



UNIVERSIDAD
MANUELA BELTRÁN



Seguridad del Paciente y Humanización de la Atención en Salud: elementos estratégicos del proceso de atención de enfermería

Oscar Javier González Hernández

Enfermero UDEC / Magister en Enfermería UNAL

Docente Investigador

Bogotá, Colombia

ENFERMERÍA

9 - 10 Y 11 MAYO
Santa Elena - Ecuador

**II CONGRESO
Internacional** de



Vicerrectoría de Investigaciones



UNIVERSIDAD
MANUELA BELTRÁN



ENFERMERÍA

9 - 10 Y 11 MAYO
de
Santa Elena - Ecuador

“La ciencia moderna aún no ha producido un medicamento tranquilizador tan eficaz como lo son unas pocas palabras bondadosas”
Sigmund Freud

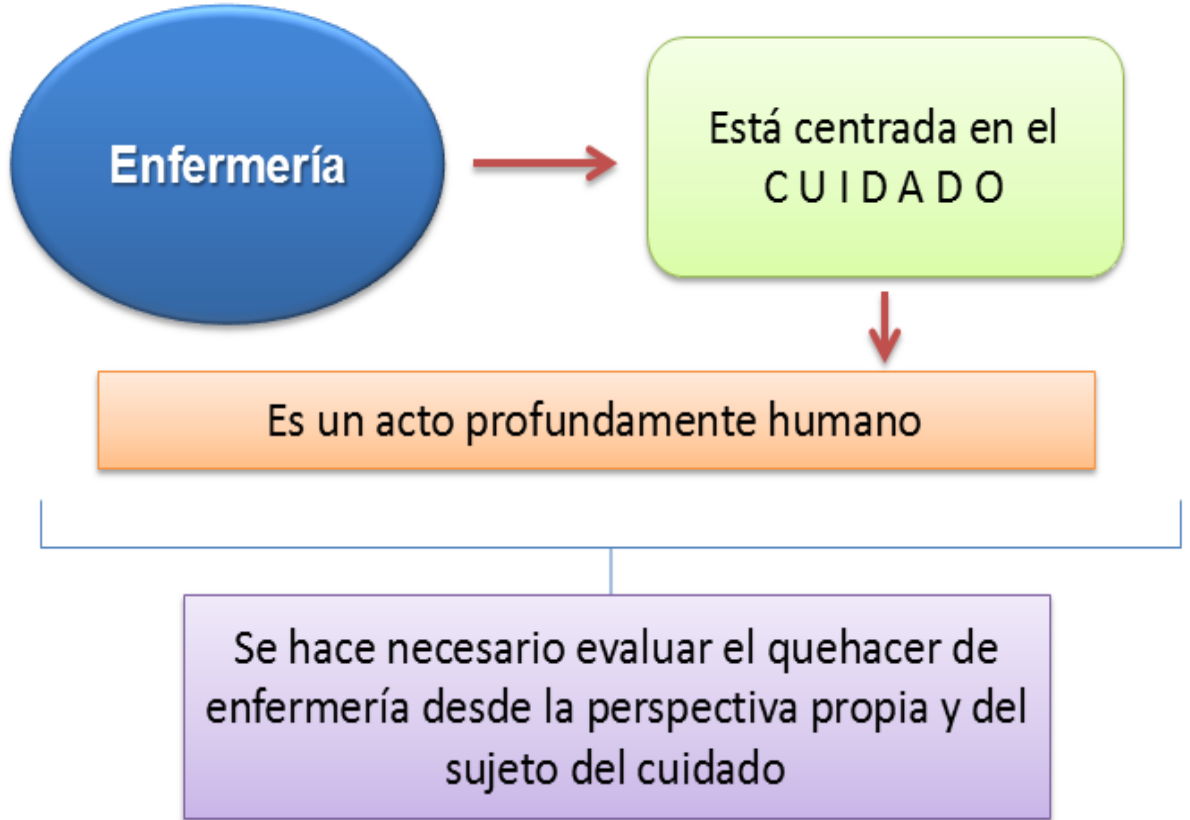
**II CONGRESO
Internacional** de



Vicerrectoría de Investigaciones



Quien lo requiera



Herramientas objetivas



UNIVERSIDAD
MANUELA BELTRÁN



Interrelación de Elementos en el proceso de atención



Vicerrectoría de Investigaciones

ENFERMERÍA

9 - 10 Y 11 MAYO
Santa Elena - Ecuador

II CONGRESO
Internacional^{de}





UNIVERSIDAD
MANUELA BELTRÁN



ENFERMERÍA

9 - 10 Y 11 MAYO
Santa Elena - Ecuador

**II CONGRESO
Internacional** de

**Seguridad del Paciente y
Humanización en Salud**



Hospitales y Clínicas

Formación del Talento Humano

Entorno del paciente



REALIDAD DEL SISTEMA

Vicerrectoría de Investigaciones



UNIVERSIDAD
MANUELA BELTRÁN



ENFERMERÍA

9 - 10 Y 11 MAYO
de
Santa Elena - Ecuador

II CONGRESO
Internacional de



Calidad en Salud



Derechos y Deberes de los Pacientes

Merhy, 2002 / Burgos y Paravic, 2003 / Watson, 2009 / Rodríguez, 2011/

Vicerrectoría de Investigaciones



UNIVERSIDAD
MANUELA BELTRÁN



ENFERMERÍA

9 - 10 Y 11 MAYO
de
Santa Elena - Ecuador

“Ante el riesgo de deshumanización en el cuidado del paciente, a causa de la gran reestructuración administrativa de la mayoría de los sistemas del cuidado de salud en el mundo, se hace necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal, en la práctica clínica, administrativa, educativa y de investigación por parte de los profesionales de enfermería”

Jean Watson, 2009

**II CONGRESO
Internacional** de



Vicerrectoría de Investigaciones



“La deshumanización creciente no es únicamente resultado de las **dificultades de comunicación** o del **ritual tecnológico** explicado antes. Las propias instituciones de salud contribuyen desde **su estructura y sus procesos** a la pérdida de contacto entre los seres humanos. A veces los edificios en los que se atiende la salud, carecen de comodidades y sus **estructuras son hostiles y poco sensibles a las necesidades de los usuarios**. Con mucha frecuencia se trasgrede **la intimidad y la privacidad**, a veces las áreas de trabajo son ruidosas e impiden el reposo de los enfermos. Además las instituciones también pueden expresar signos de **deshumanización hacia sus propios colaboradores**, imponiéndoles **condiciones de trabajo poco dignas**, vulnerando sus derechos o limitando sus posibilidades de desarrollo”

Carlos Edgar Rodríguez (Icontec – Acreditación en Salud)



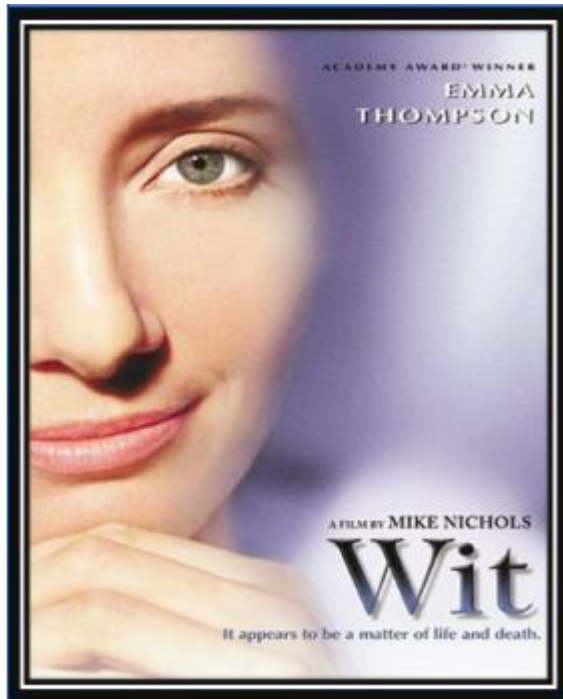


UNIVERSIDAD
MANUELA BELTRÁN

ENFERMERÍA

9 - 10 Y 11 MAYO
de
Santa Elena - Ecuador

II CONGRESO
Internacional de



<https://goo.gl/ceVjel>

18:29 / 21:56

REFLEXIONEMOS

¿Se ven vulnerados los fenómenos de la seguridad del paciente y la humanización en la paciente?

¿Estás escenas son familiares en los entornos de cuidado en los que viven nuestros países?



UNIVERSIDAD
MANUELA BELTRÁN



ENFERMERÍA

9 - 10 Y 11 MAYO
de
Santa Elena - Ecuador

II CONGRESO
Internacional de



RECLAMACIONES ACCIDENTES ERRORES MEDICACIÓN
 VARIABILIDAD CLÍNICA CULTURA DE SEGURIDAD
 GESTIÓN RIESGOS CLÍNICOS LISTAS DE VERIFICACIÓN
 DESCUIDOS Y LAPSUS
SEGURIDAD
 de los INFECCIONES NOSOCOMIALES
PACIENTES AMFE IDENTIFICACIÓN DE PACIENTES
 INCERTIDUMBRE ALARM
 SISTEMAS DE INFORMACIÓN
 HIGIENE DE MANOS NOTIFICACIÓN INCIDENTES
 PULSERAS DE IDENTIFICACIÓN ERRORES DE LADO
 BARRERAS NEGLIGENCIAS
 LATROGENIA INCIDENTES PROTOCOLOS Y GUÍAS
 VARIABILIDAD CLÍNICA INCERTIDUMBRE
 TECNOCRACIA GESTIÓN DE CRISIS

<http://goo.gl/BPStav>

Vicerrectoría de Investigaciones



UNIVERSIDAD
MANUELA BELTRÁN



“Lo peor no es cometer un error, sino tratar de justificarlo, en vez de aprovecharlo como aviso providencial de nuestra ligereza o ignorancia”.

Santiago Ramón y Cajal

ENFERMERÍA

9 - 10 Y 11 MAYO
de
Santa Elena - Ecuador

**II CONGRESO
Internacional** de



Vicerrectoría de Investigaciones



SEGURIDAD DEL PACIENTE



<https://goo.gl/WDj5Xk>

Según la OMS, se define la seguridad del paciente como la **ausencia de riesgo o daño potencial** asociado con la **atención sanitaria**, que se basa en el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicas probadas con el objeto de **minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso** en el proceso de atención en salud o mitigar sus consecuencias.



UNIVERSIDAD
MANUELA BELTRÁN

DESARROLLO DE ESTRATEGIAS



<http://goo.gl/A29qi0>

- Prevención de IAAS
- Mejorar el uso de Medicamentos
- Prevención de Caídas
- Mejorar la seguridad en cirugía
- Prevenir las UPP
- Garantizar la identificación correcta de los pacientes
- Prevenir complicaciones con hemoderivados
- Garantizar la seguridad del binomio madre – hijo

ENFERMERÍA

9 - 10 Y 11 MAYO
Santa Elena - Ecuador

II CONGRESO
Internacional de

Vicerrectoría de Investigaciones



UNIVERSIDAD
MANUELA BELTRÁN



Humanización en Salud

ENFERMERÍA

9 - 10 Y 11 MAYO
de
Santa Elena - Ecuador

II CONGRESO
Internacional de



Vicerrectoría de Investigaciones



UNIVERSIDAD
MANUELA BELTRÁN



ENFERMERÍA

9 - 10 Y 11 MAYO
de
Santa Elena - Ecuador

II CONGRESO
Internacional^{de}



“La humanización, es un proceso de comunicación y apoyo mutuo entre las personas, encausada hacia la transformación y comprensión del espíritu, esencial de la vida”
Organización Mundial de la Salud

Vicerrectoría de Investigaciones



Teoría de Cuidado Humano

Watson, Década de los 70's

Valores, conocimientos y prácticas de cuidado

Procesos de sanidad interna en las personas que viven esa experiencia
Arte de Cuidar – Sanar



Boykin & Schoenhofer, 1993

Teoría de enfermería como Cuidado

Es nutrir a las personas que viven el cuidado y que creen en el cuidado





Responsabilidad

Intimidad

Amabilidad

Identificación de
Necesidades

Confianza

Rasgos una Atención Humanizada

Respeto

Dedicar Tiempo

Comodidad

Información

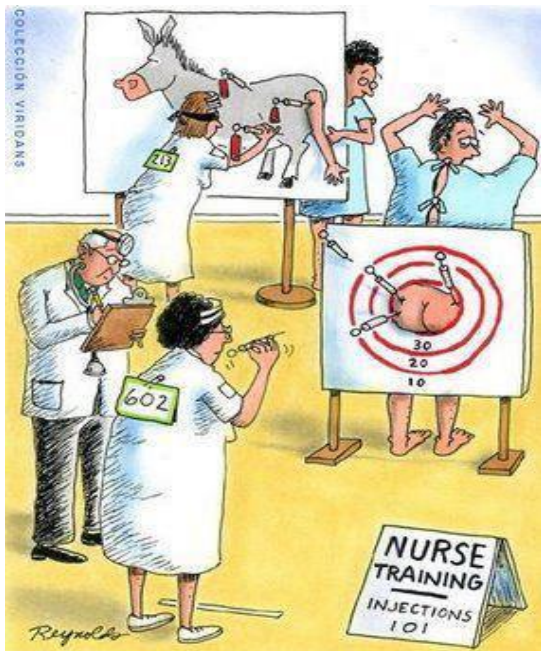
Respuesta

Comunicación

Disposición



Realmente ¿son ellos el problema?



<https://goo.gl/uAWDI2>

¿HUMANIZAR QUÉ?
¿HUMANIZAR A QUIÉN?

¿Al servicio de salud?

¿La atención en salud?

¿Al personal médico?

¿A las(os) enfermeras(os)?

¿Al paciente y su familiar?



UNIVERSIDAD
MANUELA BELTRÁN



ENFERMERÍA

9 - 10 Y 11 MAYO
Santa Elena - Ecuador

Proceso de Enfermería



<http://goo.gl/O277W9>

Seguridad del Paciente



Calidad del Cuidado



Humanización de la
Atención

Vicerrectoría de Investigaciones

II CONGRESO
Internacional de





CAPITULO I Del objetivo y de los principios de la practica profesional

Art. 2: Son principios específicos de la práctica de Enfermería:

4. Calidad: Orienta el cuidado de enfermería para prestar una ayuda eficiente y efectiva a la persona, familia y comunidad, fundamentada en los valores y estándares técnico – científicos, sociales, humanos y éticos.

La calidad se refleja en la satisfacción de la persona usuaria del servicio de enfermería y de salud, así como en la satisfacción del personal de enfermería que presta dicho servicio.



<http://goo.gl/ssSzgg>



CAPITULO III Del acto de cuidado de enfermería

Art. 3: El acto de cuidado de enfermería es el ser y esencia del ejercicio de la Profesión. Se fundamenta en sus propias teorías y tecnologías y en conocimientos de las ciencias biológicas, sociales y humanísticas

Se da a partir de la comunicación y relación interpersonal humanizada entre el profesional de enfermería y el ser humano, sujeto de cuidado, la familia o grupo social [...]

Art. 11: El profesional de enfermería deberá garantizar cuidados de calidad a quienes reciben sus servicios [...]



<https://goo.gl/Bzo1fQ>





DOMINIOS Y CLASES NANDA

Figura 2.1 *continuación*



Para tener en cuenta

- Los fenómenos de la seguridad del paciente y la humanización han estado presente en el quehacer de enfermería, desde la experiencia Nightingale, ya se evaluaban la aparición de infecciones y enfermedades, y se buscaba dar las mejores condiciones a los enfermos durante la atención.
- La tecnología cada vez toma mayor presencia en los entornos de cuidado, pero eso esto no debe ser sinónimo de distanciamiento con el paciente.
- En el proceso hay momentos de verdad donde estos fenómenos nos importantes para fortalecer la relación enfermera – paciente y donde se mitigue la aparición de riesgos.
- Es importante que enfermería no desconozca estos fenómenos en el día a día de su actuar, ya que por su contacto directo con el paciente, tiene un gran campo de acción y de investigación.



UNIVERSIDAD
MANUELA BELTRÁN



ENFERMERÍA

9 - 10 Y 11 MAYO
Santa Elena - Ecuador

II CONGRESO
Internacional^{de}



*“Ven para ser sanado, si no sanado al
menos curado, si no curado al menos
consolado”*

Hospital S. Giacomo de Roma

¡Gracias!

Vicerrectoría de Investigaciones



BIBLIOGRAFÍA

- ASOCIACIÓN NACIONAL DE ENFERMERAS COLOMBIANA ANEC. Ley 266 de 1996. Bogotá, Enero – 1996.
- CEBALLOS VÁSQUEZ, Paula Andrea. Desde los ámbitos de Enfermería, Analizando el Cuidado Humanizado. En: Ciencia y Enfermería XVI ISSN 0717 – 2079. Chile, 2010. Disponible en: http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v16n1/art_04.pdf
- COLLADO, Ruth. Cuidado Espiritual, Labor del Profesional de Enfermería. Universidad Interamericana de Puerto Rico / Recinto de Ponce. Revista 360 / No. 5 / 2010 <http://cremc.ponce.inter.edu/360/revista360/ciencia/Cuidado%20espiritual%20enfermeria.pdf>
- MALVÁREZ, Silvina. RODRÍGUEZ, Jeferson. Enfermería y seguridad de los pacientes: notas conceptuales. Libro: Enfermería y seguridad de los pacientes. Organización Panamericana de la Salud, 2011
- RODRÍGUEZ, Carlos Edgar. Humanización de la Atención en Salud y Acreditación. En: Revista Normas y Calidad No. 87 ICONTEC. Bogotá, 2011. Disponible en: <http://www.acreditacionensalud.org.co/catalogo/docs/Revista%20Normas%20y%20Calidad%20N%C2%B0%2087.pdf>
- TRIBUNAL NACIONAL ÉTICO DE ENFERMERÍA. Ley 911 de 2004. Bogotá, Octubre – 2004.