


**PAQUETE INSTRUCCIONAL
ILUSTRAR AL PACIENTE ACERCA DEL
AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD
EN PASTO SALUD E. S. E.**

VERSIÓN 2.0

**SAN JUAN DE PASTO
2017**

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E <small>NIT. 900091143-9</small>	PAQUETE INSTRUCCIONAL ILUSTRAR AL PACIENTE ACERCA DEL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PI-IPA	2.0	2

**PAQUETE INSTRUCCIONAL ILUSTRAR AL PACIENTE ACERCA DEL
AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD
PASTO SALUD E. S. E.**

ELABORADO POR:

Nancy Lagos Campos
Directora Operativa Red Oriente

Janeth Narváez Cabrera
Enfermera


Claudia Lucero Bucheli
Profesional Universitaria

Ana Luisa Santander Fleischman
Odontóloga

Edwin Julio Bastidas Benavides
Profesional Especializado área de la salud

San Juan de Pasto

2017

	PAQUETE INSTRUCCIONAL ILUSTRAR AL PACIENTE ACERCA DEL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PI-IPA	2.0	3

CONTENIDO

RESOLUCION No. 201 DEL 13 DE JUNIO DE 2017.....	4
CONTROL DE CAMBIOS.....	6
INTRODUCCION.....	7
1. OBJETIVOS.....	8
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	8
1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	8
2. ALCANCE.....	9
3. MARCO LEGAL.....	10
4. LAS ACTIVIDADES DE AUTOCUIDADO COMO ESTRATEGIA PARA PREVENIR EVENTOS ADVERSOS	11
5. MEDIDAS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE QUE SON RESPONSABILIDAD DEL TALENTO HUMANO DE LA INSTITUCION	12
6. MEDIDAS PARA LA AUTOSEGURIDAD DEL PACIENTE QUE SON RESPONSABILIDAD DEL USUARIO Y SU FAMILIA	13
7. MEDIDAS PARA LA AUTOSEGURIDAD DEL PACIENTE QUE SON RESPONSABILIDAD DE LA INSTITUCION.....	14
8. ILUSTRAR AL PACIENTE ACERCA DEL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD	15
9. IDENTIFICAR LOS FACTORES CONTRIBUTIVOS QUE FAVORECEN LA OCURRENCIA DE PROBLEMAS EN EL AUTOCUIDADO Y LA AUTONOMÍA EN EL CUIDADO DE LA SALUD DEL PACIENTE.....	17
10. SEGUIMIENTO Y ONITORIZACION.....	19
11. GLOSARIO.....	20
BIBLIOGRAFIA	



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
NIT.900091143-9

PAQUETE INSTRUCCIONAL ILUSTRAR AL PACIENTE ACERCA DEL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD

FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
Subgerencia de Salud e Investigación	PI-IPA	2.0	4

	RESOLUCIONES			
	VERSION	PROCESO / PROCEDIMIENTO	CODIGO	NUM
	2.0	GESTION DOCUMENTAL	GD	055
	GERENCIA			

RESOLUCION No 201
(13 de junio de 2017)

Por medio de la cual se aprueba y adopta un paquete instruccional el cual se aplicara en la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE.

LA GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD ESE

En uso de sus atribuciones legales y constitucionales y

CONSIDERANDO:

Que el Decreto 1011 de 2006, por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de salud del Sistema General de Seguridad Social, promueve que dicha atención en salud sea la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

Que la ley 1438 de 2011, por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y se dictan otras disposiciones manifiesta que el SGSSS estará orientado a generar condiciones que protejan la salud de los colombianos, siendo el bienestar del usuario el eje central y núcleo articulador de las políticas en salud. Para esto concurrirán acciones de salud pública, promoción de la salud, prevención de la enfermedad y demás prestaciones que en el marco de una estrategia de Atención Primaria en Salud, sean necesarias para promover de manera constante la salud de la población.

Que la Resolución 412 de 2000, expedida por el Ministerio de Salud, por la cual se establecen las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y obligatorio cumplimiento y se adoptan las normas técnicas y guías de atención para el desarrollo de las acciones de protección específica y detección temprana y la atención de enfermedades de interés en salud pública.

Las resoluciones 123 de 2012 y 2082 de 2014, del Ministerio de Salud y Protección Social y el manual de estándares de Acreditación en Salud, enfatizan la atención en salud centrada en el usuario, y para ello se requiere fortalecer los procesos de documentación y despliegue de deberes y derechos de los usuarios.

Que dentro del Proceso de Atención al Cliente Asistencial de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E, en el estándar No. 24, describe que en las organizaciones que prestan servicios de salud se cuenta con mecanismos que permitan involucrar al usuario como corresponsable de su cuidado y que contribuya al éxito del tratamiento.

Que por lo tanto es deber de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E velar por la calidad de la atención en salud y el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con la prestación de los servicios de salud y la seguridad del Paciente.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
NIT.900091143-9

PAQUETE INSTRUCCIONAL ILUSTRAR AL PACIENTE ACERCA DEL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD

FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
Subgerencia de Salud e Investigación	PI-IPA	2.0	5

	RESOLUCIONES			
	VERSION	PROCESO Y PROCEDIMIENTO	CODIGO	NUM
	2.0	GESTION DOCUMENTAL	GD	055
GERENCIA				

En mérito de lo expuesto

RESUELVE


- ARTICULO PRIMERO:** Aprobar y adoptar el paquete instruccional: "Ilustrar al paciente acerca del autocuidado de su seguridad" el cual se aplicara en la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE.
- ARTICULO SEGUNDO:-** La revisión y actualización del paquete instruccional: "Ilustrar al paciente acerca del autocuidado de su seguridad para la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE", se realizará cada 2 años o según necesidad.
- ARTICULO TERCERO:-** La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición.

COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San Juan de Pasto, a los trece (13) días del mes de junio de dos mil diecisiete (2017).

Firma en Original
ANA BELEN ARTEAGA TORRES
Gerente


Elaboró: Ana Luisa Santander Fleischman y Claudia Lucero – Odontóloga y Profesional Universitaria
Revisó: Cristina Ceballos, Jefe Oficina Asesora Jurídica
Javier Andrés Ruano González- Subgerente de Salud e Investigación

	PAQUETE INSTRUCCIONAL ILUSTRAR AL PACIENTE ACERCA DEL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PI-IPA	2.0	6

CONTROL DE CAMBIOS

- E:** Elaboración del Documento
M: Modificación del Documento
X: Eliminación del Documento

VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO	INFORMACIÓN DE CAMBIOS			ACTIVIDADES O JUSTIFICACIÓN	ELABORÓ /ACTUALIZÓ	ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN
		E	M	X			
2.0	Aprobación y Adopción del paquete Instruccional ilustrar al paciente acerca del Auto cuidado de su Seguridad en Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E.		X		Las resolución 123 de 2012 y 2082 de 2014, del Ministerio de Salud y Protección Social y el manual de estándares de Acreditación en Salud, enfatizan la atención en salud centrada en el usuario, y para ello se requiere fortalecer los procesos de documentación y despliegue de deberes y derechos de los usuarios.	Nancy Lagos Campos Directora Operativa Red Oriente Janeth Narváez Cabrera Enfermera Claudia Lucero Bucheli Profesional Universitaria Ana Luisa Santander Fleischman Odontóloga Edwin Julio Bastidas Benavides Profesional Especializado área de la salud	Resolución No. 201 del 13 de Junio de 2017


 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E <small>NIT. 900091143-9</small>	PAQUETE INSTRUCCIONAL ILUSTRAR AL PACIENTE ACERCA DEL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PI-IPA	2.0	7

INTRODUCCION

En atención a que la Institución viene trabajando en la implementación y el fortalecimiento de la Política de Seguridad del paciente con un enfoque en acreditación en la prestación de servicios de salud, lo que conlleva a la operativización de prácticas seguras en información e ilustración a todos nuestros usuarios y familias en su autocuidado en salud a través de la definición de un Paquete Instruccional.

Es por esta razón que PASTO SALUD ESE, implementa el paquete de autocuidado y seguridad del usuario que propende por involucrar a pacientes y familias en la seguridad de la atención clínica.

La coparticipación de los pacientes en su autocuidado es una estrategia para garantizar atención segura y disminuir la posibilidad de eventos adversos.

	PAQUETE INSTRUCCIONAL ILUSTRAR AL PACIENTE ACERCA DEL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PI-IPA	2.0	8


1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Fortalecer en el talento humano de la Institución, la apropiación del autocuidado y seguridad de los usuarios, involucrando a los pacientes y su familia.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar las barreras y defensas durante el Autocuidado y la Autonomía en los pacientes, mejorando su seguridad.
- ✓ Detectar cuales son los errores o fallas en el autocuidado, que pueden contribuir a la aparición de problemas de seguridad del paciente.
- ✓ Identificar los factores contributivos que favorecen la ocurrencia de problemas en el auto cuidado y la Autonomía en el cuidado de la salud del paciente.
- ✓ Implementar buenas prácticas (administrativas, políticas y asistenciales), que favorezcan la creación de una cultura institucional que vele por involucrar al paciente y sus allegados en el Auto cuidado y la Autonomía para su seguridad.

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E <small>NIT. 900091143-9</small>	PAQUETE INSTRUCCIONAL ILUSTRAR AL PACIENTE ACERCA DEL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PI-IPA	2.0	9

2. ALCANCE

El Paquete instruccional de cómo ilustrar al paciente acerca del auto cuidado y de su seguridad, está dirigido a mejorar la seguridad en la atención de los servicios de salud, donde el usuario sea coparticipe en los resultados de su implementación conjuntamente con el equipo de salud y sus familias.

De igual manera el equipo de salud de Pasto Salud ESE, debe educar, divulgar y aplicar en todo momento de los procesos del continuo de atención, buscando que el usuario este informado sobre el auto cuidado durante su evolución y mantenimiento de la salud.

	PAQUETE INSTRUCCIONAL ILUSTRAR AL PACIENTE ACERCA DEL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PI-IPA	2.0	10


3. MARCO LEGAL

Decreto 1011 de 2006, por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de salud del Sistema General de Seguridad Social.

Ley 1438 de 2011, por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y se dictan otras disposiciones.

Resolución 412 de 2000, expedida por el Ministerio de Salud, por la cual se establecen las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y obligatorio cumplimiento y se adoptan las normas técnicas y guías de atención para el desarrollo de las acciones de protección específica y detección temprana y la atención de enfermedades de interés en salud pública.

Resoluciones 123 de 2012 y 2082 de 2014, del Ministerio de Salud y Protección Social y el manual de estándares de Acreditación en Salud, enfatizan la atención en salud centrada en el usuario, y para ello se requiere fortalecer los procesos de documentación y despliegue de deberes y derechos de los usuarios.

	PAQUETE INSTRUCCIONAL ILUSTRAR AL PACIENTE ACERCA DEL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PI-IPA	2.0	11

4. LAS ACTIVIDADES DE AUTOCUIDADO COMO ESTRATEGIA PARA PREVENIR EVENTOS ADVERSOS

Promocionar la autonomía en los pacientes es un factor importante que ayuda en la prevención y promoción de la salud. En Pasto Salud ESE, debemos trabajar en la promoción y prevención de la salud para que ninguna enfermedad conlleve a una situación de dependencia a las personas. Los médicos, odontólogos y demás equipo de salud deben participar en el desarrollo de la autonomía, promocionando y fomentando en todo momento el auto cuidado.

4.1 FACTORES DETERMINANTES DEL AUTOCUIDADO


La toma de decisiones respecto al estilo de vida está determinada por los conocimientos, la voluntad y las condiciones requeridas para vivir. Los conocimientos y la voluntad son factores internos a la persona y las condiciones para lograr calidad de vida, corresponden al medio externo a ella. Cuando los factores internos y externos interactúan de manera favorable, se logra una buena calidad de vida; ellos son:

4.1.1 Factores internos o personales

- Las Actitudes: Son el resultado del convencimiento íntimo que lleva a una persona a una actuación a favor o en contra, ante una situación determinada. Tiene que ver con los valores, los principios y la motivación. Aquí juega un importante papel la voluntad de cambio; ejemplos de actitud se observan en las formas como las personas responden ante una agresión verbal con una actitud desafiante, tolerante.
- Los hábitos: Son la repetición de una conducta que internaliza la persona como respuesta a una situación determinada; es el establecimiento de patrones comportamentales por su repetición, por ej. el ejercicio rutinario.


4.1.2 Factores externos o ambientales

Son aquellos aspectos externos que hacen posible o no el auto cuidado de las personas y sin embargo, no dependen de ellas; corresponden a los determinantes de tipo cultural, político, ambiental, económico, familiar y social. Entre los factores externos tenemos los de tipo: Cultural, de género, científico y tecnológico, físico, económico, político y social.

	PAQUETE INSTRUCCIONAL ILUSTRAR AL PACIENTE ACERCA DEL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PI-IPA	2.0	12

5. MEDIDAS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE QUE SON RESPONSABILIDAD DEL TALENTO HUMANO DE LA INSTITUCION

- El personal que presta la atención en salud, debe lavarse las manos antes de atender al paciente y usar material nuevo, desechable o esterilizado.
- Antes de trasladar un paciente a cama o camilla el talento humano debe cerciorarse que se cuente con recursos de seguridad (barandales, cabecera y correas sujetadoras y aplicarlos).
- Cada usuario en observación u hospitalización debe contar con tarjeta de identificación en la cabecera de su cama.
- Antes de realizar cualquier procedimiento, el personal de salud debe confirmar la identidad del paciente (Identificación redundante).
- El personal de salud debe informar al usuario y familiares acerca de su padecimiento, tratamiento y procedimientos que se le realizarán, y este podrá hacer las preguntas que desee, tendrá derecho a que se le contesten y aceptar con su firma que se realicen o negarse a ello.

	PAQUETE INSTRUCCIONAL ILUSTRAR AL PACIENTE ACERCA DEL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PI-IPA	2.0	13


6. MEDIDAS PARA LA AUTOSEGURIDAD DEL PACIENTE QUE SON RESPONSABILIDAD DEL USUARIO Y SU FAMILIA

- El usuario debe conocer al profesional que lo atiende por su nombre, presentarse con él, plantearle sus dudas y atender a sus respuestas y sus indicaciones.
- El usuario y su familia debe conocer los deberes y derechos de la Institución.
- El usuario debe informarse con su médico u odontólogo, sobre los medicamentos que está recibiendo, los cuidados que debe tener, posibles molestias y signos de alarma, para poder avisar en caso de reacciones adversas.
- Si alguno de los puntos anteriores no son atendidos por el talento humano de la Institución, el usuario o su familia deben informarlo nuevamente a su profesional y solicitarle que se le aclaren las dudas o en su defecto presentar su queja en el área de Atención al Usuario (SIAU).
- El usuario y su familia deberá acatar las recomendaciones que se les den por parte del talento humano de la Institución.

	PAQUETE INSTRUCCIONAL ILUSTRAR AL PACIENTE ACERCA DEL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PI-IPA	2.0	14

7. MEDIDAS PARA LA AUTOSEGURIDAD DEL PACIENTE QUE SON RESPONSABILIDAD DE LA INSTITUCION

- Promover el lavado de manos por el talento humano, teniendo en cuenta los 5 momentos del lavado.
- Fortalecer el Paquete Instruccional de prevención de caída de pacientes.
- Fortalecer en la Institución, el Sistema de Identificación redundante.
- Asegurarse que cada usuario tenga su historia clínica.
- Fortalecer el reporte y gestión de eventos adversos.
- Fortalecer el despliegue de los deberes y derechos al usuario y su familia.

	PAQUETE INSTRUCCIONAL ILUSTRAR AL PACIENTE ACERCA DEL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PI-IPA	2.0	15


8. ILUSTRAR AL PACIENTE ACERCA DEL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD

El talento humano de la Institución debe enseñar a usuarios y sus familias sobre:

- ¿Cuál es mi problema principal?
- ¿Qué enfermedad tengo?
- ¿Qué debo hacer?
- ¿Qué tratamiento debo seguir?
- ¿Por qué es importante para mí hacer eso, qué beneficios y riesgos tiene?
- ¿A quién acudir cuando hay sospecha de riesgos para la atención?
- Importancia de la identificación y el llamado por su nombre. (Preguntar dos nombres y dos apellidos).
- Importancia del lavado de manos de los profesionales antes de ser atendido.
- Importancia sobre la vigilancia y participación en el proceso de administración de un medicamento.
- Importancia del consentimiento informado.
- Ilustrar sobre lo que es un evento adverso y la comunicación que debe dar el equipo de salud en caso de ocurrencia del evento.

Es necesario que los usuarios y sus familias se involucren con su estado de salud y cuidados, por ello se deben tener en cuenta estas consideraciones para prevenir errores:

- a. Informar al talento humano los medicamentos que usted usa. Esto incluye formulados, los que compra sin receta y los suplementos de dieta tales como las vitaminas y las hierbas.
- b. Informar al talento humano de cualquier alergia o reacción adversa que haya tenido a los medicamentos.
- c. Informar si puede leer las recetas de medicamentos que le escribe su médico u odontólogo.
- d. Haga preguntas sobre sus medicamentos y pida información fácil de entender, tanto cuando se los receta el médico u odontólogo, como cuando los recibe en la farmacia: ¿Para qué es el medicamento? ¿Cómo lo debo tomar y por cuánto tiempo? ¿Cuáles son los posibles efectos secundarios y qué debo hacer si se presentan? ¿Es seguro tomar este medicamento con los otros medicamentos que tomo o con los suplementos dietéticos? ¿Qué comida, bebidas o actividades debo evitar cuando esté tomando este medicamento?
- e. Al recibir sus medicamentos en farmacia, pregunte: ¿Es este el medicamento que me recetó mi médico u odontólogo?
- f. Haga preguntas en cuanto a las instrucciones de uso del medicamento.

	PAQUETE INSTRUCCIONAL ILUSTRAR AL PACIENTE ACERCA DEL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PI-IPA	2.0	16

- g. Pregunte en el servicio farmacéutico sobre el mejor instrumento para medir la medicina líquida. También hágale preguntas si no está seguro de cómo usarlo.
- h. Solicite en farmacia o en postconsulta información por escrito, si así lo requiere, sobre los efectos secundarios que podría ocasionar el medicamento.
- i. Pregunte a quienes lo atienden y tienen contacto directo con usted, si se han lavado las manos.
- j. Cuando se le dé de alta pida a su médico y al equipo de salud que le expliquen el plan de tratamiento que necesitará en casa.
- k. Antes de cualquier procedimiento que le vayan a realizar, pregunte quien le va a realizar el procedimiento y si está de acuerdo y si tienen claro lo que se va a hacer.
- l. Asegúrese que todo el equipo de salud involucrado en su cuidado cuente con su información importante de salud.
- m. Solicite que un familiar o amigo le acompañe, conozca, sea su defensor y garante durante su proceso de atención.
- n. Solicite información de los resultados de exámenes que le hayan practicado.
- o. Aprenda sobre su enfermedad, evolución y tratamientos haciendo preguntas a su médico, odontólogo y enfermera y usando otras fuentes confiables de información.



9. IDENTIFICAR LOS FACTORES CONTRIBUTIVOS QUE FAVORECEN LA OCURRENCIA DE PROBLEMAS EN EL AUTOCUIDADO Y LA AUTONOMÍA EN EL CUIDADO DE LA SALUD DEL PACIENTE

ACCIONES INSEGURAS	FACTORES CONTRIBUTIVOS	BARRERAS DE SEGURIDAD
Comunicación no efectiva con el usuario	Gerencia • Políticas deficientes en cuanto a la generación de espacios de comunicación.	Humana - Verificar por parte del personal asistencial la comprensión en el paciente, familia y/o cuidador de las órdenes médicas verbales y escritas. - Instaurar comunicación preventiva con el registro en la historia clínica de la actividad que deben ser especificadas al paciente - Invitar al paciente a preguntar e indagar sobre su condición - Generar una comunicación oportuna, precisa, completa, inequívoca y comprendida por quien la recibe - Dedicar tiempo extra a explicar a los pacientes la información en un lenguaje no técnico - Usar guías con ilustraciones para la explicación de la información - Preparar resúmenes e informes con datos y documentos, no de memoria - Asegurar conocimiento de preferencias del paciente para cuidados terminales
	Talento Humano - No asignación del tiempo suficiente para comunicar la información importante y para que el paciente y/o cuidador formule y responda preguntas sin interrupciones, siempre que sea posible. - La mecanización y deshumanización de los procesos - Uso de tecnicismos médicos. - Deficiencias en áreas como: la comprensión del paciente, respeto de su situación, las opciones terapéuticas, los riesgos y el cuidado	
	Tarea - No contar con una herramienta de estandarización de la comunicación con el paciente. - No utilizar al menos dos identificadores en la identificación y las ayudas diagnósticas.	
	Paciente - Patología - Edad - Desinterés o evasión de responsabilidad del paciente en el autocuidado de su salud. - Diversidad cultural y/o de creencias. - Alteraciones de la conciencia y estado mental. - Pérdida de confianza en el equipo de atención	
	Equipo - Comunicación ausente o deficiente del equipo de trabajo con el que se presta el servicio - Brechas en la comunicación e interrupciones en la continuidad de la misma.	
	Ambiente Ambiente laboral punitivo y restrictivo. Deficiente clima laboral.	Naturales - Generar espacios naturales para la adecuada comunicación que permita adquirir e intercambiar conocimientos
		Administrativas - Garantizar la continuidad de la atención - Efectuar una comunicación redundante por parte del grupo que atiende el paciente - Establecer listas de chequeo para los pacientes - Desarrollo de programas de pacientes por la seguridad del paciente.
		Físicas y tecnológicas - Adecuación de espacios que permitan una comunicación - Estandarizar lista de chequeo y redundancias; todo sistematizado.

ACCIONES INSEGURAS	FACTORES CONTRIBUTIVOS	BARRERAS DE SEGURIDAD
Desestimar la información y recomendaciones que suministran los pacientes, sus familiares y/o cuidadores.	Gerencia - Sobrecarga de trabajo - Ausencia de un Programa de educación continuada al personal	Humana - Humanización del servicio y la atención.
	Talento Humano - Deshumanización de la atención - No diligenciamiento de las entrevistas - La mecanización de los procesos. - Deficiencias en áreas como: la comprensión del paciente, respeto de su situación, las opciones terapéuticas, los riesgos y el cuidado - No asignación del tiempo suficiente para comunicar la información importante y para que el paciente y/o cuidador formule y responda preguntas sin interrupciones	
	Equipo - Comunicación ausente o deficiente entre el equipo de trabajo. - Falta de supervisión a las actividades realizadas.	
	Ambiente - Mal clima laboral. - Retiro de la familia y/o cuidadores que poseen información de las instalaciones de atención.	
	Tarea - Ausencia de medios de comunicación con el paciente, familiares y/o cuidadores primarios. - Ausencia de protocolos para entrevistas y actividades educativas entre personal asistencial y pacientes.	
		Físicas y tecnológicas - La construcción de mensajes y plan de manejo en conjunto con el paciente familiares y/o cuidadores primarios. - Generación de canales comunicativos a través de las TIC con el paciente y sus familiares. - Métodos educativos interactivos de fácil manejo y comprensión. - Registro clínico de las actividades educativas. - Disponibilidad de atención por vía telefónica o "telecuidado" que ofrezca mayor continuidad al tratamiento y apoyar a los pacientes a adoptar y mantener un estilo de vida que contribuya a controlar su enfermedad.
		Administrativa - Capacitaciones en humanización del servicio. - Generación de una cultura de seguridad. - Rondas de seguridad multidisciplinarias. - Personal suficiente y entrenado.
		Naturales - Generar espacios naturales para el adecuado intercambio de información y conocimientos acerca de la patología del paciente.



PAQUETE INSTRUCCIONAL ILUSTRAR AL PACIENTE ACERCA DEL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD

FORMULACION

CODIGO

VERSION

PAG


Subgerencia de Salud e Investigación

PI-IPA

2.0

18

ACCIONES INSEGURAS	FACTORES CONTRIBUTIVOS	BARRERAS DE SEGURIDAD
<p>Deficiente educación interinstitucional dirigida a promover un mejor autocuidado</p>	<p>Gerencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sobrecarga laboral (exceso de pacientes o actividades asignadas). - Políticas institucionales poco claras acerca de las actividades educativas necesarias. - Inadecuada planeación o ausencia de cronograma de actividades educativas y evaluación de las mismas. - Ausencia de programa de capacitación para el fomento de las actividades educativas. 	<p>Humanas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adherencia a los protocolos educativos. - Garantizar la fluidez de la información entre los diferentes actores del sistema. - Educación al paciente y su familia para indagar sobre su patología y plan de tratamiento previo, durante y posterior a la atención. - Invitar siempre a preguntar al paciente y sus familiares durante los procesos de atención. - Apoyo mediante cuidadores informales <p>Naturales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Generar espacios naturales para el adecuado intercambio de información y conocimientos acerca de la patología del paciente. <p>Administrativas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Supervisión a los mecanismos de comunicación y trasmisión de la información al paciente y su familia. - Personal suficiente y entrenado. - Desarrollo de programas de pacientes por la seguridad del paciente. - Programas educativos que enseñan habilidades prácticas de autocuidado <p>Físicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - La construcción de mensajes y plan de manejo en conjunto con el paciente, familiares y/o cuidadores primarios. - Diseños y accesibilidad de programas interactivos de educación para los paciente y los familiares. - Disponer canales de comunicación a través de chat, redes sociales y mensajes de texto, teléfonos que promuevan estilos de vida saludables y específicos de acuerdo a la patología. - Disponibilidad de atención por vía telefónica o "telecuidado" que ofrezca mayor continuidad al tratamiento y apoyar a los pacientes a adoptar y mantener un estilo de vida que contribuya a controlar su enfermedad
	<p>Talento Humano</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fatiga del personal. - Personal no idóneo para las actividades educativas. - Omisión o no adherencia a los protocolos educativos. - Mecanización de los procesos. 	
	<p>Equipo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de supervisión al personal que realiza las tareas educativas. - Falta de canales de comunicación que favorezca el trabajo conjunto y eficiente. - Fallas en la comunicación de los profesionales de atención para pacientes polimedicados. - Deficiencia de programas de inducción y reinducción a personal temporal y flotante. 	
	<p>Paciente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personalidad. - Desinterés o evasión de responsabilidad del paciente en el autocuidado de su salud. - Nivel educativo y socioeconómico. 	
	<p>Tarea</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ausencia o deficiente modelo educativo e informativo al paciente, familiares y/o cuidador(es). - No disponibilidad de los materiales educativos. - Desconocimiento de las tareas, protocolos y guías educativas. 	
	<p>Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clima laboral deficiente. - Infraestructura inadecuada para las actividades educativas. - Ruido. 	

	PAQUETE INSTRUCCIONAL ILUSTRAR AL PACIENTE ACERCA DEL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PI-IPA	2.0	19

10. SEGUIMIENTO Y MONITORIZACION


Los indicadores para hacer el seguimiento de las actividades que se implementen en el auto cuidado son:

10.1 PORCENTAJE DE APROPIACIÓN EN AUTOCUIDADO Y SEGURIDAD

Número de personas que obtienen una evaluación mayor a cuatro a quienes se ha desplegado el documento de auto cuidado sobre el total de personas convocadas y evaluadas

10.2 EVENTOS ADVERSOS DERIVADOS DE AUTOCUIDADO

Número de eventos adversos derivados del auto cuidado sobre el total de eventos adversos presentados en un periodo.

	PAQUETE INSTRUCCIONAL ILUSTRAR AL PACIENTE ACERCA DEL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PI-IPA	2.0	20

11. GLOSARIO

AUTOCUIDADO: se refiere a las prácticas cotidianas y a las decisiones sobre ellas que realiza una persona, familia o grupo para cuidar de su salud; estas prácticas son 'destrezas' aprendidas a través de toda la vida, de uso continuo, que se emplean por libre decisión, con el propósito de fortalecer o restablecer la salud y prevenir la enfermedad; ellas responden a la capacidad de supervivencia y a las prácticas habituales de la cultura a la que se pertenece.

FALLAS ACTIVAS O ACCIONES INSEGURAS: son acciones u omisiones que tienen el potencial de generar daño u evento adverso. Es una conducta que ocurre durante el proceso de atención en salud por miembros del equipo misional de salud (enfermeras, médicos, regente de farmacia, fisioterapeuta, bacteriólogos, auxiliares de laboratorio, auxiliar de enfermería, odontólogos etc.).

FACTORES CONTRIBUTIVOS: son las condiciones que predisponen una acción insegura (falla activa). Los factores contributivos considerados en el Protocolo de Londres son: Paciente: cómo ese paciente contribuyó al error. Ejemplo: paciente angustiado, complejidad, inconsciente.

Tarea y tecnología: documentación ausente, poco clara no socializada, que contribuye al error. Como la tecnología o insumos ausentes, deteriorada, sin mantenimiento, sin capacitación al personal que la usa que contribuye al error. Ejemplo: ausencia de procedimientos documentados sobre actividades a realizar, tecnología con fallas.

Individuo: como el equipo de salud (enfermeras, médicos, regente de farmacia, fisioterapeuta, bacteriólogos, auxiliares de laboratorio, auxiliar de enfermería, odontólogos etc.) que contribuyen a la generación del error. Ejemplo: ausencia o deficiencia de habilidades y competencias, estado de salud (estrés, enfermedad), no adherencia y aplicación de los procedimientos y protocolos, no cumple con sus funciones como diligenciamiento adecuado de historia clínica.

Equipo de trabajo: como las conductas de equipo de salud (enfermeras, médicos, regente de farmacia, fisioterapeuta, bacteriólogos, auxiliares de laboratorio, auxiliar de enfermería, odontólogos etc.) que contribuyen al error. Ejemplo: comunicación ausente o deficiente entre el equipo de trabajo (por ejemplo en entrega de turno), falta de supervisión, disponibilidad de soporte (esto se refiere a interconsulta, entre otros).

Ambiente: cómo el ambiente físico contribuye al error. Ejemplo: deficiente iluminación, hacinamiento, clima laboral (físico), deficiencias en infraestructura.

Organización y gerencia: como las decisiones de la gerencia que contribuyen al error. Ejemplo: políticas, recursos, carga de trabajo.

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E <small>NIT. 900091143-9</small>	PAQUETE INSTRUCCIONAL ILUSTRAR AL PACIENTE ACERCA DEL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PI-IPA	2.0	21

BIBLIOGRAFIA

- Ministerio de Salud y Protección Social, Paquetes Instruccionales, buenas prácticas para la atención en salud, Bogotá.
- <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Ilustrar-al-paciente-en-autocuidado-seguridad.pdf>
- Manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario versión 003 del 2012.

Fin del documento.

	PAQUETE INSTRUCCIONAL ILUSTRAR AL PACIENTE ACERCA DEL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PI-IPA	2.0	22

ELABORADO POR:

Firmas en original
 NANCY LAGOS CAMPOS
 Director Operativo Red Oriente

REVISADO POR:

Firmas en original
 JAVIER ANDRES RUANO GONZALEZ
 Subgerente de Salud e Investigación

APROBADO POR:

Firmas en original
 ANA BELEN ARTEAGA TORRES
 Gerente