



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

PROYECTO DE TITULACIÓN CAPSTONE

**PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE EN RELACIÓN AL
CUIDADO DE CALIDAD POR PARTE DE ENFERMERIA EN EL ÁREA DE
CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL HOMERO CASTANIER CRESPO DE
LA CIUDAD DE AZOGUES**

Autora:

Lcda. Elsa Manuela Solano Guamán

Tutor:

Dr. Patricio Romero. Phd. Msc.

Abril 2023

TABLA DE CONTENIDOS

1. Resumen	3
2. Antecedentes	4
2.1. Profundización del Problema	4
2.2. Argumentación Teórica	6
2.3. Justificación	9
3. Objetivos	10
3.1 General	10
3.2 Específicos	10
3.3 Árbol de objetivos	11
4. Marco Metodológico	12
4.1. Monitoreo y Evaluación del Proyecto	12
4.2 Matriz del Marco Lógico	13
4.2. Cronograma de la actividad	18
5. Presupuesto	21
6. Conclusiones	24
7. Recomendaciones	24
8. Referencias	25
9. Anexos	27

1. Resumen

Problema: El presente proyecto se llevará a cabo en el hospital General Homero Castanier Crespo de la Ciudad de Azogues en el servicio de Terapia Intensiva, previo diagnóstico del área en donde se pudo identificar la falta del personal lo cual llevaba a una deficiencia al cuidado directo al paciente hospitalizado.

Objetivo general: Fortalecer el programa de seguridad del paciente en relación al cuidado de calidad por parte de enfermería en el área de cuidados intensivos del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues de diciembre a abril del 2023.

Metodología: Una vez que se ha identificado el problema se procede a revisión bibliográfica, según objetivos planteados se planifica los indicadores para el mejoramiento, se elabora el instrumento o material de verificación para cumplir los indicadores planteados.

Resultados esperados: Mejorar los conocimientos del personal de enfermería en relación con la seguridad del paciente hospitalizado. Disminuir complicaciones derivadas de una mala atención en hospitales. Programas de capacitación de atención personalizada con base a un plan de atención de enfermería. Dar cumplimiento al manual de normas y protocolos de atención de enfermera en UCI.

Summary

Problem: This project will be carried out at the General Homero Castanier Crespo Hospital in the city of Azogues, in the Intensive Care Department, after a diagnosis of the area where it was possible to identify the lack of personnel, which led to a deficiency in the direct care of hospitalized patients.

Objective: To strengthen the patient safety program in relation to quality care by nurses in the intensive care area of the Homero Castanier Crespo Hospital in the city of Azogues from December to April 2023.

Methodology: Once the problem has been identified, a bibliographic review is carried out, according to the objectives set, the indicators for improvement are planned, and the instrument or verification material is prepared to comply with the indicators set.

Expected results: To improve the knowledge of the nursing staff in relation to the safety of hospitalized patients. To reduce complications derived from poor care in hospitals. Training programs for personalized care based on a nursing care plan. To comply with the manual of standards and protocols for ICU nursing care.

2. Antecedentes

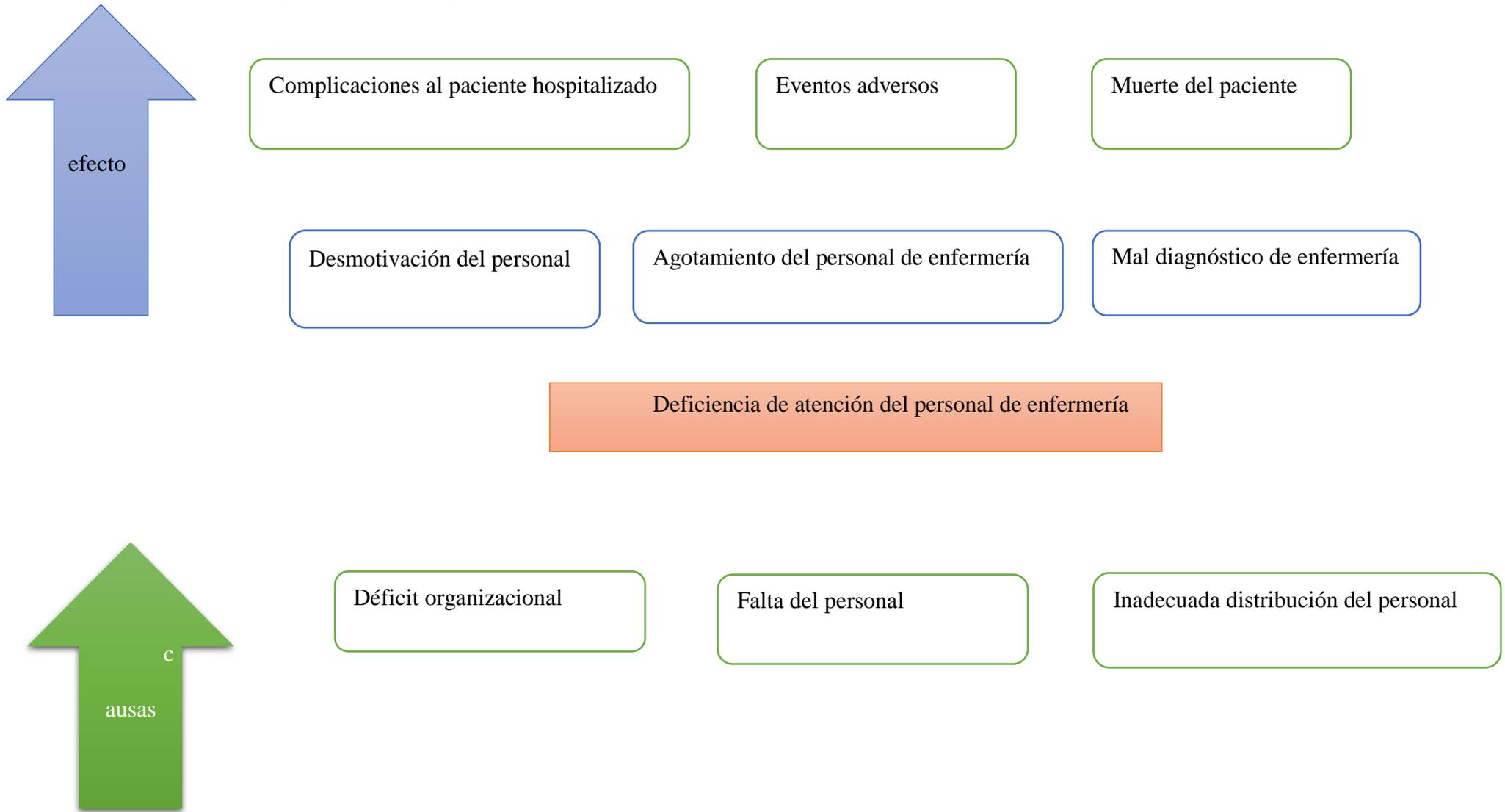
2.1. Profundización del Problema

El Hospital Homero Castanier Crespo, Cantón Azogues, Provincia del Cañar, establecido en mayo de 1982 bajo el gobierno del Dr. Oswaldo Hurtado Larrea, es un hospital básico que brinda servicios de clínica, cirugía, pediatría, obstetricia, urgencias, centro quirúrgico, cuenta con laboratorios, radiografías y consultas externas incluyendo odontológicas. Hoy, el hospital brinda servicios médicos secundarios y terciarios, es un hospital provincial, y su alcance cubre toda la provincia de Cañar, cuenta con una unidad de cuidados intensivos para pacientes críticos, con una cobertura a nivel nacional, como hospital de segundo nivel, su poder resolutivo y prestigio provienen de las provincias del país, por lo que las autoridades competentes deben prestar mayor atención a la contratación del personal de salud, de manera que se pueda garantizar una buena calidad de atención.

La UCI cuenta con 4 camas que es atendido en su totalidad por personal de enfermería, sin embargo se ha observado que la calidad de atención no es alta, al indagar con la enfermera jefe nos comentó que existen deficiencias en la atención de pacientes críticos como consecuencia de la disminución del personal de enfermería porque saben que se necesita más tiempo en la unidad para brindar atención de calidad, y la supervisión del personal de enfermería corresponde a un aspecto importante de la atención que prestan a los pacientes en dicha unidad, en varios turnos, conduciendo a la sobrecarga de trabajo, es más difícil controlar la supervisión de la atención prestada a los pacientes, creando así un riesgo en la optimización de la calidad de la atención específica para el personal de enfermería. (Calderon Ramos , 2018)

Por otro lado, cabe señalar que para evaluar la atención que brinda al paciente crítico, la enfermera necesita actualizar constantemente sus conocimientos y capacitarse para discernir si la atención que brinda está basada en evidencias científicas, si existen protocolos de actuación y cuentas detalladas de todas las actividades Registro para que se pueda realizar la correcta recogida de datos en un momento dado, dicha atención pueda ser evaluada en función de los resultados. La UCI una de las áreas donde los pacientes se encuentran encamados debido a su grave, el personal de enfermería debe brindar un cuidado directo proporcionando medidas de seguridad evitando posibles eventos adverso. (Laura Llacsa & Astete Ariza, 2019)

Figura 1. Árbol de problemas



2.2. Argumentación Teórica

Seguridad del paciente

Para Avendis Donabedian, la calidad de atención implica, “dimensión técnica que es el cuidado y la atención provista por el personal de salud con el adecuado conocimiento y un juicio empleando alcanzar las estrategias, diagnóstico y su implementación para llevar acabo”. Generalmente la calidad técnica es directamente medible como la eficiencia en la administración de un medicamento, de una realización de un procedimiento quirúrgico, la seguridad que inspira el personal de salud y su interrelación con el paciente, puede referirse la calidad humana como aquella interrelación personal entre el paciente y el profesional de la salud. La dimensión interpersonal “implica la comunicación adecuada y respeto a los principios éticos de la medicina.” (López Ramírez & Sifuentes Valenzue, 2021)

La seguridad del paciente es responsabilidad del todo el equipo que atiende al paciente, desde su ingreso hasta el alta, siendo conformado por diferentes personas, entre las que se encuentran personal de enfermería que cumple un papel importante en relación con los cuidados seguros poniendo énfasis en la prevención de caídas, evitando que se produzcan úlceras por presión, la administración correcta de medicinas y sobre todo evitar las infecciones asociadas al cuidado, así llevando su actividad asistencial esté basada en prácticas seguras. (Casanca Hurtado , 2012)

La OMS la define a la seguridad del paciente como “la ausencia de riesgo o de daño potencial asociado con la atención sanitaria; considera el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías fundamentadas en evidencia científicamente probada, con el objetivo de minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de la salud o de mitigar sus consecuencias,” “ocasionando a la morbimortalidad llevando mayor estancia hospitalaria y costos para las entidades prestadoras de salud, producen desconfianza en el sistema y agotamiento de los profesionales, además causan daños irreparables en la salud de allí la importancia de identificarlos y prevenirlos oportunamente”. (OMS, 2020)

La seguridad del paciente es un tema de gran importancia para los trabajadores de la salud situación por la cual se han realizado diversos estudios a nivel nacional e internacional, siendo fundamental describir su significado, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la seguridad de los pacientes como “la ausencia de riesgo o de daño potencial asociado con la atención sanitaria; considera el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías fundamentadas en evidencia científicamente probada, con el

objeto de minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de la salud o de mitigar sus consecuencias;” “ya que estos aumentan la morbilidad de los pacientes, generan mayor estancia hospitalaria y costos para las entidades prestadoras de salud, producen desconfianza en el sistema y agotamiento de los profesionales, además causan daños irreparables en la salud de allí la importancia de identificarlos y prevenirlos oportunamente”. (OMS, 2019)

Cultura de la seguridad del paciente

“La cultura de seguridad del paciente, no solo radica en el sector de la salud, sino que se ven involucradas instituciones de educación superior y los estados gubernamentales, en la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 32, señala que la salud se basa en principios como de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia y precaución. Al establecer dentro del sistema sanitarios reportes adversos, sistema de auditoria de resultados clínicos no esperados y sistemas de mejoramiento continuo de la calidad, permite minimizar el riesgo de errores clínicos en áreas de terapia intensiva. Una atención humanizada, comunicación entre el personal, capacitación continúan son parte de los estándares que el personal de enfermería brinda al pacientes y familia en la unidad de cuidados intensivos respetando el principio fundamenta de no dañar” (MSP, 2016)

Según Autores Aranaz y Fernández “es el producto de los valores, las actitudes, las percepciones, las competencias y los patrones de comportamiento individuales y colectivos que determinan el compromiso con la gestión de la salud y la seguridad en la organización y el estilo y la competencia de dicha gestión minimizando el daño durante la asistencia sanitaria. (Aranaz Andrés & Fernández Chávez, 2018)

Cuidado con calidad

“Ser infalible al momento de atender al paciente, el poder ofrecer uno de los principales ejes que es la calidad de prestaciones de servicio, porque no solo basta contar con profesionales entrenado, infraestructura, medicamentos necesarios para la buena atención, y como principal es avalar que el procesamiento relacionado al tema de atención comprometa a todos los profesionales de la salud a realizarlo de manera segura teniendo en claro cuál es el objetivo de las casas de salud”. (Ordinola Maza, 2021)

Por lo tanto, “la gestión del cuidado profesional de enfermería está centrada en la atención directa del paciente dentro de un marco de políticas y programas de salud pública,

donde la atención en las instituciones prestadoras de los servicios de salud debe ser de calidad. Hoy en día la calidad es considerada una política pública, que se traduce en estrategias múltiples de acción en todos los niveles de gobierno y forma parte esencial de la atención a la salud, prueba de ello son las guías clínicas estandarizadas, los protocolos de atención y los indicadores de calidad, entre otros.” Siendo la seguridad del paciente una preocupación mundial, que tiene por objeto la prevención de situaciones que afecten la integridad del paciente durante la atención, es necesario identificar la influencia del profesional de enfermería en este contexto, ya que es la disciplina quien tiene a cargo el cuidado directo y la responsabilidad de asegurar una atención sin riesgos, pero la falta de evidencia científica impide identificar su rol o el impacto de su gestión.” (Valderrama Charry & Rojas Beltran , 2019)

2.3. Justificación

El manejo de los pacientes internados en la UCI requiere de personal capacitado que aplique normas y protocolos de manejo actualizados, y vigilancia en constante capacitación, por lo que se debe priorizar la calidad de la atención en la UCI.

El presente tema del trabajo tiene el propósito de mejorar la calidad de la atención sanitaria a los usuarios hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Homero Castanier Crespo de la Ciudad de Azogues, debido a que por falta del personal, el ambiente de trabajo, el estado financiero de los hospitales, la poca disponibilidad de materiales o recursos necesarios obligan a al personal de salud no solo a la enfermera preste una buena calidad de atención al usuario hospitalizado que además ha ido adquiriendo gran relevancia en los últimos años, pues las consecuencias de no prestar una calidad y seguridad al paciente conducen a mas días de estadía en la casa de salud, provocando complicaciones y llevando a una elevada tasa morbimortalidad. (Aguado Arellano, 2019)

Es por esto se ha visto la necesidad de la implementación este proyecto de intervención al personal de enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos del hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues, en donde se tratará de capacitar, con talleres sobre la seguridad del paciente en relación al cuidado de calidad por parte de enfermería, que servirá para el mejoramiento del paciente hospital, satisfaciendo así al usuario interno y externo. La problemática observada nos motiva a la realización de esta investigación que considero contribuirá a elevar y garantizar una excelencia en la calidad de la atención en cada paciente que requiera cuidados especiales de enfermería en la dicha área.

3. Objetivos

General

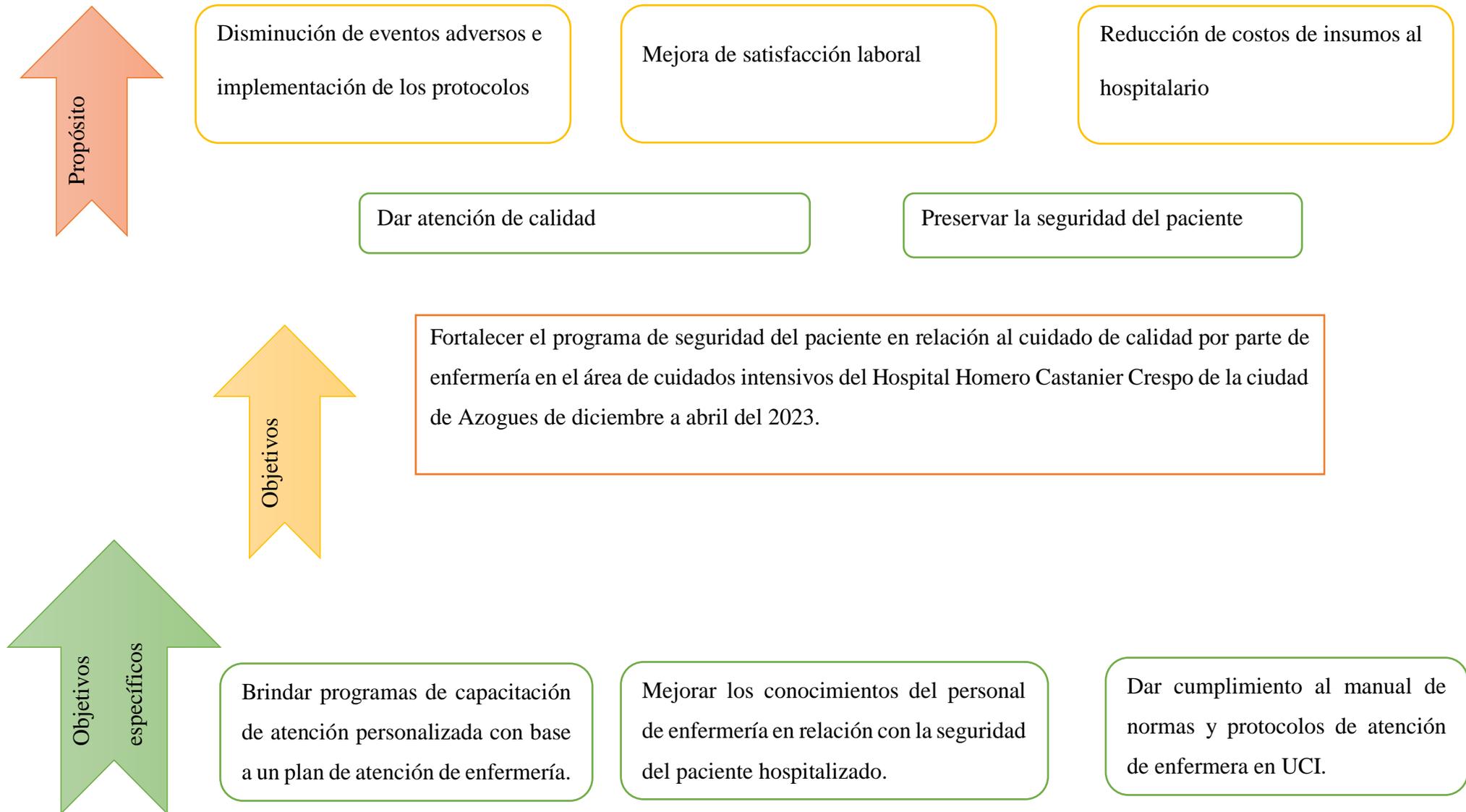
- Fortalecer el programa de seguridad del paciente en relación al cuidado de calidad por parte de enfermería en el área de cuidados intensivos del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues de diciembre a abril del 2023.

Específicos

- Brindar programas de capacitación de atención personalizada con base a un plan de atención de enfermería.
- Mejorar los conocimientos del personal de enfermería en relación con la seguridad del paciente hospitalizado.
- Dar cumplimiento al manual de normas y protocolos de atención de enfermera en UCI.

Figura 2. Árbol de objetivos

Árbol de objetivos



4. Marco Metodológico

4.1. Monitoreo y Evaluación del Proyecto

El presente proyecto se realizará utilizando la metodología CAPSTONE que tratar de resolver un problema en la Unidad de Cuidados Intensivos mediante la intervención del Marco Lógico, identificando la idea central que se presenta en la UCI del hospital Homero Castanier Crespo.

Análisis del problema: la identificación del problema se centra en identificar la solución de un problema a través del árbol de objetivos, con la conversión de los problemas percibidos para dar soluciones llevando a una ejecución del diseño y seguimiento para dar cumplimiento en la calidad de atención al paciente crítico hospitalizado, de esta manera se tratará de cumplir con los objetivos establecidos del proyecto Capstone.

Además, con la elaboración de encuestas de la calidad de atención y seguridad al paciente de UCI en el trato personalizado y trato humano con calidez con mayor razón en paciente crítico que se aplicara al personal de enfermería que labora en la dicha unidad.

Con el siguiente proyecto se tratará de mejorar una calidad de atención con un trato digno, humanizado y brindar seguridad al paciente encamado y evaluando que significa control del cumplimiento del proyecto en sus aspectos operativos como marco lógico, cronograma de actividades y ejecución presupuestal. El proceso de control se realizará a través de una lista de chequeo del cumplimiento de lo que está planificado, la toma de medidas preventivas y correctivas de ser necesarias.

En la evaluación se utilizará instrumento tipo encuesta según lo previsto en los indicadores de Marco Lógico para evaluar los resultados y objetivos. La evaluación del programa permitirá establecer planes de mejora con la finalidad fortalecer el trato humanizado.

4.2 Matriz del Marco Lógico

Tabla 1

Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
<p>Propósito</p> <p>Mejorar la seguridad del paciente en relación a la calidad de atención en el Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues</p>	<p>El 90% del personal de enfermería se capacita sobre los protocolos de atención al paciente crítico y brindar una atención con calidad</p>	<p>Encuesta de mejoramiento de conocimiento.</p> <p>Protocolos actualizado</p>	<p>Compromiso del personal y de la institución</p>
<p>Fin</p> <p>Contribuir a disminuir complicaciones derivados a la mala atención en pacientes hospitalizados</p>	<p>El 90% del usuario atendido disminuye complicaciones notables.</p> <p>El 95% de los pacientes atendidos mejoran notablemente.</p>	<p>Encuestas de satisfacción realizado al usuario interno y externo.</p>	<p>Personal de enfermería trabajando en forma eficaz y mejorando sus conocimientos científicos en la atención del paciente.</p>

Resultados esperados	El 80% de profesionales capacitados hasta diciembre 2023.	Certificados entregados al personal que participo en la capacitación	El personal que se encuentre motivado para participar en la capacitación
1.-Profecionals de enfermería capacitadas para brindar seguridad y buen manejo a pacientes críticos.	100% de comité establecido funcionado hasta diciembre del 2023	Actas de reuniones del comité. Informes de comité.	Comité de talento humano de enfermería motivado para el cumplimiento de cada una de los protocolos
2.- comité de mejoramiento continuo para brindar atención de calidad.	100% de normas y protocolos de atención de enfermera para pacientes críticos actualizados hasta diciembre del 2023.	Manuales de normas y protocolos	Compromiso de participación activa en la elaboración e implementación de proyecto.
3.- cumplimiento de manual de normas y protocolos actualizados			

ACTIVIDADES ESPECÍFICOS	POR	OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS VERIFICACIÓN	DE	SUPUESTOS
----------------------------	-----	-----------	-------------	------------------------	----	-----------

Objetivo 1			El 90% del personal de enfermería mejora sus conocimientos en cuanto a la	Test de valoración al personal de enfermería con el tema seguridad al paciente		Coordinación con la enfermera jefe superior y líder del área.
Brindar programas de capacitación de atención personalizada con base a un plan de atención de enfermería.						

	seguridad para brindar una buena calidad de atención.		
Actividades	El 90% de las enfermeras	Mediante el	Encuesta realizada y
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar una charla para capacitar al personal sobre la seguridad al paciente crítico. 	tienen conocimiento sobre seguridad al paciente.	instrumento evaluado a prueba de personal se puede decir que se cumple con lo propuesto,	Encuesta realizada y personal de enfermería. Lista de enfermeras que
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar a todo el personal de enfermería de la unidad de Terapia Intensiva. 		siendo satisfactorio obtenido resultados positivos.	participan Fotos firmas
<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar al personal de enfermería para que pueda brindar seguridad al paciente con calidad. 			
Objetivo 2	El 95% del personal	Check list del	Lista de verificables
Mejorar los conocimientos del personal de enfermería en relación con la seguridad del paciente hospitalizado.	utiliza un plan de atención de enfermería el documentando la situación de los pacientes, así	cumplimiento del plan de atención en Terapia Intensiva	Lista de enfermeras que cumplen el plan Fotos

	mostrando los mejores resultados.		firmas
<ul style="list-style-type: none"> • Motivar al personal a cumplir protocolos en pacientes críticos • Disminuir posibles complicaciones o eventos adversos. • Incentivar al personal de enfermera a seguir mejorando en la atención sanitaria. 	El 90% del personal de enfermería brinda una atención de calidad.	El personal de enfermera brinda una buena calidad en la cual se evidencian una disminución de complicaciones al usuario hospitalizado.	Disminución notable de complicaciones en pacientes hospitalizados.
Objetivo 3. Dar cumplimiento al manual de normas y protocolos de atención de enfermera en UCI.	El 100% del profesional de enfermería se capacita sobre la actualización de los protocolos.	Todos los protocolos actualizados	Lista de protocolos Lista de las enfermeras monitoreadas con su respectiva firma, fotos.

Actividades	El 100% del profesional	Check list del	Lista de las enfermeras
<ul style="list-style-type: none"> • Motivar al personal a cumplir protocolos en pacientes críticos y así disminuir posibles complicaciones o eventos adversos. • Socializar los protocolos actualizado • Monitorear al personal para saber que se esté brindando una atención de calidad. 	de enfermería cumple con los indicadores planteados para la atención de calidad	cumplimiento del plan de atención en Terapia Intensiva	con su respectiva firma. Fotos

Nota: tabla del cumplimiento de las actividades según objetivos planteados con sus indicadores planteados.

4.2. Cronograma de la actividad

Tabla 2

Actividad	Cronograma									Responsable
	Año 2023									
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Objetivo 1: Brindar programas de capacitación de atención personalizada con base a un plan de atención de enfermería.										
Programa capacitación de seguridad con calidad de atención para los pacientes críticos para el personal de enfermería.										Lic Elsa Solano G Maestrante
Organización comité de logística, académica, presupuesto.										Lic Elsa Solano G Maestrante
Ejecución del programa de capacitación										Lic Elsa Solano G Maestrante
Evaluación del taller										Lic Elsa Solano G Maestrante

Actividad	Cronograma									Responsable
	Año 2023									
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Objetivo 2 Mejorar los conocimientos del personal de enfermería en relación con la seguridad del paciente hospitalizado.										
Coordinación con la enfermera supervisora para dar mejora continua de la calidad de atención con calidez y humanismo por parte del personal de enfermería.										Lic Elsa Solano G Maestrante Lic Patricia Naulaguari Coordinadora de Enfermera
Organización, planificación										Lic Elsa Solano G Maestrante
Ejecución del programa de capacitación										Lic Elsa Solano G Maestrante
Evaluación del taller										Lic Elsa Solano G

5. Presupuesto

Para la realización del presente proyecto, la presupuesta es de 337,20 el cual será autofinanciado por el hospital con un 60% y el 40% por el maestrante.

Tabla 3

Presupuesto			
Rubros	Cantidad	Precio unitario	Costo
Alquiler del enfocus	5	5,00	\$ 25.00
Impresiones	30	0,10	\$3,00
Refrigerios	30	1,50	\$ 45.00
Total			337,20

NOTA: en la siguiente tabla se muestra el presupuesto planteado los cuales serán cubiertos por el hospital y por la maestrante.

Resultados

El presente proyecto se realizó un diagnóstico situacional en la Unidad de Terapia Intensiva de Hospital Homero Castanier Crespo de la Ciudad de Azogues, mediante una valoración directa se llegó al problema central, así mismo que una entrevista directa con la líder de la unidad donde manifiesta una deficiencia del personal y eso acarrea un problema el cuidado de calidad y repercute en la seguridad del paciente hospitalizado, para la dicha intervención se aplicara la metodología Capstone el cual nos permitirá realizar una planificación de la intervenciones y dar solución al problema, teniendo en cuenta los recursos humanos, financieros del hospital.

El objetivo principal es mejorar la seguridad del paciente en relación a la calidad de atención por parte del personal de enfermería para la cual se ha planificado intervenciones con sus respectivos indicadores, su metodología de evaluación y los resultados los que se desea lograr en el trayecto del proyecto. En coordinación con la dirección de enfermería se ira coordinando para brindar una charla educativa al personal de enfermería así mismo la capacitación en la actualización de los protocolos con el propósito de brindar buena calidad de atención sanitaria según protocolos por el hospital, posterior se evaluará con una prueba de diagnostica la con la cual se medirá según indicadores el nivel del conocimiento alcanzados, se tratará de obtener los objetivos planteados. También se realizará una prueba de satisfacción al personal interno y externo donde se conocerá la calidad de atención brindada.

Tabla. 4

Actividades según resultados

Actividades	Indicadores	Resultados esperados	Verificable
Fomentar al personal de enfermería para que pueda brindar seguridad al paciente con calidad.	El 90% de las enfermeras tienen conocimiento sobre seguridad al paciente.	Mediante el instrumento evaluado a personal se puede decir que se cumple con lo propuesto, siendo satisfactorio obtenido resultados positivos.	Encuesta realizada y prueba de conocimientos
Motivar al personal a cumplir protocolos en pacientes críticos y así disminuir posibles complicaciones o eventos adversos.	El 90% del personal de enfermería brinda una atención de calidad.	El personal de enfermera brinda una buena calidad en la cual se evidencian una disminución de complicaciones al usuario hospitalizado.	Disminución notable de complicaciones en pacientes hospitalizados.
Monitorear al personal para saber que se esté brindando una atención de calidad.	El 100% del profesional de enfermería se capacita sobre el plan de atención de enfermería	Todo el personal de enfermería es capacitado para una buena valoración, planificación, ejecución y evaluación de enfermera	Lista de las enfermeras monitoreadas con su respectiva firma, fotos
Realizar una encuesta de satisfacción para valorar la calidad de atención	El 100%. de las enfermeras actualizan sus conocimientos sobre los protocolos y lo aplican	Mediante la encuesta de satisfacción se puede observar que hay un cumplimiento de los protocolos y su manejo	Resultados obtenidos de encuesta de satisfacción.

NOTA: en la tabla anterior se muestra las actividades según indicadores los resultados que esperamos y su verificación

6. Conclusiones

- La seguridad del paciente con relación a los cuidados de enfermería sigue siendo un problema para salud pública por lo que se debería seguir implementando sistemas de notificaciones de incidentes y eventos adversos así se podrá evitar posibles complicaciones o disminuir errores que deterioren al paciente crítico.
- Los programas de mejoramiento de seguridad del paciente en relación con la calidad de atención prestada por el personal de enfermería contribuyen a disminuir las tasas de morbi-mortalidad en los pacientes hospitalizados.
- La realización del proyecto CAPSTONE permite hacer intervenciones medibles específicas en problemas puntuales.

7. Recomendaciones

- De la experiencia observada de este proyecto con relación a la seguridad del paciente para enfermería es recomendable seguir realizando más proyectos similares a los cuidados con calidad en los servicios hospitalarios, por lo que a mí en lo personal me ha servido mucho ya que gracias a este proyecto he podido ver a mi paciente como a mi familia y poder brindar un cuidado más humanizado.
- Se recomienda a los profesionales de la salud realizar más estudios con el proyecto CAPSTONE ya que este permite ver el problema central y poder dar soluciones concretas.
- Al realizar proyecto CAPSTONE se debe involucrar a todos los actores propuesto en el proyecto.

8. Referencias

Aguado Arellano, M. (17 de febrero de 2019). *Seguridad del paciente y del profesional de enfermería en el servicio de urgencias hospitalarias (SUH)*. Obtenido de

<https://repositorio.uam.es/handle/10486/687831>

Aranaz Andrés, J. M., & Fernández Chávez, A. C. (18 de agosto de 2018). *Cultura de Seguridad del Paciente y Docencia: un instrumento para evaluar conocimientos y percepciones en profesionales del sistema sanitario de la Comunidad de Madrid*.

Obtenido de <https://www.scielosp.org/pdf/resp/2018.v92/e204808044/es>

Calderon Ramos , A. S. (12 de febrero de 2018). *Calidad de los cuidados de enfermería que brindan las enfermeras a los pacientes encamados en la unidad de cuidados*

intensivos del Hospital Gustavo Nelson Collado Provincia de Herrera. Obtenido de

<http://up-rid.up.ac.pa/1555/1/calderon%20angel.pdf>

Casanca Hurtado , R. L. (15 de septiembre de 2012). *Calidad de cuidado de enfermería en pacientes con cirugía cardíaca abierta ingresados a la unidad de cuidados intensivos*

de un establecimiento de Salud Especializado, Lima- 2021. Obtenido de

<https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/581>

Laura Llacsá, F. P., & Astete Ariza, P. (5 de enero de 2019). *Gestión de seguridad del paciente y calidad del cuidado en profesionales de enfermería que laboran en la*

unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima- 2019.

Obtenido de

[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5638/TESIS%20MAES](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5638/TESIS%20MAESTRO-LAURA%20LLACSA-FCS-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[TRO-LAURA%20LLACSA-FCS-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5638/TESIS%20MAESTRO-LAURA%20LLACSA-FCS-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

López Ramírez, E., & Sifuentes Valenzuela, C. (21 de diciembre de 2021). *Evaluación de la*

calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP:

metodologías SERVPERF y Donabedian. Obtenido de

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-80642021000100003#fn1

MSP. (17 de agosto de 2016). *SEGURIDAD DEL PACIENTE USUARIO*. Obtenido de <https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/manual-de-seguridad-del-paciente-usuario-SNS.pdf>

OMS. (13 de septiembre de 2019). *Seguridad del paciente*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>

OMS. (17 de septiembre de 2020). Obtenido de <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>

Ordinola Maza, M. (20 de enero de 2021). *Gestión de calidad del cuidado y cultura de seguridad del paciente en personal de enfermería de un Instituto Nacional Lima - 2021*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64827/Ordinola_MM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valderrama Charry, I., & Rojas Beltrán, J. (19 de septiembre de 2019). *Enfermería eje central de la seguridad del paciente: desde los indicadores de calidad de cuidado*. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/cultura/article/view/5850/5424>

9. Anexos

“Este cuestionario incluye 26 preguntas. Para responder elijá una sola respuesta para cada enunciado y marque con una **X**. Debe responder todas las preguntas en una escala donde: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo(3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)”

Dimensión aspectos tangibles					
¿Considera usted que el área de Terapia Intensiva cuenta con equipamiento moderno para la atención?					
¿Considera usted que las instalaciones físicas del área de Terapia Intensiva son confortables?					
¿Considera usted que el personal de salud del área de Terapia Intensiva tiene apariencia pulcra?					
¿Considera usted que los materiales visuales (carteles, señalizaciones, afiches) del área de Terapia Intensiva son visualmente interesantes?					
¿Considera usted que el equipo del área de Terapia Intensiva es anticuado? *					
Dimensión fiabilidad					
¿Considera usted que el área cumple con las acciones prometidas en el tiempo que le indican se llevarán a cabo?					
¿Considera usted que el personal del área de Terapia Intensiva es sincero en su interés por atender sus necesidades de salud?					

0	¿Considera usted que recibió atención oportuna desde su primera visita al área de Terapia Intensiva?				
1	¿Considera usted que el servicio de Terapia Intensiva procura brindar atención sin cometer errores?				
2	¿Considera usted que el área de Terapia Intensiva concluye la atención en el tiempo prometido?				
3	¿Considera usted que los profesionales de salud del área de Terapia Intensiva tienen interés en sus necesidades? *				
4	¿Los profesionales le informan en qué momento le brindarán la atención?				
Dimensión capacidad de respuesta					
5	¿Considera usted que el área de Terapia Intensiva le brinda atención rápida de forma eficiente?				
6	¿Considera usted que el personal del área de Terapia Intensiva está siempre a su disposición para ayudarle en lo que necesite?				
7	¿Considera usted que el personal del área de Terapia Intensiva responde con rapidez de forma efectiva a su llamado?				
Dimensión seguridad					
8	¿El personal del área de Terapia Intensiva está siempre dispuesto a despejar sus dudas?				
9	¿El comportamiento del personal del área de Terapia Intensiva le inspira confianza?				
10	¿Considera usted que el personal del área de Terapia Intensiva es amable?				

9	¿La atención recibida en el área de Terapia Intensiva le genera seguridad?				
0	¿Considera usted que el personal del área de Terapia Intensiva posee los conocimientos necesarios para despejar responder sus preguntas?				
1	¿Considera usted que el servicio de Terapia Intensiva procura brindar atención cometiendo errores? *				
Dimensión empatía					
2	¿El personal del área de Terapia Intensiva le brinda atención individualizada?				
3	¿El área de Terapia Intensiva tiene horarios de atención adecuados para usted?				
4	¿El personal del área de Terapia Intensiva muestra interés hacia las necesidades de los pacientes?				
5	¿Considera usted que el personal del área de Terapia Intensiva comprende sus necesidades?				
6	¿El personal de salud del área de Terapia Intensiva le brinda atención enfocada a cubrir sus necesidades de forma integral?				

Satisfacción del Usuario

“Este cuestionario incluye 20 ítems. Para responder **elija una sola respuesta** para cada enunciado y marque con una **X**. Debe responder todas las preguntas en una escala donde: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5)”

Dimensión Satisfacción con el personal de salud					
El personal de enfermería del área de Terapia Intensiva se preocupa por mi tratamiento					
El personal de salud del área de Terapia Intensiva me atendió pacientemente					
El personal de salud del área de Terapia Intensiva alivió mi problema de salud					
El personal del área de Terapia Intensiva me orientó adecuadamente					
El comportamiento del personal de admisión de la Terapia Intensiva fue adecuado					
El médico realizó un examen minucioso de mi caso*.					
El personal médico me informó sobre el curso de mi tratamiento					
El comportamiento del médico fue respetuoso					
La explicación del médico sobre el resto del tratamiento fue suficiente					

0	El médico paso suficiente tiempo examinándome					
Dimensión satisfacción con el entorno						
1	El ambiente de la sala de Terapia Intensiva era confortable					
2	La sala de Terapia Intensiva cuenta con equipamiento necesario					
3	El ambiente de la sala de Terapia Intensiva era higiénico					
4	La sala de Terapia Intensiva cuenta con instalaciones modernas					
5	Los ambientes en los que se atiende las emergencias son adecuados al servicio*					
Dimensión satisfacción general						
6	El tiempo de espera para admisión fue apropiado					
7	El tiempo de espera para recibir la consulta fue apropiado					
8	Recomendaría este hospital a mis conocidos					
9	Estoy satisfecho con la calidad de los servicios en la sala de Terapia Intensiva					

0	El área de Terapia Intensiva de este hospital funciona bien *					
---	---	--	--	--	--	--

“(*) Preguntas de enmascaramiento”

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN
