

**Cultura de Seguridad del Paciente en Enfermeros de Urgencias en una ESE, Valledupar
2022-2**

Maryuris Aviloria Pérez

Mayra Alejandra Torrenegra Correa

Universidad Popular Del Cesar

Facultad Ciencias De La Salud

Enfermería

Valledupar

2023

**Cultura de Seguridad del Paciente en Enfermeros de Urgencias en una ESE, Valledupar
2022-2**

Informe Monográfico para obtener el título de: Enfermeras

Maryuris Aviloria Pérez

Mayra Alejandra Torrenegra Correa

Tutora:

Grimalia Ester Pitre Pontón

Enfermera maestrante en pedagogía.

Universidad Popular Del Cesar

Facultad Ciencias De La Salud

Valledupar

2023

Tabla de contenido

Resumen.....	9
Introducción	11
Capítulo I: Planteamiento Del Problema	14
Descripción Del problema	14
Formulación Problema.....	16
Justificación	17
Propósito	19
Línea de investigación	20
Objetivos.....	21
Objetivo General.....	21
Objetivos Específicos	21
Capitulo II: Marco Referencial	22
Antecedentes investigativos.....	22
Marco Teórico.....	26
Marco Conceptual.....	28
Marco Legal	29
Capitulo III: Diseño Metodológico.....	31
Enfoque De Estudio	31
Tipo de estudio.....	31

Técnica de recolección de información	32
Procesamiento De La Información	34
Análisis y Difusión De La Información.....	34
Aspectos Éticos para el Desarrollo de la Investigación	34
Declaración de Conflicto de Intereses	35
Capitulo IV: Análisis y discusión de los resultados	36
Análisis de los resultados.....	36
Discusión de los resultados.....	47
Conclusiones.....	51
Recomendaciones	53
Bibliografía	54
Anexos	59
Anexo 1: Operacionalizacion de Variables	59
Anexo 2: Cuestionario	61
Anexo 3: Cronograma.....	65
Anexo 4: Recursos y Presupuesto.....	68
Anexo 5: tabulación objetivo 1	70
Anexo 6: Tabulacion objetivo 2.....	73
Anexo 7: Tabulacion objetivo 3.....	75

Lista de Tabla

Tabla 1. Entorno cultural de la seguridad del paciente en el servicio de trabajo.	36
Tabla 2. Procesos administrativos de la cultura de seguridad de los pacientes en el hospital .	42
Tabla 3. Comunicación en el servicio a la cultura de seguridad del paciente.....	45

Resumen

La seguridad de los pacientes es un conjunto de acciones desde las ciencias de la salud, que se direcciona desde el registro, análisis y prevención de los fallos en el desarrollo asistencial prestado por los diferentes servicios sanitarios que se incluyen con frecuencia; motivos que llevaron a formular el siguiente objetivo, determinar la cultura de seguridad del paciente en enfermeros de urgencias en una ESE pública, en la ciudad de Valledupar 2022-2. A través de una metodología de corte cuantitativo descriptivo transversal, con una muestra de ocho profesionales de los servicios, aplicando el cuestionario sobre seguridad de los pacientes versión española del Hospital Survey On Patient Safety. Desde el ámbito teórico se utilizó el cuidado humanizado de Margaret Jean Harman Watson evidenciando la importancia del buen cuidado brindado al paciente, sus elementos y metaparadigmas.

En los resultados se evidenciaron que el entorno tiene un cumplimiento alto con un porcentaje del 81% destacándose el apoyo mutuo entre el personal del área, respecto con el cual se brinda el cuidado humanizado; seguido se encontró que los procesos administrativos son ineficientes en niveles bajo con un 55%, porque no existe ninguna relación con los profesionales; mientras que los procesos de comunicación oscilaron entre el 71% en cumplimiento medio, indicando que existen un vínculo negativo entre las diferentes áreas. De ésta manera se concluyó que la percepción de la cultura de seguridad del paciente en el hospital Rosario Pumarejo de López es medio con un 69,3% de cumplimiento donde los diferentes procesos administrativos y de comunicación promueven falencias que colocan en riesgo los procesos asistenciales que realizan los profesionales de enfermería del área de urgencias.

Palabras Claves: *Procesos asistenciales - Seguridad – Comunicación – Pacientes*

Abstrac

Patient safety is a set of actions from the health sciences, which is directed from the registration, analysis and prevention of failures in the care development provided by the different health services that are frequently included; reasons that formulated as a general objective to determine the Perception of Patient Safety Culture in Nurses of the Rosario Pumarejo de Lopez Hospital. Through a cross-sectional descriptive quantitative cut methodology, with a sample of eight professionals of the services, applying the questionnaire on patient safety Spanish version of the Hospital Survey On Patient Safety.

The results showed that the environment has a high compliance with a percentage of 81%, highlighting the mutual support between the staff of the area, with respect to which humanized care is provided; followed by the administrative processes, which are inefficient at low levels with 55%, because there is no relationship with the professionals; while the communication processes ranged between 71% in medium compliance, indicating that there is a negative link between the different areas. Thus, it was concluded that the perception of the patient safety culture in the Rosario Pumarejo de Lopez hospital is medium with 69.3% of compliance, where the different administrative and communication processes promote failures that put at risk the care processes carried out by the nursing professionals in the emergency area.

Keywords: *Care processes - Safety - Communication - Patients*

Introducción

El cuidado de los profesionales de enfermería se refleja en las intervenciones de gestión en seguridad del paciente en las distintas unidades donde se presta la asistencia. Estas intervenciones a través de sus contextos intervienen de manera directa e indirecta por medio de elementos estructurales de los procesos, instrumentos y métodos establecidos; para reducir el riesgo de experimentar un evento adverso durante el curso de la prestación de atención médica o para mitigar sus efectos. Las afectaciones mencionadas anteriormente dieron origen al actual proyecto de grado, que trató de conocer cómo los pacientes tienen su nivel de seguridad mientras son atendidos en un hospital de Valledupar.

Sin duda la seguridad de los pacientes cumple con elementos indispensables durante la atención, donde la planeación estratégica, de los procesos seguros a través de buenas prácticas, hacen parte activa del cuidado humanizado que se relaciona con la ética profesional bajo el rol asistencial de las enfermeras el cual debe prevalecer en el desarrollo de sus actividades (Coavas et al., 2020). Ahora bien, la presente investigación tuvo como objetivo general determinar la Cultura de Seguridad Paciente en Enfermeros de urgencias en una ESE pública, en la ciudad de Valledupar 2022-2.

Este proyecto se estructuró por cuatro capítulos; donde el primero se denomina planteamiento del problema y se compone de la descripción de fenómeno objeto de estudio, pregunta problema, justificación, propósito y objetivos, uno general y tres específicos que buscan medir el desarrollo de la cultura de seguridad de los pacientes en el (HRPL). En el segundo capítulo se implementó el marco referencial, donde se utilizó la teoría de cuidado humanizado de Watson, demostrando su aplicación en los procesos asistenciales de Enfermería; también se encuentra la construcción de antecedentes investigativos a nivel internacional, nacional y local.

La metodología se describe en el Capítulo 3 y consiste en un enfoque cuantitativo descriptivo transversal con una población de 8 participantes, a través de la revisión de fuentes primarias y secundarias. El método de recogida de datos utilizado fue el cuestionario denominado seguridad del paciente versión en español de la encuesta hospitalaria sobre seguridad del paciente, que se adaptó a las necesidades del estudio. Para terminar el análisis y discusión de los resultados integra el último capítulo, el cual fue presentado por tablas de

frecuencia para los resultados, relacionando los antecedentes y la teoría con los hallazgos encontrados; también dentro de este capítulo se establecen las conclusiones y recomendaciones, junto con los anexos recolectados durante el estudio.

Conclusiones

Al determinar la cultura de seguridad del paciente en enfermeros en el área de urgencias del HRPL, se encontró que los diferentes ambientes están relacionados con factores internos que afectan de manera progresiva la seguridad, pero también el prestigio de la institución prestadora del servicio puesto que se promueven algunos errores dentro de los entornos como lo son falta de comunicación, atención a los pacientes cuando existe poco personal y relaciones con los vínculos afectivos que originan falencias de forma directa a los procesos consecutivos en atención asistencial por parte del grupo de enfermería.

En otras palabras, el contexto emergente dentro del HRPL es heterogéneo porque dentro de la seguridad se encontraron elementos que tienen orígenes en el desarrollo de la atención, como lo son el trabajo en equipo, la asistencia técnica en los procesos y la comunicación. Aunque se debe mencionar que también se encuentran incumplimientos que proyectan errores tanto del personal como de los diferentes procesos administrativos en los que se destacan la coordinación y el apoyo mutuo entre las diferentes áreas que muchas veces originan procesos largos para la atención, dándose acciones del cuidado humanizado y cumplimiento ético al rol profesional de enfermería.

Sin duda, el entorno tiene un papel muy importante dentro del Hospital, porque existe un cumplimiento alto en sus ítems, puesto que la relación entre profesionales está basada en el apoyo mutuo, respeto y comunicación que conlleva al desarrollo de unos vínculos profesionales que tiene como eje central la seguridad de los pacientes en cada uno de los niveles morales, espirituales y asistenciales. Aunque debemos manifestar que dentro de esta subvariable existen falencias que tienen gran impacto dentro de la seguridad del paciente como es el caso de la falla en los procesos, los cuales manifiestan que tienen niveles altos de indiferencia por parte del personal de Enfermería, lo que conlleva a tener profesionales bajo en ética profesional que pueden de manera asistencial colocar en peligro la vida de sus pacientes.

Por otra parte, los procesos administrativos son ineficientes porque presentan irregularidades de tipo organizacional, pues no existe una relación directa de los profesionales de enfermería con el área gerencial, donde cada una de las acciones se visionan desde la seguridad de los pacientes, sin tener en cuenta la importancia del talento humano dentro de su rol profesional.

Este tipo de labores, han promovido desanimo dentro de los procesos asistenciales en el HRPL, conllevando a tener una baja cooperación con las otras unidades de atención que traen consigo retraso en los procesos asistenciales bajo la falta de cooperación de los diferentes profesionales.

También la comunicación juega un papel indispensable, puesto que se halló que existe un cumplimiento medio, dentro de la seguridad en pacientes demostrando que existe un incumplimiento en ítems integrales que expresan el desarrollo asertivo de la comunicación dentro de las unidades de servicio de urgencias; destacándose los problemas de atención en los pacientes en un 50% encontrándose de acuerdo, lo que infiere que existen consecuencias indirectas o directas durante el cumplimiento del rol profesional por el personal asistencial. También se encontró que las notificaciones de incidentes dentro de la atención están relacionadas y en primer lugar a un 38% de acuerdo a la información sobre las acciones que tienen que llevar a cabo, sin embargo, es preocupante que el 25% es indiferente a este tipo de acciones, y el 13% se encuentran en desacuerdo; lo que infiere que no existe compromiso de algunos profesionales en velar por la seguridad del paciente dentro del entorno comunicativo.

Por último, dentro del estudio se originó una limitación para la aplicación del instrumento, la cual denominamos se relacionaba al tiempo y espacio de los profesionales de la enfermería que se encuentran dentro del servicio de urgencias puesto que siempre existen asistencias dentro del desarrollo de la atención; se debe mencionar que las acciones y cambios que proponemos se direccionan bajo la construcción de planes de acciones a los diferentes colaboradores.

Recomendaciones

Al hospital Rosario Pumarejo de López

Promover planes de acciones dentro de las diferentes unidades de atención que mejoren la comunicación interna y externa entre el personal asistencial.

Brindar capacitaciones, talleres o simposios relacionados al rol profesional de enfermeros que promuevan la seguridad en la atención a los pacientes.

Implementar procesos administrativos y organizativo a través de charlas motivacionales que indiquen la importancia de los profesionales dentro del hospital.

Construir cronogramas de trabajo en las diferentes unidades de atención, que promueven los vínculos laborales y sociales con las diferentes áreas.

A los profesionales de enfermería

Generar confianza y seguridad a los pacientes y familiares con el desarrollo de la atención prestada de manera asistencial.

Cumplir con el desarrollo de la ética profesional dentro de su rol de enfermeros velando siempre con la seguridad de los pacientes.

Solicitar a las directivas (gerente) capacitaciones sobre comunicación asertiva en los entornos laborales, con el fin de promover mejoras en la cultura y seguridad en los pacientes.

Al programa de enfermería

Transmitir a los futuros profesionales de enfermería la importancia de su rol profesional con relación a la seguridad de los pacientes a través de la gestión de riesgos que se puedan dar dentro de los ámbitos de salud.

Crear espacios de dialogo, por fuera de la relación alumno- docente para promover la cultura de seguridad de los pacientes, a través de la experiencia de tipo asistencial.

Explicar cada una de las directrices impartidas por el ministerio de Salud sobre el modelo de seguridad en los pacientes dentro de las instituciones, con el fin de promover un código de ética integro para los profesionales de enfermería.

Bibliografía

- Andrade María., Illesca Mónica., Cabezas Mirtha (2019). SEGURIDAD DE LOS PACIENTES: OPINIÓN DOCENTE EN RELACIÓN A LA INCORPORACIÓN EN EL PLAN DE ESTUDIO *Archivos de Medicina Universidad de Manizales vol. 19, núm. 1* Recuperado <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2738/273859249012/html/index.html>
- Archila, C. (2008). *Tangara*. Obtenido de <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2008/125485.pdf>
- Barbosa, M., Melo Neto, J., Faria Oliveira, K., Gonçalves Nascimento, K., Felix, M., & Barrichello, E. (2019). SEGURIDAD DEL PACIENTE: PERCEPCIÓN DE ENFERMEROS BRASILEÑOS. *Revista Cubana De Enfermería, 34(4)*. Recuperado de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1561/399>
- Camina, M. L. (04 de Junio de 2012). *El cuidado*. Obtenido de <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/florence-nightingale.html>
- Castañeda-Hidalgo, Hortensia, Garza Hernández, Rosalinda, González Salinas, Juana Fernanda, Pineda Zúñiga, Mercedes, Acevedo Porras, Gloria, & Aguilera Pérez, Angélica. (2013). PERCEPCIÓN DE LA CULTURA DE LA SEGURIDAD DE LOS PACIENTES POR PERSONAL DE ENFERMERÍA. *Ciencia y enfermería, 19(2)*, 77-88. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532013000200008>
- Cielo Martínez., Jennifer Agudelo, Sandra Areiza Correa., Diana Giraldo (2017) SEGURIDAD DEL PACIENTE Y SU PERCEPCIÓN EN LOS PROFESIONALES DE LA SALUD.

Civilizar *Ciencias Sociales y Humanas*. Recuperado
<http://www.scielo.org.co/pdf/ccso/v17n33/1657-8953-ccso-17-33-00277.pdf>

Coelho, Fabián y Zita, Ana (revisora) "Conocimiento científico". En: *Significados.com*.
 Disponible en: <https://www.significados.com/conocimiento-cientifico/> Consultado: 15
 de abril de 2021, 02:01 pm.

Charles Vincent., René Amalberti (2015). LA ASISTENCIA SANITARIA ESTÁ
 CAMBIANDO *Seguridad del Paciente: Estrategias para una asistencia sanitaria
 mássegura*.
 Recuperado https://www.seguridaddelpaciente.es/resources/documentos/2016/presentacion-libro-15-diciembre/Seguridad_del_paciente.pdf

David Galván Borja, Irina Pérez Hernández (2015). Evaluación del programa de seguridad del
 paciente de una IPS del municipio de corozal - Sucre, Colombia. *REVISALUD Unisucre*.
Sincelejo (Col.) 2339-4072.
<https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/573/621>

E., V. H. (03 de Agosto de 2009). *Consultorsalud*. Obtenido de
<https://consultorsalud.com/seguridad-del-paciente/>

EDESA Centro de Estudios en Salud. (2015). Obtenido de
<https://www.edesa.edu.co/blog/2016/05/24/principios-eticos-en-enfermeria/>

Enfermera. (s.f.). Obtenido de <https://quesignificado.com/enfermera/>

Francisco Javier Báez-Hernández . (Agosto de 2009). *Scielo*. Obtenido de
<http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v9n2/v9n2a02.pdf>.

Entorno. (n.d.) *Gran Diccionario de la Lengua Española*. (2016). Retrieved April 19, 2021, from <https://es.thefreedictionary.com/entorno>

Lenis-Victoria CA, Manrique-Abril FG. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla (Colombia). 2015;15 (3): 413-425. DOI: 10.5294/aqui.2015.15.3.9 <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v15n3/v15n3a09.pdf>

León Román, Carlos Agustín. (2006). La seguridad del paciente, una responsabilidad en el acto del cuidado. *Revista Cubana de Enfermería*, 22(3) Recuperado en 18 de octubre de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192006000300007&lng=es&tlng=es.

Martínez Reyes, Cielo Rebeca, Agudelo Durango, Jennifer, Areiza Correa, Sandra Milena, & Giraldo Palacio, Diana Marcela. (2017). Seguridad del paciente y su percepción en los profesionales de la salud. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 17(33), 277-291. <https://dx.doi.org/10.22518/usergioa/jour/ccsh/2017.2/a17>

Ministerio de salud (enero de 1996), LEY 266 DE 1996. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/INEC/IGUB/ley-266-de-1996.pdf>

Mónica P. Quemba M., Andrea C. Ortiz, Diana C. Fetecua V. Ingrid C. Sánchez M. y Paola N. Acosta B. (2016). Percepción en paciente y familia de la seguridad de la atención hospitalaria de en un Hospital Universitario. *Revista Cultura del Cuidado*. Vol. 13 N° 1, 1794-5232. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/cultura/article/view/2134/1625>

Salud, M. d. (s.f.). *Resolución número 8430 de 1993*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.pdf>

Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

SOCIAL, M. D. (s.f.). PROMOCIÓN DE LA CULTURA DE SEGURIDAD DEL. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia_promocion_seguridad_paciente.pdf

Olga Janneth Gómez Ramírez, A. S. (04 de Marzo de 2011). *Revistas Unal*. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/download/35831/37099>

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. (s.f.). Obtenido de <https://www.who.int/es/about/who-we-are/frequently-asked-questions>

Pfeiffer, M. L. (Marzo de 2017). *DELS*. Obtenido de <http://www.salud.gob.ar/dels/entradas/persona-humana>

Ramos F..., Coca S.M., Abeldaño R.A. (2017). PERCEPCIÓN DE LA CULTURA DE SEGURIDAD DE PACIENTES EN PROFESIONALES DE UNA INSTITUCIÓN

- ARGENTINA. *Revista Enfermería Universitaria volumen 14 páginas 47-53*. Recuperado <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-universitaria-400-articulo-percepcion-cultura-seguridad-pacientes-profesionales-S1665706316300720>
- Roccoa, C. (Septiembre - Octubre de 2017). *Revista Médica Clínica Las Condes*. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-seguridad-del-paciente-y-cultura-S0716864017301268>
- Rosa Guerrero-Ramírez, M. E.-L.-R. (2016). *Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson*. Obtenido de file:///C:/Users/MARYURIS/Downloads/3017-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7642-1-10-20170319.pdf
- URIBE, A. G. (s.f.). *SEGURIDAD DEL PACIENTE Y LA ATENCIÓN SEGURA*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia-buenas-practicas-seguridad-paciente.pdf>
- Vargas-Rosero E, Coral-Ibarra R, Moya-Plata D, Ortiz VT, Mena Y, Romero González E. Percepción de condiciones de seguridad del entorno hospitalario de pacientes con enfermedad crónica en Colombia. *Aquichan*. 2017;17(1):53-69. Doi: 10.5294/aqui.2017.17.1.6 <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v17n1/1657-5997-aqui-17-01-00053.pdf>.

Anexos

Anexo 1: Operacionalización de Variables

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<p>Describir el <u>entorno</u> de la cultura de seguridad del paciente en el servicio o la unidad de trabajo.</p>	ENTORNO	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo • Colaboración • Compañerismo 	<p>Muy en desacuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Indiferente</p> <p>De acuerdo</p> <p>Muy de acuerdo</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Suficiente • Personal • satisfacción 	<p>Muy en desacuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Indiferente</p> <p>De acuerdo</p> <p>Muy de acuerdo</p>
<p>Identificar los <u>procesos administrativos</u> de la cultura de seguridad del paciente en el hospital.</p>	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia <p>Interés por la seguridad del paciente y personal</p>	<p>Muy en desacuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Indiferente</p> <p>De acuerdo</p>