área de  
Medicina Interna

**1.4. Maestros:** Licenciada Mariuxi Pita Pinargote

**1.5. Tutores:** Dra. Cristina Yáñez, Lcdo. Irwin Anchundia

**1.6. Fechas:** Los días viernes del 2023

**1.7. Horario:** 8h00 a 9h30

**1.8. Número de horas:** 90 minutos

**2. Justificación**

El servicio de medicina interna del hospital General Santo Domingo es un área de hospitalización que se dedica a la atención del cuidado integral de la persona enferma, ya sea para la recuperación de la salud o para brindar cuidados paliativos, en esta área trabajan 19

enfermeras, con un rango de edad de 22 a 35 años, con una experiencia de 0 a 8 años, siendo las internas de enfermería las más jóvenes y con menor experiencia en la práctica.

Cada una de ellas con habilidades y destrezas distintas por lo que sin la utilización de un modelo que guíe la práctica enfermera se podría llegar a ocasionar eventos adversos los cuales pueden llegar a generar consecuencias irreversibles, tal y como lo menciona un informe de la OMS donde señala que el sistema de salud es de alta complejidad en la atención sanitaria y por lo mismo el personal sanitario se vuelve más propenso de cometer errores, ya sea por factores externos o por cuestiones de una mala percepción lo que a su vez genera confusiones, también refiere que algunos errores efectuados pudieron haberse evitado y corregido a tiempo si hubiera existido un proceso de garantía de la seguridad de los pacientes en los diferentes niveles de atención, a su vez menciona que si un proveedor de salud comete un error activamente, asumirá la culpa y por ello puede llegar a ser sancionado (Organización Mundial de la Salud 2019).

Es por ello que el presente trabajo tiene la intención de proponer una metodología eficiente, eficaz y oportuna para su aplicación en el entorno laboral y cuya meta es favorecer con la utilización de los protocolos de seguridad del paciente y los conocimientos de los mismos en el personal y con ello afianzar una atención segura y de calidad en el servicio de medicina interna del Hospital General Santo Domingo.

### **3. Objetivo General**

Generar un cambio positivo en el personal de enfermería para que se utilicen los protocolos de seguridad del paciente como parte de la calidad de atención del área de medicina interna del Hospital General Santo Domingo

#### **3.1. Objetivos específicos**

- Capacitar a los profesionales de enfermería para fortalecer los conocimientos sobre los protocolos de seguridad del paciente.
- Sensibilizar al personal de enfermería sobre las consecuencias de la no utilización de los protocolos de seguridad del paciente.
- Evaluar los conocimientos del profesional de enfermería sobre los protocolos de seguridad del paciente.

### **4. Introducción**

Este programa de educación continua descrito a continuación plantea como tema principal la seguridad del paciente y tiene como objeto generar cambios positivos en el personal de enfermería para realizar una práctica segura y de calidad a través de la utilización de los protocolos de seguridad del paciente.

Según la Organización Mundial de la Salud (2019) en su informe de datos y cifras indica que la seguridad del paciente es una disciplina de la asistencia sanitaria que apareció debido a la complicada evolución de los sistemas sanitarios y también por los daños ocasionados en los pacientes.

Por lo tanto, se considera esencial el fortalecer los conocimientos sobre los protocolos de seguridad del paciente y también la sensibilización del personal de enfermería sobre las consecuencias de la no utilización de los mismos y a su vez saber reconocer los logros alcanzados.

La ejecución del programa de educación está organizada de la siguiente manera:

Tendrá un contenido macro con 4 unidades y fuente para verificación de información, luego se hallará otra tabla con las unidades desglosadas en temas y cada uno con su respectiva bibliografía para asegurar la rapidez en la obtención de información. luego se encuentra otros cuadros donde estarán constando temas sugeridos para las charlas de sensibilización, visualización de videos y por ultimo una tabla con la programación del reconocimiento laboral.

Este programa está diseñado para ser implementado en 8 meses, se realizará un día a la semana en jornadas de 90 minutos en sala de reuniones del hospital. El programa es formativo y está diseñado para alcanzar la comprensión de los contenidos y el logro de objetos, la capacitación se desarrollará mediante cursos o talleres y para el plan de sensibilización se desarrollara mediante charlas de sensibilización y visualización de videos y por ultimo para el reconocimiento laboral se realizara mediante una charla motivacional, luego la evaluación de la puesta en marcha de los conocimientos y habilidades adquiridas para después realizar una ceremonia donde se entregue el reconocimiento al personal que logre cumplir con lo propuesto.

### 3. CONTENIDO Y RECUERSOS DIDÁCTICOS

<b>Meso - currículo</b>	
<b>UNIDAD</b>	<b>FUENTE</b>
<b>Unidad I: Generalidades</b>	Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2016). Manual Seguridad del Paciente – Usuario. Recuperado de: <a href="https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/manual-de-seguridad-del-paciente-usuario-SNS.pdf">https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/manual-de-seguridad-del-paciente-usuario-SNS.pdf</a>
<b>Unidad II: Prácticas seguras administrativas</b>	Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2016). Manual Seguridad del Paciente – Usuario. Recuperado de: <a href="https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/manual-de-seguridad-del-paciente-usuario-SNS.pdf">https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/manual-de-seguridad-del-paciente-usuario-SNS.pdf</a>
<b>Unidad III: Prácticas seguras asistenciales</b>	Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2016). Manual Seguridad del Paciente – Usuario. Recuperado de: <a href="https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/manual-de-seguridad-del-paciente-usuario-SNS.pdf">https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/manual-de-seguridad-del-paciente-usuario-SNS.pdf</a>
<b>Unidad IV: Prácticas seguras administrativas / asistencial.</b>	Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2016). Manual Seguridad del Paciente – Usuario. Recuperado de: <a href="https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/manual-de-seguridad-del-paciente-usuario-SNS.pdf">https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/manual-de-seguridad-del-paciente-usuario-SNS.pdf</a>



<b>Micro- currículo</b>			
<b>Unidad</b>	<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Descripción de contenidos</b>	<b>Evaluación</b>
<b>Unidad I: Generalidades</b>	Integra los conocimientos y acciones esenciales enfocadas en la seguridad del paciente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad del paciente - usuario y la calidad de la atención</li> <li>• Principios transversales de la seguridad del paciente – usuario</li> <li>• Bioética y seguridad del paciente - usuario</li> </ul> Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2016). Manual Seguridad del Paciente – Usuario. Recuperado de: <a href="https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/manual-de-seguridad-del-paciente-usuario-SNS.pdf">https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/manual-de-seguridad-del-paciente-usuario-SNS.pdf</a>	Cuestionario
<b>Unidad II: Prácticas seguras administrativas</b>	Integra conocimientos esenciales enfocados sobre las practicas seguras administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación correcta del paciente.</li> <li>• Programa de mantenimiento preventivo de equipos biomédicos</li> </ul> Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2016). Manual Seguridad del Paciente – Usuario. Recuperado de: <a href="https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/manual-de-seguridad-del-paciente-usuario-SNS.pdf">https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/manual-de-seguridad-del-paciente-usuario-SNS.pdf</a>	
<b>Unidad III: Prácticas seguras asistenciales</b>	Integra conocimientos esenciales enfocados sobre las practicas seguras asistenciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de abreviaturas peligrosas.</li> <li>• Manejo adecuado de medicamentos de alto riesgo.</li> <li>• Control de electrolitos concentrados.</li> <li>• Conciliación de medicamentos.</li> <li>• Administración correcta de medicamentos.</li> <li>• Administración de antibióticos profilácticos en procedimientos quirúrgicos.</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profilaxis de trombo embolismo venoso.</li> <li>• Prevención de úlceras por presión.</li> </ul> <p>Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2016). Manual Seguridad del Paciente – Usuario. Recuperado de: <a href="https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/manual-de-seguridad-del-paciente-usuario-SNS.pdf">https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/manual-de-seguridad-del-paciente-usuario-SNS.pdf</a></p>	
<p><b>Unidad IV:</b> <b>Prácticas seguras administrativas / asistencial.</b></p>	<p>Integra conocimientos esenciales enfocados sobre las practicas seguras administrativas/ asistenciales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificación de eventos relacionados con la seguridad del paciente.</li> <li>• Prácticas quirúrgicas seguras.</li> <li>• Transferencia correcta de Información de los pacientes en puntos de transición.</li> <li>• Manejo correcto de las bombas de infusión.</li> <li>• Higiene de manos.</li> <li>• Prevención de caídas.</li> <li>• Educación en seguridad del paciente.</li> </ul> <p>Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2016). Manual Seguridad del Paciente – Usuario. Recuperado de: <a href="https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/manual-de-seguridad-del-paciente-usuario-SNS.pdf">https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/manual-de-seguridad-del-paciente-usuario-SNS.pdf</a></p>	

**Producto 2: Plan de sensibilización**

<b>Meso-currículo</b>	
<b>UNIDAD</b>	<b>FUENTE</b>
<b>Unidad I: charlas de sensibilización</b>	<p>Organización Mundial de la Salud (2019). Seguridad del paciente. Recuperado de: <a href="https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety">https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety</a></p> <p>Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2016). Manual Seguridad del Paciente – Usuario. Recuperado de: <a href="https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/manual-de-seguridad-del-paciente-usuario-SNS.pdf">https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/manual-de-seguridad-del-paciente-usuario-SNS.pdf</a></p> <p>Lima, A. et al. (2019). Análisis de las notificaciones de eventos adversos en un hospital Privado. <i>Enfermería Global</i>. 18(55), 314-322. <a href="https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v18n55/1695-6141-eg-18-55-314.pdf">https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v18n55/1695-6141-eg-18-55-314.pdf</a></p> <p>Guerra, M. et al. (2018). Descripción de factores contribuyentes en sucesos adversos relacionados con la seguridad del paciente y su evitabilidad. <i>Elsevier</i>.50(8), 486-492. <a href="https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656716303079?via%3Dihub">https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656716303079?via%3Dihub</a></p>
<b>Unidad II: Visualización de videos de reflexión</b>	<p>Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo (2015). Eventos adversos. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=oTQdEW1CsOs&amp;t=53s">https://www.youtube.com/watch?v=oTQdEW1CsOs&amp;t=53s</a></p> <p>HEP Minsa (2015). Seguridad del paciente y Evento Adverso. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=1ASl01TTOO0&amp;t=19s">https://www.youtube.com/watch?v=1ASl01TTOO0&amp;t=19s</a></p>

Micro currículo			
Unidad	Resultados de aprendizaje	Descripción de contenidos	Evaluación
<b>Unidad I: charlas de sensibilización</b>	Crea conciencia sobre la problemática en la seguridad del paciente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La seguridad del paciente y problemática</li> <li>• La bioética y la seguridad del paciente</li> <li>• Eventos adversos que comprometen la seguridad del paciente durante la asistencia de enfermería</li> <li>• Factores contribuyentes en sucesos adversos relacionados con la seguridad del paciente</li> </ul> <p>Organización Mundial de la Salud (2019). Seguridad del paciente. Recuperado de: <a href="https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety">https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety</a></p> <p>Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2016). Manual Seguridad del Paciente – Usuario. Recuperado de: <a href="https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/manual-de-seguridad-del-paciente-usuario-SNS.pdf">https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/manual-de-seguridad-del-paciente-usuario-SNS.pdf</a></p> <p>Lima, A. et al. (2019). Análisis de las notificaciones de eventos adversos en un hospital Privado. <i>Enfermería Global</i>. 18(55), 314-322. <a href="https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v18n55/1695-6141-eg-18-55-314.pdf">https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v18n55/1695-6141-eg-18-55-314.pdf</a></p> <p>Guerra, M. et al. (2018). Descripción de factores contribuyentes en sucesos adversos relacionados con la seguridad del paciente y su evitabilidad. <i>Elsevier</i>.50(8), 486-492. <a href="https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656716303079?via%3Dihub">https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656716303079?via%3Dihub</a></p>	Preguntas y respuestas

<p><b>Unidad II:</b> <b>Visualización de videos de reflexión</b></p>	<p>Crea conciencia sobre la problemática en la seguridad del paciente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La seguridad del paciente y evento adverso</li> <li>• Eventos adversos</li> </ul> <p>HEP Minsa (2015). Seguridad del paciente y Evento Adverso. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=1ASI01TTOO0&amp;t=19s">https://www.youtube.com/watch?v=1ASI01TTOO0&amp;t=19s</a></p> <p>Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo (2015). Eventos adversos. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=oTQdEW1CsOs&amp;t=53s">https://www.youtube.com/watch?v=oTQdEW1CsOs&amp;t=53s</a></p>	
--	---	--	--

### Producto 3: Programa de Reconocimiento Laboral

ACTIVIDAD	FUENTE
<p>Realización de charlas motivacionales sobre el logro de los objetivos</p>	<p>Morán, C. &amp; Menezes, E. (2016). La motivación de logro como impulso creador de bienestar: su relación con los cinco grandes factores de la personalidad. <i>International Journal of Developmental and Educational Psychology</i>. 2(1),31-40. <a href="https://www.redalyc.org/pdf/3498/349851777004.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/3498/349851777004.pdf</a></p>
<p>Evaluación del personal sobre la utilización de los protocolos de seguridad del paciente.</p>	
<p>Realización de una ceremonia para la entrega de certificados de reconocimiento laboral al/los colaboradores destacados en la utilización de los protocolos de seguridad del paciente.</p>	

