



**FAVORECIENDO MEDIDAS DE  
SEGURIDAD DEL PACIENTE  
Y VÍNCULOS CON FAMILIARES  
POR MEDIO DE INSTRUMENTO  
COMUNICACIONAL ESCRITO**

**\*Castillo M; Schleef A; Minio A; Menares F.**

**Clinica Bupa Reñaca**

**Octubre 2017**



# FAVORECIENDO MEDIDAS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE Y VÍNCULOS CON FAMILIARES POR MEDIO DE INSTRUMENTO COMUNICACIONAL ESCRITO

## Introducción

- La cultura de seguridad del paciente se relaciona con las creencias y actitudes que asumen las personas en su práctica para garantizar que no experimentará daño innecesario o potencial asociado a la atención de salud. Se debe considerar que hay unidades de apoyo que intervienen directamente en mantener la continuidad de los cuidados y que los familiares deben ser involucrados en esta programación diaria del autocuidado ,esto permite favorecer la seguridad y el vínculo del paciente con el personal asistencial e institución.

## Objetivos

- Incorporar al paciente y familia en los cuidados, implementando sistema de comunicación visual que permita mantener información de la continuidad de atención, logrando disminuir los eventos relacionados con la atención del paciente.
-

## FAVORECIENDO MEDIDAS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE Y VÍNCULOS CON FAMILIARES POR MEDIO DE INSTRUMENTO COMUNICACIONAL ESCRITO

### Métodos

- Este proyecto nace de la iniciativa de las supervisoras y jefatura de enfermería de la unidad médico quirúrgica, durante el 2016 se reportaron 16 caídas de los servicios de hospitalización, y otros eventos como no mantener ayuno, errores de terapia, entre otros.
  - Se realizó un análisis de los eventos e incidentes reportados durante el 2016 y en virtud de este análisis se priorizo una estrategia de bajo costo, que permitiría incorporar al paciente y familia a los cuidados.
  - Se decidió implementar pizarras por habitación que consignara el nombre del paciente, nombre del médico tratante, los nombres del equipo de enfermería de turno, actividades claves del plan de cuidado del paciente y su categorización de riesgo de caídas.
-

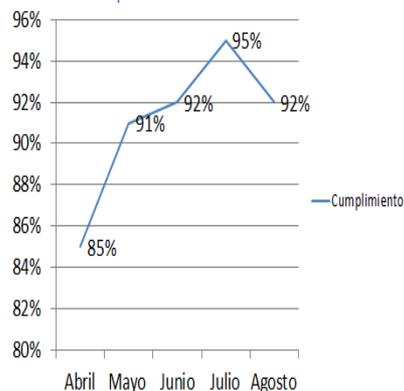
## FAVORECIENDO MEDIDAS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE Y VÍNCULOS CON FAMILIARES POR MEDIO DE INSTRUMENTO COMUNICACIONAL ESCRITO

### Métodos

- Se elaboró un procedimiento de uso de las pizarras en conjunto con enfermeras clínicas de la unidad que participaron en el desarrollo del proyecto, posterior a esto se realizaron reuniones para definir diseño, material de las pizarras, y ubicación en la habitación.
  - Una vez aprobado el procedimiento se difundió y capacitó al personal de los servicios donde se aplicarían, se elaboró un instrumento para medir completitud de los criterios definidos en las pizarras. En 2017 se inició la marcha blanca y medición del uso de las pizarras según el procedimiento definido.
  - Se realizó análisis de los eventos del primer semestre 2017 y se realizaron entrevistas a los pacientes e integrantes del equipo de salud para conocer su percepción de la estrategia implementada.
-

# Resultados

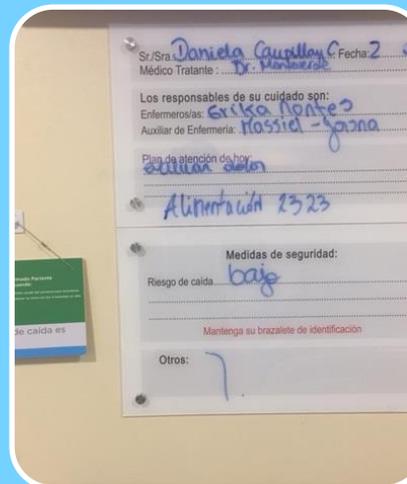
## Resultados supervisión



Se supervisaron 1.102 pizarras desde Abril a Agosto 2017.



Se entrevistó tanto a pacientes como a colaboradores de la Clínica para conocer su percepción sobre la implementación de pizarras. En total se contactaron 31 personas. La pregunta principal que se les hizo tenía que ver con el valor que observan en la incorporación de pizarras.



\* El registro de eventos de caídas disminuyó, registrándose sólo 3 el primer semestre 2017.

# Percepción de los Colaboradores

Dentro de los principales conceptos que destacan:



- “Son muy útiles, un aporte”
- “Sirven para orientarse al paciente”
- “Paciente más cómodo, considerado y seguro”
- “Ayuda mucho tener información de los pacientes”
- “Se personaliza nuestra labor”
- “Se vincula al paciente y familia con los cuidados”
- “Genera cercanía entre el paciente y familia y los que los atienden”
- “Genera confianza y vínculo”

El equipo de salud evidenció el beneficio de esta estrategia ya que refuerzan las indicaciones y planificación del tratamiento y cuidado del paciente.

# Percepción de los Pacientes

Dentro de los principales conceptos que destacan:



- “Son muy útiles, un aporte”
- “Nos permite conocer al equipo que nos atiende”
- “Mantiene al personal más informado de nuestros riesgos”
- “Genera mayor aprecio al equipo, al saber el nombre de quién te atendió”
- “Este vínculo permite después felicitarlos etc.-”
- “Todos se informan de lo que ahí está escrito, yo soy alérgico a la dipirona y si está anotado, me siento más seguro”



“Los pacientes manifestaron sentirse participes e involucrados en su atención, valorando la instancia de comunicación que se genera en el momento en que el equipo de enfermería se presenta e identifica registrando los nombres del turno a cargo de su cuidado”.

# Conclusiones relevantes

## Concepto de Vínculo



La incorporación del paciente y familiares a la gestión del cuidado del paciente es un tema relevante que debe considerarse en todas las instituciones de atención sanitaria, permite brindar una atención más humanizada e integral y considerar al paciente siempre como centro de la atención. Genera un vínculo importante que va más allá de lo técnico y que a su vez entrega el valor agregado a la atención.



## Seguridad del Paciente

Estrategias de bajo costo pueden impactar en la mejora de la calidad de la atención y disminuir los incidentes y eventos adversos, involucrando a todo el equipo de salud.

## Información oportuna

El desconocimiento del autocuidado por parte del paciente, familiares y personal, lleva a un aumento de los eventos durante su estancia hospitalaria, lo cual debe ser considerado como tema prioritario de atender con las mejores prácticas que se puedan implementar.



**GRACIAS!!!**

