

Propuesta de fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente en el Hospital Mental Rudesindo Soto de la ciudad de Cúcuta

Daniela Yulieth Lindarte Vega

C.C. No. 1090497831

Código estudiantil: 2020220521426

Correo institucional: dlindarte@unisimon.edu.co

María Liliana González Castro

C.C. No. 1090399208

Código estudiantil: 2020220521410

Correo institucional: m_gonzalez15@unisimon.edu.co

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:
Maestría en Auditoría y Sistemas de Calidad en Servicios de Salud

Tutor:

Myriam García Gómez

RESUMEN

Objetivo: Crear una propuesta de fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente en la ESE Hospital Mental Rudesindo Soto (HMRS) de Cúcuta. **Métodos:** Se realizó un estudio descriptivo y transversal que evalúa la percepción de los trabajadores sobre la seguridad del paciente mediante la aplicación de la Encuesta hospitalaria sobre cultura de seguridad del paciente, elaborada por la Agency for Health Care Research and Quality (AHRQ), para diseñar una propuesta de fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente en el HMRS de Cúcuta. **Resultados:** El área de fortaleza de los trabajadores es el de psiquiatría, quienes tienen entre 1 a 5 años de antigüedad en la institución, en su área de trabajo y de ejercicio profesional, laboran entre 40 a 59 horas a la semana, tienen un gran porcentaje de interacción con el paciente y el mayor porcentaje de la población son auxiliares de enfermería; los elementos imprescindibles para el fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente en la institución ESE HMRS son: mejora en la

jornada laboral y en los tiempos de atención al paciente, disminución de uso de personal temporal, fomento de conducta no punitiva ante el error reportando el incidente y no al trabajador evitando la preocupación de éste por la represalia al reporte, evitar la simplificación de labores por aumento en la carga laboral y por parte del supervisor, disminución de problemas relacionados con seguridad del paciente, evaluación constante de los problemas existentes en seguridad del paciente por parte del supervisor, informe de los cambios en la atención basados en el reporte de incidentes, libre expresión cuando se refiere a acciones que afecten al paciente, mitigación el miedo a cuestionar decisiones o acciones de los supervisores y sospecha de errores en la atención, mejora en la comunicación sobre formas de prevenir eventos adversos, promoción del reporte de los eventos adversos que se presentan en la institución, corrección de los errores presentados y descubiertos antes de afectar al paciente, reportar aún si no representa un daño potencial al paciente, así como también si puede afectar al paciente, pero no le hace daño, potenciamiento de la coordinación entre áreas. **Conclusiones:** La percepción de la seguridad del paciente en la institución por parte de los encuestados es aceptable, aunque puede ser mejorable; se identificaron ciertas fortalezas en seguridad del paciente que, de igual manera, se plasmaron en la propuesta de fortalecimiento de la cultura de seguridad, así mismo, de incluyeron los aspectos clave para la seguridad del paciente identificadas en las guías de cultura de seguridad como lo es la aplicación de los 15 correctos en la aplicación de medicamentos, prevención de caídas, prevención de flebitis, úlceras por presión, riesgo de fugas, valoración de la agitación psicomotora de los pacientes; así como también, se tuvo en cuenta toda la revisión bibliográfica para nutrir la cultura de seguridad del paciente en la institución, como lo son: capacitaciones continuas sobre seguridad del paciente, ambiente de comunicación y escucha activa, manejo de pausas activas y control del estrés laboral, adherencia a protocolos sobre seguridad del paciente, participación del paciente y su familia, proporción de incentivos laborales, recursos para una atención segura, promoción de la investigación sobre seguridad del paciente, planteamiento de escenarios reales de

eventos adversos, ruta de reporte de evento adverso y mayor presencia del comité de eventos adversos.

Palabras clave: Seguridad del paciente, cultura de seguridad, hospital mental, elementos de la seguridad del paciente, gestión del riesgo.

ABSTRACT

Objective: To create a proposal for strengthening the patient safety culture in the ESE Rudesindo Soto Mental Hospital (HMRS) of Cúcuta. **Methods:** A descriptive and cross-sectional study was conducted to evaluate the perception of workers on patient safety through the application of the Hospital Survey on Patient Safety Culture, developed by the Agency for Health Care Research and Quality (AHRQ), to design a proposal for strengthening the patient safety culture in the HMRS of Cúcuta. **Results:** The area of strength of the workers is psychiatry, who have between 1 to 5 years of seniority in the institution, in their area of work and professional practice, work between 40 to 59 hours a week, have a high percentage of interaction with the patient and the highest percentage of the population are nursing assistants; the essential elements for the strengthening of the patient safety culture in the institution ESE HMRS are: improvement in the working day and in patient care times, decrease in the use of temporary staff, promotion of non-punitive behavior in the face of error by reporting the incident and not the worker avoiding the worker's concern about retaliation for the report, avoiding the simplification of work by increasing the workload and by the supervisor, decrease in problems related to patient safety, constant evaluation of existing problems in patient safety by the supervisor, reporting of changes in care based on incident reporting, free expression when referring to actions that affect the patient, mitigation of fear of questioning decisions or actions of supervisors and suspicion of errors in care, improved communication on ways to prevent adverse events, promotion of reporting of adverse events that occur in the institution, correction of errors presented and discovered before affecting the patient, reporting even if it does not represent a potential harm to the patient, as well as if it may affect the patient, but does not harm him/her, enhancement of coordination between areas. **Conclusions:** The perception of patient safety in the institution by those surveyed is acceptable, although it can be improved; certain strengths in patient safety were identified which, likewise, were reflected in the proposal for strengthening the safety culture, likewise, the key aspects for patient safety identified in the safety culture guides were included, such as the application of the correct 15 in the application of medications, prevention of falls, prevention of phlebitis, pressure ulcers, risk of leaks, assessment of psychomotor agitation of patients; The bibliographical review was also taken into account to nurture the patient safety culture in the institution, such as: continuous training on patient safety, communication environment and active listening, management of active breaks and control of work stress, adherence to patient safety protocols, patient and family

participation, proportion of work incentives, resources for safe care, promotion of research on patient safety, approach of real scenarios of adverse events, adverse event reporting route and greater presence of the adverse events committee.

Key Words: Patient safety, safety culture, mental hospital, elements of patient safety, risk management.

REFERENCIAS

1. Acendra. J, Barraza. D, Morales. R, Pardo. A, Siado. M, González-Torres H. Evaluación de los factores asociados a la seguridad del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutic 40(9) 921-926.
2. Agency for Healthcare Research and Quality (Julio 2018) *Hospital survey on patient safety culture: User's Guide*. [Hospital Survey on Patient Safety Culture | Agency for Healthcare Research and Quality \(ahrq.gov\)](#)
3. Álava, E., Otero, L., Mora, M. y Mora, A. (2020) Rol que desempeña el personal de salud en la seguridad del paciente. Ciencia y Educación (1) 6.
4. Al-Ghunaim. T, Johnson. J, Shekhar. C, Alshahrani K , Dunning A y O'Connor. D. (2022) Burnout del cirujano, impacto en la seguridad del paciente y profesionalismo: una revisión sistemática y metanálisis. The American Journal of Surgery (224) 228-238.
5. Astier-Peña, M., Tirojano-Casalengua, M. y Olivera-Cañadas, G. Prioridades en seguridad del paciente en atención primaria (2016) Atención Primaria 48(1)3-7.
6. Bilal, H, y Yildirim, H. (2017) Relación entre agotamiento emocional y la actitud hacia la seguridad del paciente en enfermeras pediátricas en un hospital de Turquía. Revista enfermería clínica 30(1) 37-41.

7. Castro, G., Vintimilla, E., Viteri, O. (2019) Acciones seguras y oportunas que favorecen la seguridad del paciente, en el área de Medicina Interna del hospital provincial general de segundo nivel Quito-Ecuador. Pro Sciences, 4(30), 62-71
8. Corte Constitucional República de Colombia (2015) Constitución Política de Colombia <https://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%202015.pdf>
9. Cruz, A., Otin, J., Mir. R., Miñambres, A., Grimal, I., De la Puente, M. (2018) ¿Qué se notifica y gestiona en seguridad del paciente en hospitalización psiquiátrica? Journal of Healthcare Quality Research. 33(5) 290-297.
10. De Góes, A., Tavares, M., De Almeida, M. y Da Silva, R. (2022) Eventos adversos em uma unidade de internação psiquiátrica. Esc Anna Nery (26) e20210385
11. De Oliveira, A. y Pellegrino, V. (2021) Segurança do paciente em uma unidade de internação psiquiátrica em hospital geral: estudo fenomenológico. Esc Enferm (55) e03671.
12. Faridah. I, Setyowati. S, Lestari. F y Sri. T. (2021) The correlation between work environment and patient safety in a general hospital in Indonesia. Enfermería clínica 31 S220-S224.
13. Guerra, A., Andrade, P., Fani, M., Oliveira, F. y Silva, s. (2019) Segurança na identificação do paciente: A realidade de uma unidade psiquiátrica. Revista de enfermagem do centro-Oeste Mineiro. (9) e3520.
14. Hameed, B. y Al Nobani, F. (2022) The influence of physician-nurse collaboration on patient safety culture. Heliyon 8, e10649.
15. Haslinda. H, Rachmawaty. R y Saleh. A. (2021) Strategies to improve patients' involvement in achieving patient safety goals: A literature review. Enfermería Clínica 31 S609-S613.

16. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.
17. Hospital Mental Rudesindo Soto (2021) *Manual de Seguridad del paciente: Mental siempre seguro.*
18. Hospital Mental Rudesindo Soto (s.f.) *Sobre Nosotros.*
<https://www.hmrudesindosoto.gov.co/>
19. Jaimes-Valencia, M., Alvarado-Alvarado A., Mejía-Arciniegas C., López-Galán A., Mancilla-Jiménez V., Padilla-García C. (2021) Correlación del grado de percepción y cultura de seguridad del paciente en una Institución de tercer nivel 2015-2019 Revista Cuidarte. 12(1):e1092.
20. Lima, I., Silva, M., Freitas, S., Moreira, R., da Silval, B., Freire, D. Fontenele, R. (2018) Cultura de segurança: percepção dos profissionais de saúde em um hospital mental. Rev Bras Enferm (71) 2316-22.
21. Madrid, A. y Hernández, A. (2022) *La calidad asistencial y seguridad del paciente, componentes claves en la atención.* Revista Anales de Pediatría, 1-2.
22. Magalhães. E, de Paiva. F, Alves, Soares. M, de Almeida, M. Cultura de segurança do paciente entre profissionais de Enfermagem em um hospital filantrópico de Minas Gerais. Revista Cuidarte. 2021;12(3): e1990.
23. Martínez, C., Agudelo, J., Areiza, S. y Giraldo, M. Seguridad del paciente y su percepción en los profesionales de la salud (2017) Civilizar Ciencias Sociales y Humanas, 17(33): 277-292.
24. Mera, M., Thorpt, C. y González, M. (2019) Gobernanza, enfermería, seguridad del paciente en una empresa social del estado colombiano. Revista Venezolana de Gerencia (2) ISSN: 1315-9984

25. Merino, M., Carrera, F., Roca, M., Morro, M., Martínez, A. y Fikri, N. (2018) *Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente*. Revista Gaceta Sanitaria 32(4), 352-361.
26. Ministerio de la Protección Social (2010) “*Promoción de la Cultura de Seguridad del Paciente: Buenas Prácticas para la atención en Salud*” https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia_promocion_seguridad_paciente.pdf
27. Ministerio de la Protección Social (2010) “*Promoción de la Cultura de Seguridad del Paciente: Buenas Prácticas para la atención en Salud*” https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia_promocion_seguridad_paciente.pdf
28. Ministerio de la Protección Social (Noviembre 2008) *Lineamientos para la implementación de la política de seguridad del paciente*. <https://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/CalidadAtenci%C3%B3nEnSalud/LINEAMIENTOS%20PARA%20LA%20IMPLEMENTACION%20DE%20LA%20POLITICA%20DE%20SEGURIDAD%20DEL%20PACIENTE%20EN%20LA.pdf>
29. Ministerio de Salud de Colombia (19 Enero 2011) *Ley Número 1438 de 2011*. https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201438%20DE%202011.pdf
30. Ministerio de Salud de Colombia (2010) “*Seguridad del paciente y la Atención Segura: Guía Técnica Buenas prácticas para la Seguridad del Paciente en la atención en Salud*”. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia-buenas-practicas-seguridad-paciente.pdf>
31. Ministerio de Salud de Colombia (2010) “*Seguridad del paciente y la Atención Segura: Guía Técnica Buenas prácticas para la Seguridad del Paciente en la atención en Salud*”.

- <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia-buenas-practicas-seguridad-paciente.pdf>
32. Ministerio de Salud de Colombia (23 Diciembre 1993) *Ley Número 100 de 1993.*
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-100-de-1993.pdf>
33. Ministerio de Salud de Colombia (5 Febrero 2016b) *Resolución Número 0256 de 2016.*
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%200256%20de%202016.pdf
34. Ministerio de Salud de Colombia (6 Mayo 2016a) *Decreto Número 780 de 2016.*
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%200780%20de%202016.pdf
35. Ministerio de Salud de Colombia (9 Enero 2007) *Ley Número 1122 de 2007.*
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1122-de-2007.pdf>
36. Ministerio de Salud en Colombia (04 Octubre 1993) *Resolución Número 8430 de 1993.*
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>
37. Observatorio de Bioética y Derecho (1979) El informe de Belmont.
38. Organización Mundial de la Salud (2022b) *Día Mundial de la Seguridad del paciente de 2022.* <https://www.who.int/es/news-room/events/detail/2022/09/17/default-calendar/world-patient-safety-day-2022>
39. Organización Mundial de la Salud (2022c) *55ª Asamblea mundial de la salud.*

40. Organización Mundial de la Salud. (2019) *¿Qué es la seguridad del paciente?* <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/patient-safety>
41. Peñas, O., Parra, E. y Gómez, A. Cultura de seguridad del paciente en la prestación de servicios profesionales de Terapia Ocupacional (2017) *Salud Uninorte* 33(3) 383-392.
42. Raile Alligood, M. (2018) *Modelos y teorías en Enfermería*. Elsevier.
43. Ramírez, S. (2010) *Calidad de atención en Salud, Organización Panamericana de la Salud*.
https://www.paho.org/bol/dmdocuments/Calidad_Atencion_Salud.pdf
44. Ramírez-Martínez. M y González. (2017) A. Cultura de seguridad y eventos adversos en una clínica de primer nivel. *Enfermería Universitaria* 14(2) 111- 117
45. Reichardt, Ch. S. y Cook, T. D. 1986. *Hacia una superación del enfrentamiento entre los métodos cualitativos y cuantitativos en investigación Evaluativa*. Enfermería Clínica. Madrid, España. 6(5):213-224.
46. Rocco, C. y Garrido, A. (2017) *Seguridad del paciente y cultura de seguridad*. *Revista Médica Clínica Las Condes* 28(5), 785-795.
47. Rodrigues, B., Vitorino, B., Rodrigues, C., Reis, E. y Souza, A. (2021) *Ações de enfermagem que promovem a segurança do paciente no âmbito hospitalar*. *Research, Society and development* 10 (5)
48. Rodríguez, L., Gómez, F. y García, S. (2018) *Fortalezas y amenazas en torno a la seguridad del paciente en hospitales públicos*. *Rev. Fac. Med.* (1) 5-9.
49. Ropero. C, González. V, Mena. D, Roman. P, Cervera. A, y Rodríguez, M. (2022) *Root cause analysis for understanding patient safety incidents in nursing student placements: A qualitative content analysis*. *Nurse Education in Practice* (65) 103462.

50. Saura, J., Astier, M. y Puentes, B. (2021) La formación en seguridad del paciente y una docencia segura en atención primaria. *Revista Atención primaria* 53, 102199.
51. Sirtoli, F., Almeida, E., Crozeta, K., Massaroni, L., Sousa, A. y Caniçali, C. (2020) Segurança do paciente com transtorno mental: construção coletiva de estratégias. *Rev Bras Enferm.* 73(1) :e20170905
52. Torres, Y., Rodríguez, Y. y Pérez, E. (2021) ¿Cómo mejorar la calidad de los servicios de salud y la seguridad del paciente adoptando estrategias del sector de la aviación? *Revista Journal of healthcare quality research* 37, 182-190.
53. Xiang, X, Liu, H, Gao, X, Jin, Q, Quiao, K, Li, X, Qi, X, Zhang, H y Tang, K. (2021) The willingness and its influencing factors on patients to participate in patient safety spontaneous reports: A cross-sectional online study in China. *Health policy and technology* 10(2) 100522.