



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN ENFERMERÍA MODALIDAD HÍBRIDA

PROYECTO DE TITULACIÓN CAPSTONE

PROGRAMA EDUCATIVO PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE
EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL AREA DE QUIROFANO EN EL HOSPITAL DE
ESPECIALIDADES AXXIS QUITO ABRIL – JULIO 2023

Autora:

Lcda. Estefany Daniela Lima Tulcan

Tutor:

Dr. Patricio Romero, PhD. MSc.

ABRIL 2023

Índice

Portada	1
Índice	2
1. Resumen	3
2. Antecedentes	4
2.1. Profundización del Problema	4
2.1.1. Árbol de problemas	5
2.2. Argumentación Teórica	6
2.3. Justificación	15
3. Objetivos	16
General	16
Específicos	16
4. Marco Metodológico	18
4.1. Monitoreo y Evaluación del Proyecto	18
4.2. Matriz de Marco Lógico	22
4.3. Panificación de las actividades según los Resultados.	31
5. Presupuesto	34
6. Conclusiones	35
7. Recomendaciones	35
8. Referencias	36
9. Anexos	38
9.1. Foto relatoría	38
9.2. Contenidos	39
9.3. Instrumentos de evaluación	45
9.4. Protocolo	47
.....	47

1. Resumen

Problema: En el Servicio de Quirófano del Hospital de Especialidades AXXIS Quito se evidencio la deficiencia en la comunicación efectiva entre el personal de enfermería, lo cual evidenciaba un mal trabajo en equipo y un déficit en la calidad del servicio.

Objetivo: Garantizar la comunicación efectiva entre el personal de enfermería para brindar una cirugía segura.

Metodología: Búsqueda bibliográfica, elaboración de indicadores para el mejoramiento, elaboración de métodos de verificación de cumplimiento de indicadores y aplicación de estos.

Resultados esperados: Adecuada comunicación efectiva entre el personal de enfermería. Disponer de todos los insumos a utilizarse antes de comenzar la cirugía propuesta. Brindar al usuario un cuidado de calidad y calidez, obteniendo una cirugía segura.

Abstract

Problem: In the Operating Room Service of the Hospital de Especialidades AXXIS Quito, a deficiency in effective communication between the nursing staff was evident, which showed poor teamwork and a deficit in the quality of the service.

Objective: To guarantee effective communication between nursing staff in order to provide safe surgery.

Methodology: Literature search, development of indicators for improvement, development of methods for verification of compliance with indicators and their application.

Expected results: Adequate and effective communication between nursing staff. Availability of all the supplies to be used before starting the proposed surgery. To provide the user with quality care and warmth, obtaining a safe surgery.

2. Antecedentes

2.1. Profundización del Problema

El Servicio de Quirófano del Hospital de Especialidades AXXIS Quito se encuentra situado en el octavo piso de la Torre de Hospitalización, se encuentra dividido en área blanca, gris y negra, cuenta con cafetería, sala para médicos, vestidores de hombre y mujer, al ingreso al área gris se observa que conta de 5 quirófanos funcionales y equipados los cual permite brindar una atención de calidad y calidez, consta de talento humano capacitado para la atención del paciente quirúrgico laboran 8 enfermeras, 8 instrumentadores quirúrgicos, un camillero y un secretario.

Mensualmente se realiza 170 cirugías aproximadamente, para ciertas cirugías los médicos tratantes solicitan insumos especiales los cuales son solicitados a farmacia por el secretario vía correo electrónico y es confirmado por vía telefónica si se dispone o no, al solo ser confirmado por esta vía no disponemos de ningún respaldo que nos garantice que el insumo va a estar disponible, de igual manera el secretario al no estar empapado del área de la salud no nos garantiza que el pedido sea el correcto. (E. Vela 2022).

2.1.1. Árbol de problemas



2.2. Argumentación Teórica

La comunicación ineficaz es un problema que se puede evidenciar a nivel laboral, en donde no se transmite el mensaje completo sino se van soltando partes de acuerdo con como el mensaje es transmitido. En esta ocasión se evidencia comunicación ineficaz en el área de Quirófano del Hospital AXXIS Quito.

“Axxis Hospital constituye una nueva cultura de trabajo, donde la calidad no es una certificación sino una vivencia diaria, brindando a nuestros clientes información oportuna y precisa, con un mensaje claro y frontal, precios justos y procesos en constante evaluación para garantizar seguridad y confianza, lo que ha permitido ganar la confianza de la ciudadanía, con quienes hemos desarrollado un vínculo de calidad y calidez tornando nuestra relación muy familiar.” (AXXIS Hospital, 2018).

Según AXXIS Hospital, 2018 nos dice: “En marzo de 2016 Axxis Hospital avanza un paso más, y recibe a los primeros pacientes de hospitalización, dados de alta con satisfacción; a los pocos meses con gran esfuerzo y atendiendo las necesidades de la comunidad quiteña otro gran hito marca la historia de Axxis a través de la apertura de la Unidad de Emergencia, Unidad de Cuidados Intensivos y la Unidad Quirúrgica.”.

Según AXXIS Hospital, 2018 nos dice acerca de su Misión: “Somos una organización de salud centrada en la satisfacción del cliente, con procesos de gestión eficientes encaminados a la calidad, con un sistema de comunicación eficaz y bajo una plataforma de responsabilidad social.”. Su Visión es: “Ser una organización integral de salud, líder en prevención, atención,

administración, investigación y asesoría en la gestión de la salud, con proyección nacional e internacional basada en procesos de calidad y de responsabilidad social.”

“AXXIS Hospital dispone de dos ingresos, la Torre de Hospitalización se encuentra ubicado en la Av. 10 de Agosto y Dibuja, la Torre de Consultorios dispone de su entrada por la calle Vozandes y América, brinda servicio de Consulta Externa, Emergencia. Hospitalización, Unidad de Cuidados Intensivos, Quirófano, Central de Esterilización” (AXXIS Hospital, 2018).

“El área de Quirófano se encuentra ubicada en la Torre de Hospitalización en el octavo piso juntamente con el área de Recuperación postoperatoria y Unidad de Cuidados Intensivos, la Central de Esterilización se encuentra ubicada en el noveno piso de la Torre de Hospitalización en donde se encargan de la realización de material estéril para brindar una atención con calidad y calidez a los pacientes.” (Lcda. E. Vela, 2023)

Según Lcda. E Vela, 2023 dice: “El área de Quirófano consta de 5 quirófanos funcionales, consta de 8 enfermeras y 8 instrumentistas que son los encargados de brindar una atención con calidad y calidez a los pacientes, el personal es especializado en el área de cirugía para brindar cuidados personalizados.”

“Al programar una cirugía se debe solicitar al médico tratante insumos a utilizar en la misma, para así estar prevenidos y contar con todos los requerimientos para que el procedimiento a realizarse sea exitoso y así tener un usuario satisfecho que sabemos que va a volver a elegir nuestro servicios, la comunicación en la solicitud de estos insumos es ineficaz puesto que se confirma de manera verbal la obtención de estos y existe un cruce erróneo de información en donde muchas veces nos confirman la obtención de este pero en realidad no es lo solicitado, se

debe implementar un protocolo o solicitud formal para el pedido de insumos especiales a solicitar en cirugía.” (Lcda. G. Asipuela, 2023)

Lcda. G. Asipuela, 2023 dice: “No solo en la solicitud de insumos es donde se corta la comunicación en el área que laboro también en las entregas de turno, el personal de enfermería no realiza un correcto trabajo en equipo y no comunica lo sucedido en su turno, sea por olvido o desconocimiento y eso genera problemas en el transcurso del día puesto que se debe solucionar errores que pudieron ser evitados.”

“La comunicación es una actividad humana relacional en la que se ponen en juego conciencias subjetivas que a partir de conocimientos más o menos compartidos logran comprender de forma similar las estrategias básicas de comportamientos en el mundo de la vida y, resultado de ello, logran comprenderse unas a otras y conferir sentidos similares al entorno.” (Madrigal M., 2013)

“La comunicación está definida como la acción y efecto de comunicar. Es un proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra por medio de códigos orales, escritos y otro tipo de señales; algunas de las herramientas que son utilizadas en el proceso comunicativo son: el teléfono, el fax y los medios electrónicos.” (Ramírez J. 2017)

“La comunicación sostiene y anima la vida. Motor y expresión de la actividad social y de la civilización, ha llegado a los hombres y a los pueblos desde instinto hasta la inspiración a través de una serie de procesos y sistemas de información, de impulsos y de control. Fuente común de la cual se toma las ideas, fortalece mediante el intercambio de mensajes el sentimiento

de pertenecer a una misma comunidad. Este criterio posee una definición significativa de la relación del individuo dentro del contexto social en que se desarrolla, su reflejo con el mundo que lo circunda y que establece interacción con sus semejantes. Partiendo de este criterio, el maestro es el eje central para establecer lo cognitivo del lenguaje en saberes que se reflejarán en el uso adecuado de la palabra y el léxico.” (Hernandez M., Veras B. 2019).

“La comunicación se define como un cambio recíproco de información entre una persona que emite un mensaje y otra que lo recibe. Esta, es necesaria para una atención de calidad y segura del paciente y facilita aspectos del trabajo en equipo como la coordinación y la resolución de conflictos, por lo tanto, es esencial para el rendimiento del equipo. Por otro lado, el trabajo en equipo se define como las habilidades necesarias para realizar tareas de manera conjunta en un equipo con diferentes funciones para conseguir una eficacia y una satisfacción laboral. La comunicación interdisciplinar, se considera un factor determinante para minimizar errores y consecuencias en la asistencia sanitaria, así como el trabajo en equipo que desempeña un importante papel en la prevención de errores quirúrgicos, consecuentemente, son dos conceptos necesarios para una seguridad en el quirófano” (Trenado P., 2020)

Según Trenado P. 2020, dice: “La unidad de quirófano se caracteriza por la presencia de interacciones entre diferentes profesionales sanitarios como, por ejemplo, enfermeras, médicos, técnicos y auxiliares, que se encuentran sometidos a la incertidumbre de las cirugías. Esta situación supone la necesidad de una comunicación interdisciplinar y un trabajo en equipo eficaz y seguro.”

“Es necesario recalcar la importancia de un buen trabajo en equipo y una comunicación eficaz ya que afecta positivamente al rendimiento del equipo, al desarrollo de las habilidades no técnicas nombradas y del liderazgo además de que se encuentra estrechamente relacionado con la seguridad del paciente disminuyendo la mortalidad y la morbilidad. Una comunicación eficaz provoca una retroalimentación colegial que mejora la confianza en el equipo, así como la presencia de una seguridad psicológica profesional, que permite expresar libremente las preocupaciones y los desacuerdos; También facilita la adaptación a nuevas tecnologías. Un trabajo en equipo interdisciplinar eficaz necesita una comunicación coherente, clara y directa además de una colaboración entre profesionales, al mismo tiempo, estas relaciones se basan en los roles y en las personas a partir del respeto en las habilidades de cada profesional y como individuos únicos y también, se basa en una confianza en el equipo quirúrgico consiguiendo niveles de calidad y eficacia.” (Trenado P., 2020)

“El segundo elemento para analizar que compone lo que hemos denominado comunicación efectiva es la escucha empática. La habilidad de escuchar es, sin dudas, crucial para el proceso comunicativo, en esto de la construcción de un mensaje común, de una realidad común. No podría haber comunicación si el receptor no escuchara y no actuara en consonancia con el mensaje del receptor. Pero cuando hablamos de una escucha empática, enfatizamos el nivel más elevado de la escucha, la capacidad de tener realmente la intención de comprender al otro y su mensaje con todo lo que implica y no la mera capacidad auditiva del individuo.” (Quaranta N. 2017).

“Otro elemento clave en el proceso de comunicación efectiva es la cooperación, entendiendo por esto el interés de participar, la confianza de presentar una idea contrapuesta, el poder expresar creencias, valores, pensamientos, sentimientos, como también evitar una participación destructiva, la cual se genera con conversaciones monotemáticas, o cuya finalidad sea ganar una discusión, el aportar comentarios fuera de contexto, etcétera.” (Quaranta N. 2017).

Según Madrigal M., 2013 nos dice: “Se decía inicialmente que la comunicación es un acto complejo. Aunque la intencionalidad de los sujetos es la monosomía (cada uno de los participantes del acto comunicativo tiene la intención de que su interlocutor entienda el mensaje como él mismo lo entiende), la realidad es que la comunicación es polisémica y el significado que cada quien le dé depende, además de códigos comunes, de los sujetos y su entorno, pues cada individuo tiene sentimientos, conocimientos, percepciones, intenciones y posibilidades diferentes, influenciadas por sus raíces culturales y por el entorno, compuesto por espacios, situaciones, momentos y barreras que afectan de diferentes maneras el acto comunicativo. Así, “La comunicación es un proceso social en el que los individuos utilizan símbolos para establecer e interpretar el significado de su entorno”. Por lo tanto, tampoco existe una única manera de interpretar ni de comprender”

“Entre los principales obstáculos para el desarrollo de una comunicación efectiva se encuentran: sobrevaloración de la información de carácter clínico, cruce de mensajes sobre información de servicio e información personal, falta de motivación, falta de tiempo, escasez de personal, falta de estandarización de la información, impericia o falta de conocimiento de la importancia de tal acción, cantidad excesiva o reducida de información; oportunidad limitada para posibles preguntas; calidad inconsistente de la información; omisión o transmisión de

información errónea; registros ilegibles; interrupciones y distracciones causadas por el uso de teléfonos, e interrupciones innecesarias de los familiares” (Brito M., 2022).

Según Brito M., 2022, nos dice: “Para superar las barreras que impiden la Comunicación Efectiva entre los profesionales de la salud, los estudios indican que hay que implementar programas de capacitación para desarrollar habilidades de comunicación, simulaciones prácticas y formas estandarizadas de presentar la información del paciente. Además, entre las principales herramientas para cualificar la comunicación se encuentran: integración del equipo de atención, realización de doble verificación de la información, uso de sistemas informáticos, cambio de turno sistemático y cuidadoso de los profesionales, rondas multidisciplinarias, transferencia de la atención entre los sectores y reuniones regulares en el equipo.”

“La comunicación previsoramente incentiva al público a asumir comportamientos de protección, facilita la adopción de medidas de vigilancia más rigurosas, disminuye la confusión y permite un mejor uso de los recursos, todo lo cual es necesario para desplegar una respuesta eficaz. La información correcta y oportuna es, sin lugar a duda, imprescindible para minimizar la perturbación social indeseada y las consecuencias económicas, pero también para optimizar la efectividad de la respuesta ante estas situaciones.” (Gonzales C., 2017).

“El Ministerio de Salud, a través de la Resolución N° 529, instituyó el Programa Nacional de Seguridad del Paciente, que tiene como objetivo promover acciones dirigidas a mejorar la seguridad de la atención en salud, como la comunicación en el entorno de los servicios de salud. La comunicación efectiva es una estrategia fundamental para garantizar la seguridad del paciente y los principales facilitadores de la comunicación efectiva son la verificación y transmisión

instantánea de información, la discusión presencial con todos los involucrados en la atención, abordar la comunicación efectiva en las carreras de salud, uso de técnicas de comunicación en la transferencia de la atención y la evolución de la información en la historia clínica del paciente. Entre las fallas se destacan: ruido, cantidad excesiva o reducida de información, oportunidad limitada para posibles preguntas, calidad inconsistente de la información, omisión o transmisión de información errónea, falta de estandarización, registros ilegibles, interrupciones y distracciones causadas por el uso de teléfonos o por los familiares. (Brito M., 2022).

Según Brito M., 2022, nos dice: “Las estrategias utilizadas por los profesionales para mejorar la comunicación son planificar reuniones periódicas, enfocadas en las evaluaciones de desempeño y en la retroalimentación permanente con todo el equipo multidisciplinario para señalar problemas en busca de soluciones, reconocer los comportamientos destructivos del equipo y favorecer la apertura al diálogo. Estas herramientas citadas en la literatura forman parte de las propuestas para mejorar la comunicación efectiva entre los profesionales de la salud, a pesar de que se utilizan diferentes estrategias para mejorar la comunicación entre los profesionales de la salud, los resultados anteriores indican que es necesario utilizar instrumentos estandarizados como estrategias para una comunicación efectiva entre los profesionales de la salud.”

“En definitiva, una comunicación interdisciplinaria eficaz en el trabajo en equipo en las áreas quirúrgicas es de gran valor ya que en ausencia o en déficit afecta a nuestra profesión como enfermeras, tanto para llevar a cabo un trabajo eficiente como para una salud mental, también afecta a nivel del sistema sanitario ocasionando mayor costo como consecuencia de los errores de

comunicación, y finalmente, recae sobre todo en la salud de los pacientes ocasionando un gran abanico de efectos adversos hacia su salud y seguridad.” (Trenado P., 2020)

Para lograr una comunicación efectiva y eficaz, prevenir errores, eventos adversos y en muchos casos eventos centinela que afectarían al paciente, al personal y la institución de salud es necesario tomar medidas como la creación de un protocolo de manejo de procesos, la retroalimentación del personal sobre como comunicarse efectivamente, dinámicas de trabajo en equipo y la importancia de no saltarse procesos al momento de coordinar una cirugía, para que así el paciente salga satisfecho y la institución de salud tenga garantía que este paciente volverá y recomendará los servicios a su círculo social.

2.3. Justificación

“A pesar del desarrollo alcanzado en la ciencia y la técnica a nivel mundial y que la comunicación se haga hoy más factible entre todos los seres humanos, aún existen muchos problemas de destrucción y aniquilación en el planeta, producto de muchos factores y, dentro de estos, la comunicación entre los hombres. De ahí que en los momentos actuales se requiera de una mejor atención hacia esta para llegar a entender mensajes complejos, se logre una mejor comprensión y se pongan en práctica los recursos lingüísticos necesarios para que se establezca entre emisor y receptor una buena comunicación.” (Hernández M. 2019).

Los profesionales de enfermería son los portavoces de una comunicación eficaz entre las distintas áreas de salud, una correcta comunicación permitirá que los procesos institucionales fluyan de una mejor manera, con esto no solo se refiere a la comunicación verbal, se la puede realizar por distintos medios. Cuando existe una comunicación ineficaz los procesos se truncan existen un sin número de dificultades y sobre todo existen usuarios insatisfechos con el servicio brindado.

El cumplimiento de los requerimientos para un procedimiento quirúrgico brindan seguridad tanto al médico que va a realizar la cirugía como al paciente, al saber que los insumos requeridos se encuentran en stock el personal que labora en sala de operaciones para partes operatorias con seguridad que esa cirugía va a contar con todos los insumos, la solicitud de insumos se debe realizar con anticipación en cirugías programadas, pues este no es el caso de cirugías de emergencia por esto es la importancia de contar con todos los insumos en la casa de salud, el no disponer de todos los insumos requeridos produce molestia a todo el personal que se encuentra y mucho más al paciente. Un cliente satisfecho regresará a la casa de salud donde cumplió con todas

sus expectativas , si es todo lo contrario buscara nuevas alternativas y sería una pérdida para la institución, aquí radica la importancia de la solicitud de insumos oportuna y detalla con todos los datos correctos del requerimiento.

3. Objetivos

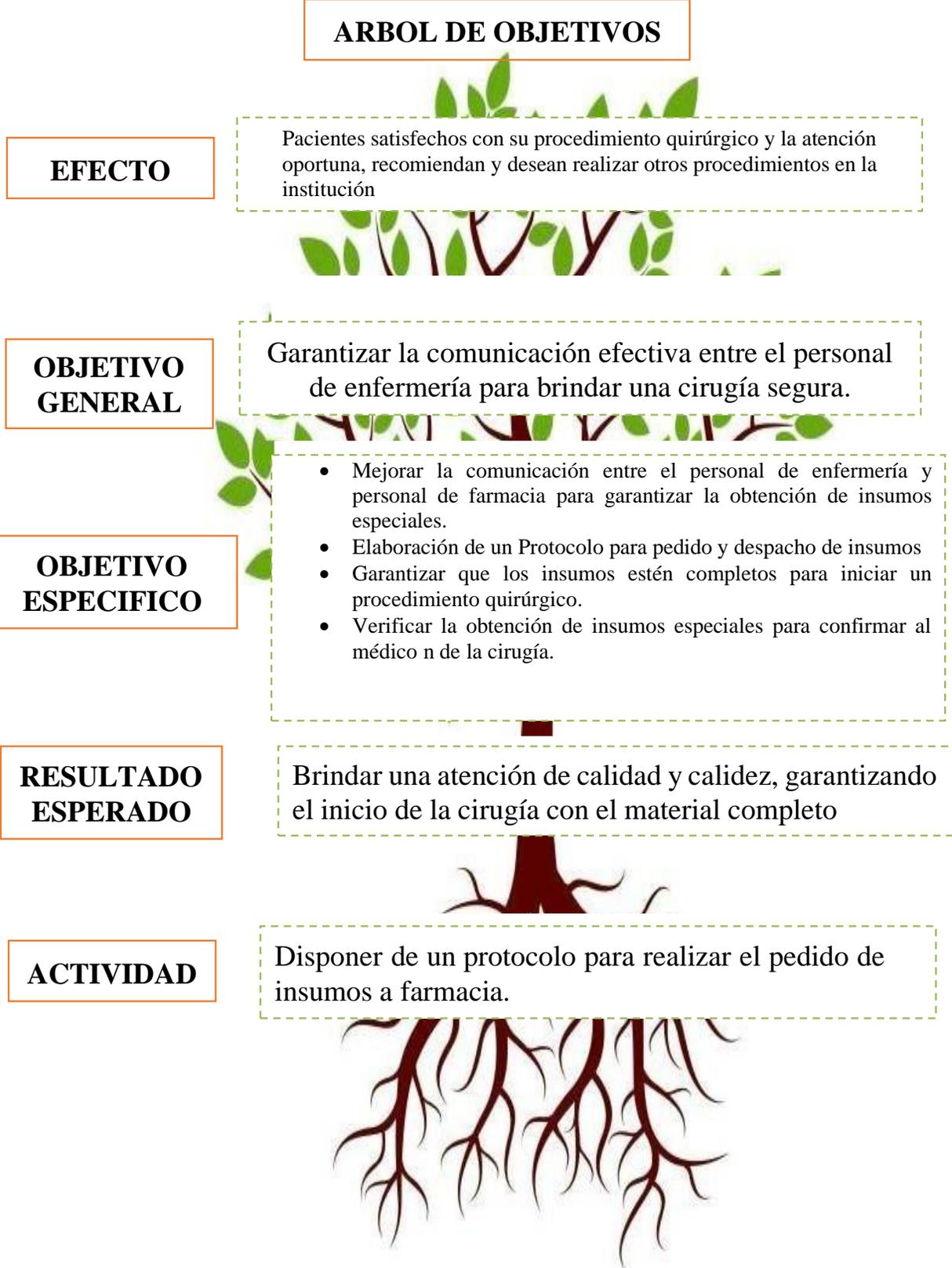
General

Garantizar la comunicación efectiva entre el personal de enfermería para brindar una cirugía segura.

Específicos

- Mejorar la comunicación entre el personal de enfermería y personal de farmacia para garantizar la obtención de insumos especiales de manera oportuna.
- Elaboración de una Protocolo para el pedido y despacho de insumos.
- Garantizar que los insumos estén completos para iniciar un procedimiento quirúrgico.
- Verificar la obtención de insumos especiales para confirmar al médico su cirugía.

ARBOL DE OBJETIVOS



EFECTO

Pacientes satisfechos con su procedimiento quirúrgico y la atención oportuna, recomiendan y desean realizar otros procedimientos en la institución

OBJETIVO GENERAL

Garantizar la comunicación efectiva entre el personal de enfermería para brindar una cirugía segura.

OBJETIVO ESPECIFICO

- Mejorar la comunicación entre el personal de enfermería y personal de farmacia para garantizar la obtención de insumos especiales.
- Elaboración de un Protocolo para pedido y despacho de insumos
- Garantizar que los insumos estén completos para iniciar un procedimiento quirúrgico.
- Verificar la obtención de insumos especiales para confirmar al médico n de la cirugía.

RESULTADO ESPERADO

Brindar una atención de calidad y calidez, garantizando el inicio de la cirugía con el material completo

ACTIVIDAD

Disponer de un protocolo para realizar el pedido de insumos a farmacia.

4. Marco Metodológico

4.1. Monitoreo y Evaluación del Proyecto

Se realizó la evidencia de un diagnóstico situacional en el área de Quirófano del Hospital AXXIS Quito, se identificó un problema al cual se aplicó la metodología Capstone la cual nos permitió plantear intervenciones para brindar soluciones para el problema antes mencionado, teniendo en cuenta los recursos que tiene el servicio tanto físico como humano, desarrollando habilidades en su equipo de trabajo y haciéndolo participe del cambio a implementar.

El tema para resolver fue el Mejoramiento de la Comunicación Efectiva entre el personal de enfermería, se elaboró una serie de intervenciones, sus indicadores, métodos de evaluación y el resultado que queremos lograr al momento de aplicar la evaluación en el transcurso del proyecto.

Se brindará una charla educativa sobre estrategias de mejora de la comunicación efectiva a todo el personal de enfermería e instrumentistas, se evaluará con una prueba escrita solo si el conocimiento impartido en la charla llegó a todo el personal, se deberá evidenciar a futuro la aplicación de estas técnicas para la entrega y recepción del turno, así el mejoramiento del trabajo en equipo y se observará la eficacia del trabajo en el desarrollo del servicio.

Por otro lado se implementó la elaboración de un Protocolo de recepción y entrega de insumos con parte de farmacia puesto que en esta parte existe gran falencia, la comunicación entre estas dos áreas es deficiente, por lo que se llegaría a un consenso entre

las dos partes para la implementación de este documento el cual va detallado paso a paso a seguir, la aplicación será evaluada con una lista de verificación en donde la jefe de servicio evaluara a cada enfermera la aplicación del protocolo en el momento de solicitar insumos a farmacia, teniendo como resultado que el momento de la cirugía tengamos en sala operatoria todo listo para comenzar y no nos sorprenda la falta de estos y se suspendan la cirugía y tener personal médico y pacientes molestos.

También se ha tomado en cuenta la implantación y elaboración de Kardex quirúrgicos en donde se evidenciará cada cirugía realizada en el servicio y la descripción de cada uno de los insumos a utilizarse, se tomó en cuenta este punto puesto que en servicio existe rotación de personal y muchas veces el personal nuevo tiene poca o nula experiencia en el quirófano, esta es una guía y ayudara a que las cirugías cuenten con todos los requerimientos. Para la evaluación de este punto se tomó en cuenta la lista de verificación, la jefe del servicio evaluara al personal cuando se realice esta actividad, teniendo como resultado insumos listos y completos al iniciar las cirugías y brindar la paciente un proceso con eficacia y eficiencia sin ninguna complicación externa.

INDICADORES	INSTRUMENTO/ RECURSO	FORMULA
Porcentaje del personal enfermero e instrumentistas quirúrgicas asista a las capacitaciones.	Evaluación sobre estrategias de comunicación efectiva.	<p>Porcentaje del personal enfermero e instrumentistas quirúrgicas asista a las capacitaciones.</p> $= \frac{\text{N}^\circ \text{ de asistentes a la capacitación}}{\text{N}^\circ \text{ total de convocados}} \times 100$
Porcentaje del personal que realiza la preparación de cirugías con Kardex.	Lista de verificación	<p>Porcentaje del personal que realiza la preparación de cirugías con Kardex.</p> $= \frac{\text{N}^\circ \text{ de personal que cumple la función}}{\text{N}^\circ \text{ total de personal}} \times 100$
Porcentaje del personal que realiza la aplicación del protocolo de pedido y despacho de insumos.	Lista de verificación	<p>Porcentaje del personal que realiza la aplicación del protocolo de pedido y despacho de insumos.</p> $= \frac{\text{N}^\circ \text{ de personal que cumple la función}}{\text{N}^\circ \text{ total de personal}} \times 100$

<p>Porcentaje de socialización de protocolo nuevo para el pedido y despacho de insumos.</p>	<p>Creación de protocolo.</p>	<p>Porcentaje de socialización de protocolo nuevo para el pedido y despacho de insumos.</p> $= \frac{\text{N}^\circ \text{ de asistentes a la socialización}}{\text{N}^\circ \text{ total de personal}} \times 100$
---	-------------------------------	---

4.2. Matriz de Marco Lógico

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p>Propósito Mejorar y fortalecer la comunicación efectiva del personal de enfermería del área de quirófano.</p>	<p>Satisfacción del 80% de usuario internos y externos y del equipo médico, con la coordinación que realiza el personal de enfermería para la obtención de insumos especiales.</p> <p>Disminución del 85% de quejas por parte del personal médico por mala comunicación entre el personal de Enfermería.</p>	<p>Evaluación sobre las estrategias para aplicar la comunicación efectiva.</p>	<p>Compromiso del personal enfermero (enfermeras e instrumentistas quirúrgicas.)</p>

<p>Fin</p> <p>Tener una comunicación eficaz entre el personal de enfermería del área de quirófano para realizar una cirugía segura.</p>	<p>Disminuir la suspensión de cirugías por la no obtención de Insumos especiales.</p>	<p>Lista de verificación del cumplimiento de protocolo para el pedido y recepción de insumos especiales al personal de enfermería.</p>	<p>El personal enfermero (enfermeras e instrumentistas) realizará los procedimientos todos los procedimientos de acuerdo con la lista de verificación.</p>
<p>Resultados esperados</p>			
<p>Usuarios internos y externos satisfechos, con la atención y cuidado recibido por parte de Enfermería.</p>	<p>El 90% del personal de enfermería brinda atención oportuna y eficaz a los pacientes.</p>	<p>Encuestas de satisfacción al usuario</p>	<p>Todo el personal de enfermería priorice la atención al paciente</p>

<p>Personal de enfermería capacitado para relacionarse con una correcta comunicación entre compañeros de trabajo</p>	<p>El 90% del personal de enfermería incremento su nivel de conocimiento referente a estrategias de comunicación efectiva.</p>	<p>Evaluación escrita sobre estrategias de comunicación efectiva.</p>	<p>Personal de enfermería</p>
<p>Aplicar los protocolos de pedido y despacho de insumos.</p>	<p>Aplicación de protocolo en un 90% por parte del personal de enfermería y personal de farmacia.</p>	<p>Lista de verificación sobre la aplicación de Protocolo de pedido y despacho de insumos.</p>	<p>Realizar todos los procedimientos que constan en los Protocolos de Pedido y despacho de insumos.</p>

ACTIVIDADES POR OBJETIVO ESPECIFICO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p>OBJETIVO 1.-</p> <p>Mejorar la comunicación entre el personal de enfermería y personal de farmacia para garantizar la obtención de insumos especiales.</p>	<p>El 95% del personal enfermero e instrumentistas quirúrgicas asista a las capacitaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación escrita sobre estrategias de comunicación efectiva. 	<p>Compromiso del personal de enfermería que labora en el área de quirófano.</p>

<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recolectar información sobre cómo mejorar la comunicación en el equipo de trabajo. • Elaborar una charla educativa sobre estrategias de mejoramiento de la comunicación efectiva entre el grupo de trabajo. • Dictar charla educativa al personal de Quirófano del Hospital AXXIS. • Evaluación sobre estrategias de comunicación efectiva. 	<p>El 85% del personal de enfermería que labora en el área de quirófano participo de la entrevista sobre cómo mejorar la comunicación en el área de trabajo para que exista untrabajo en equipo adecuado.</p> <p>Asistencia del 95% del personal de enfermería que labora en el área de quirófano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilación escrita de resultados de la entrevista al personal de enfermería sobre cómo mejorar la comunicación efectiva. • Listado de asistencia del personal de enfermería a la charla educativa sobre estrategias para mejorar la comunicación efectiva. 	
---	--	---	--

<p>OBJETIVO 2.-</p> <p>Elaboración de un protocolo para el pedido y despacho de insumos.</p> <p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la ruta de entrada y salida para pedidos de insumos y despacho de insumos. • Presentar un borrador del protocolo sobre pedido y despacho de insumos al jefe del servicio de Quirófano del Hospital AXXIS. • Realiza una prueba piloto de la aplicación del protocolo sobre pedido y despacho de insumos 	<p>El 90% del personal se involucra en la socialización del protocolo para pedido y despacho de insumos.</p> <p>El 80% del personal realiza la aplicación del protocolo de pedido y despacho de insumos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de verificación sobre el correcto cumplimiento del protocolo de pedido y despacho de insumos. • Lista de verificación del cumplimiento del protocolo de pedido y despacho de insumos. 	<p>Compromiso del personal de enfermería que labora en el área de quirófano.</p>
--	--	--	--

<ul style="list-style-type: none">• Verificar la preparación de las cirugías con los Kardex quirúrgicos.	<p>El 95% del personal de enfermería utiliza los Kardex quirúrgicos al momento preparar los insumos de las cirugías.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Lista de verificación realizada al personal de enfermería para verificar el cumplimiento de la utilización de los Kardex quirúrgicos.	
--	--	---	--

<p>OBJETIVO 4.-</p> <p>Verificar la obtención de insumos especiales para confirmar al médico su cirugía.</p> <p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar una lista de verificación para evaluar al personal el cumplimiento de la verificación de la existencia de los insumos especiales por medio de la revisión del correo electrónico institucional. • Sintetizar la información obtenida en un documento escrito. 	<p>El 90% del personal de enfermería cumple con lo establecido.</p> <p>El 95% del personal realiza el cumplimiento de los pasos para el pedido y despacho de insumos para cirugías.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de verificación para evaluar el cumplimiento del protocolo de pedido y recepción de insumos. 	<p>Compromiso del personal de enfermería que labora en el área de quirófano.</p>
--	--	--	--

4.3. Panificación de las actividades según los Resultados.

ACTIVIDAD	CRONOGRAMA								RESPONSABLES	
	AÑO 2023									
	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE		DICIEMBRE
OB1. MEJORAR LA COMUNICACIÓN ENTRE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y PERSONAL DE FARMACIA PARA GARANTIZAR LA OBTENCIÓN DE INSUMOS ESPECIALES PARA UNA RESPUESTA OPORTUNA										
1.1.- Recolectar información sobre cómo mejorar la comunicación en el equipo de trabajo.										LCDA. ESTEFANY LIMA
1.2.- Elaborar una charla educativa sobre estrategias de mejoramiento de la comunicación efectiva entre el grupo de trabajo.										LCDA. ESTEFANY LIMA
1.3.- Dictar charla educativa al personal de Quirófano del Hospital AXXIS.										LCDA. ESTEFANY LIMA
1.4.-Evaluación sobre estrategias de comunicación efectiva.										LCDA. ESTEFANY LIMA
OB2. ELABORACIÓN DE UN PROTOCOLO PARA EL PEDIDO Y DESPACHO DE INSUMOS.										
2.1.-Identificar la ruta de entrada y salida para pedidos de insumos y despacho de insumos.										LCDA. ESTEFANY LIMA

especiales por medio de la revisión del correo electrónico institucional.										
4.2.-Sintetizar la información obtenida en un documento escrito.										LCDA. ESTEFANY LIMA

5. Presupuesto

DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	COSTO
Resma de papel bond	2	\$3.90	\$7.80
Alquiler de proyector	1	\$6.50	\$6.50
Refrigerio	20	\$2.50	\$50
Impresiones	20	\$0.50	\$10
TOTAL:			\$74.30

6. Conclusiones

- El Proyecto Capstone es una metodología de diagnóstico e intervención rápida sobre un problema específico que permite dar una posible solución en un área determinada.
- La implementación del protocolo para mejoramiento de comunicación efectiva en el servicio de Quirófano es una guía oportuna para el personal, ayudó a proporcionar una cirugía segura.
- El personal de enfermería que labora en el Quirófano acogió como una manera óptima la aplicación de la elaboración de cirugías con Kardex quirúrgico, sirvió de guía para el personal que labora recientemente en el servicio.
- La comunicación efectiva entre el personal de enfermería mejoro, la entrega y recepción de las novedades en el cambio de turno se realizan informando todos los pendientes esto ha permitido que se mire un cambio en el trabajo en equipo.

7. Recomendaciones

- Aplicar en el área laboral la metodología del Proyecto Capstone para intervenciones operativas rápidas y la solución de problemas evidenciados en el diagnostico situacional del área.
- Seguir desarrollando las habilidades del personal e incentivar al mejoramiento continuo de la comunicación efectiva, sin perder el hilo del trabajo realizado ya que esto ayudara a la eficiencia del servicio de quirófano.

8. Referencias

- AXXIS Hospital, 2018. AXXIS Hospital de Especialidades. Recuperador de: <https://axxishospital.com.ec/>
- E. Vela. Área de Quirófano. (02/02/2023)
- G. Asipuela. Perspectiva de la comunicación efectiva en el Quirófano. (05/02/2023)
- Ramírez J. 2017. La importancia de la comunicación efectiva como factor de calidad y seguridad en la atención médica. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/actmed/am-2011/am113k.pdf>
- Quaranta N. 2017. La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/259/25961484008/html/>
- Hernandez M., Veras B. 2019. Hacia una comunicación eficaz. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142019000200006
- Escobar C., Madrigal M., 2013. La comunicación, piedra angular en el cuidado de enfermería. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1452/145229803004.pdf>
- Trenado P., 2020. Comunicación interdisciplinar en el trabajo en equipo en áreas quirúrgicas ¿Seguridad Comprometida? Recuperado de: https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/158013/Trenado_Morales_Paula.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rocha M., Cardoso R., Brito M., 2022. Estrategias de comunicación efectivas entre profesionales de la salud en neonatología. Recuperado de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412022000300548

- Monae A., 2022. El costo de la comunicación ineficaz y cómo mejorar. Recuperado de:
<https://www.entrepreneur.com/es/liderazgo/el-costo-de-la-comunicacion-ineficaz-y-como-mejorar/420028>

9. Anexos

9.1. Foto relatoría

Creación de Kardex Quirúrgicos.



Recopilación de datos para creación de Protocolo de pedido y despacho de insumos.



9.2. Contenidos

EJEMPLO DE KARDEX QUIRURGICO

		KARDEX DE CIRUGIAS	
PROCEDIMIENTO: LAPAROTOMIA EXPLORATORIA			
DEFINICION :		ASEPSIA Y ANTISEPSIA:	
Es una operación quirúrgica general en la que se abre el abdomen y se examinan los órganos abdominales en busca de lesiones o enfermedades.		Clorhexidina jabonosa	
		Clohexidina acuosa	
		INFILTRACION:	
MEDICO:		Bupivacaina sin epinefrina	
		Lidocaina sin epinefrina	
GUANTES # 7 - 7,5			
POSICION DEL PACIENTE :		SUTURAS:	
Supina		Vicryl 1 CT1	Prolene 0 CT1
		Vicryl 2.0 SH	Ethilon 4.0 SC20
		Vicryl 3.0 SH	
INSTRUMENTAL:		DRENAJES	
Eq. De Cirugía mayor		Drenaje de Jackson Pratt 10mm	
Clamps Intestinales			
Sepradores Balfot			
EQUIPOS:		ROPA:	
Electrocauterio		Equipo abdominal	
		Batas extra	
INSUMOS:			
Gasa rayte	Tegaderm 9*25		
Gasa simple	Succión Yankawer	OTROS:	
Compresas	Jeringa de 50 con pico		
Bisturi # 10 - 20			
Lápiz de electrocauterio			
Manguera de succión			
Jeringa de 10 - 20 ml			
Frasco para muestra			
fixomul			
OBSERVACIONES:			

udo

	COMUNICACIÓN EFECTIVA				Fecha: 05-10-2021
					Código: SP-PO-02
	Versión: 00				Página: 40 de 4
	PUBLICADO <input checked="" type="checkbox"/>	EN ANALISIS <input type="checkbox"/>	BORRADOR <input type="checkbox"/>	OBSOLETO <input type="checkbox"/>	

POLITICA: En el Hospital Axxis no se aceptan indicaciones Médicas verbales ni telefónicas; salvo en situaciones en las que la condición o la vida del paciente esté en riesgo.

2. Los valores de laboratorio que estén fuera del rango normal serán comunicados inmediatamente.
3. Los pacientes que necesiten ser transferidos se utiliza la técnica SAER: Situación, Antecedentes, Evaluación y Recomendaciones (De acuerdo a la O.M.S). Esto se aplica en las siguientes situaciones:
 - Entre diferentes áreas del Hospital.
 - Entre profesionales de la Salud.

ALCANCE: Médicos Tratantes, Médicos Residentes, Internos Rotativos, Coordinadoras de áreas, Enfermeras, Laboratoristas, Lcdos. en Radiología, Terapistas Físicos, Terapistas respiratorios, Auxiliares de Enfermería, Admisiones.

DEFINICIÓN: Comunicación efectiva significa, que cada vez que se emita una indicación verbal o telefónica, el receptor debe confirmar dicha indicación, con el fin de evitar eventos adversos (revisar política de reporte de eventos).

DESARROLLO DE LA POLITICA

1. **INDICACIONES VERBALES Y TELEFONICAS:** Se aceptan indicaciones verbales o telefónicas en las siguientes circunstancias:

- Paro Cardio Respiratorio.
- Dolor clasificado en la escala de EVA de 8,9 o 10.
- Shock Anafiláctico.
- Politrauma inicial.
- En toda situación que esté en riesgo la vida del paciente.

Cuando el Médico emite una prescripción verbal y/o telefónica debe cumplir con todos los requisitos de la prescripción: Identificación del paciente, nombre del medicamento, presentación del medicamento, dosis, vía, frecuencia y dilución si fuera el caso. El receptor confirma lo indicado, repitiendo lo dicho por el emisor. El Médico debe registrar en la historia clínica, máximo en una hora. De no ser posible, autorizará al Médico Residente para que lo haga.

2. En el laboratorio, cuando se detecte un valor crítico; el Tecnólogo informará al jefe del servicio, quien a su vez se comunicará con el Médico que envió el pedido y reportará el valor. En ausencia del jefe, será el tecnólogo quien se comunique con el Médico.

- En Imagen, el tecnólogo que encuentre un resultado crítico comunica directamente al Médico Radiólogo, quien debe acudir a la sala de procedimientos para evidenciar el hallazgo y comunicar al Médico que solicitó el examen.

La comunicación Efectiva se basa en los siguientes aspectos:

1. **ESCUCHAR** la orden del emisor. 2. **REPETIR** la orden del emisor en voz alta por parte del receptor
3. **CONFIRMAR** la orden por parte del emisor. 4. **DESPUES** de la atención, la indicación se registra en la Historia Clínica.

El traspaso de pacientes ambulatorios u hospitalizados se basa en la técnica SAER (Situación, Antecedentes, Evaluación y Recomendación) de la OMS, y JCI para la comunicación.

3. En el traspaso de la comunicación del paciente entre profesionales y cambios de turnos la información que se debe entregar es:

- a. Identificación del paciente.
- b. Diagnóstico.
- c. Antecedentes patológicos y enfermedad actual.
- d. Procedimientos realizados y pendientes.
- e. Precauciones especiales del paciente.
- f. Estado general. Evolución del paciente.
- g. Administración de medicamentos y dieta.
- h. Registros clínicos.

2. En el traslado de pacientes entre diferentes áreas del hospital la información a ser entregada es:

- a. Identificación del paciente.
- b. Diagnóstico.
- c. Antecedentes.
- d. Alergias.
- e. Fecha de traslado.
- f. Hora de traslado.
- g. Área de origen del traslado.
- h. Personal que traslada.
- j. Área de destino.
- k. Persona que recibe.
- l. Hora de recibo.
- m. Observaciones de quien recibe.
- n. Pendientes.

En casos emergentes el traspaso de la comunicación de los pacientes entre profesionales se realiza con un registro de datos mínimos que permitan identificar al paciente correctamente y conocer su condición clínica.

DOCUMENTOS:

- Hoja de valores críticos en laboratorio.
- Hoja de resultados especiales en Imagen.
- Hoja de entrega- recepción de turno.
- Hoja de traslado de pacientes.

INDICADOR. Número de veces que se aplica la política

Total, de indicaciones verbales o telefónicas

9.3. Instrumentos de evaluación

LISTA DE VERIFICACION USO DE KARDEX QUIRÚRGICOS

NOMBRE: _____

FECHA: _____

INDICADOR	CUMPLE	NO CUMPLE
Revisa los Kardex quirúrgicos previo a la preparación de la cirugía		
Los insumos colocados en la cirugía son los descritos en el Kardex quirúrgico.		
Gestiona el pedido de insumos especiales de acuerdo con el Protocolo.		

**LISTA DE VERIFICACION CUMPLIMIENTO DE PROTOCOLO PARA PEDIDO Y
DESPACHO DE INSUMOS**

NOMBRE: _____

FECHA: _____

INDICADOR	CUMPLE	NO CUMPLE
Gestiona el pedido de insumos especiales de acuerdo con el Protocolo.		
Corrobora que la farmacia sabe sobre el pedido solicitado		
Realiza seguimiento del insumo solicitado hasta que se encuentre en el quirófano.		
Realiza una toma adecuada de partes operatorios preguntando todos los insumos a utilizar.		

9.4. Protocolo

	COORDINACION DE PEDIDO DE INSUMOS A FARMACIA PARA CIRUGIAS REALIZADAS EN EL AREA DE CIRUGIA.	Fecha:
		Código:
	Versión: 01	Páginas:
	PUBLICADO <input type="checkbox"/> EN ANALISIS <input type="checkbox"/> BORRADOR <input type="checkbox"/> OBSOLETO <input type="checkbox"/>	

ALCANCE: Esta dirigida al personal de enfermería e instrumentadoras quirúrgicas que laboran en el área de Quirófano, secretario clínico del área de Quirófano, personal de farmacia.

OBJETIVO:

Brindar directrices para el pedido de insumos solicitados para cirugías para garantizar la obtención de este, mediante la elaboración de un protocolo.

MATERIALES:

- Computadora de escritorio.
- Correo electrónico
- Parte Operatorio

TALENTO HUMANO:

- Enfermeras de Quirófano
- Secretario Clínico
- Personal de farmacia.

PROCEDIMIENTO:

- 1.** Toma de parte operatorio.
- 2.** Confirmación de insumos a utilizar en la cirugía con Médico tratante.
- 3.** Enviar correo con insumos solicitados, revisado por enfermera de turno, firmado por enfermera y secretario clínico.
- 4.** El insumo solicitado por correo electrónico deberá tener los siguientes detalles:
 - a.** Apellidos y nombres completos
 - b.** Edad del paciente
 - c.** Hora de cirugía
 - d.** Fecha de cirugía
 - e.** Nombre del procedimiento
 - f.** Médico tratante
 - g.** Insumo detallado por medida, color, marca comercial.
 - h.** Cantidad por utilizar.
- 5.** Personal de farmacia revisara el correo y enviara respuesta de si se dispone o no el insumo vía correo electrónico, en el caso de no disponer o no poder conseguir el insumo se detallará en el correo electrónico.
- 6.** Retiro de insumo requerido de farmacia con impresión de correo electrónico, firma de constancia de personal que entrega y recibe.

Quito, Abril 2023

ACTA ENTREGA RECEPCION

Por medio de la presente Acta la Lcda. Estefany Lima con CI. 0401628052 maestrante de la Universidad de las Américas, Carrera de Enfermería, realiza la entrega del Proyecto Capstone elaborado dependiendo a las necesidades del área de Quirófano, con el siguiente tema “PROGRAMA EDUCATIVO PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE QUIRÓFANO EN EL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES AXXIS QUITO ABRIL – JULIO 2023”. Se realiza la entrega a la Lcda. Evelyn Vela, Jefe del Servicio de Quirófano, esperando que su aplicación sea beneficiosa para el servicio.

Atentamente.

Lcda. Estefany Lima

CI. 0401628052

ENFERMERA