

Artículo Original

Revisión del programa de auto-seguridad y corresponsabilidad del paciente “Juntos por tu salud” en el Hospital Central Militar

Evaluation of the self-safety and patients' co-responsibility program: “Juntos por tu salud” at the Central Military Hospital

Gral. Brig. M.C. David Huerta-Hernández¹, Tnte. Crnl. O.S.M. Alejandro Flores-Torres², Mtra. Leticia Odette del Castillo-López³, Cptn. Ma. del Rosario Valenzuela-Ponce⁴

Resumen

Objetivo. Presentar los resultados de la Revisión del Programa de Auto-cuidado y Corresponsabilidad en la Atención Médica “JUNTOS POR TU SALUD” a un año de su implantación en el Hospital Central Militar; con la finalidad de revisar el grado de participación y compromiso del personal prestador y usuarios del servicio que se oferta en él; así como, continuar fomentando la cultura y la participación de los pacientes y sus familiares en el auto-cuidado y corresponsabilidad en la atención médica.

Introducción. El presente artículo presenta la revisión del programa a un año de su implantación en el Hospital Central Militar, acerca del conocimiento y grado de corresponsabilidad del paciente, familiar y prestador del servicio en la seguridad de la atención médica.

Metodología. Se aplicaron 910 encuestas, en donde se incluyó al personal directivo, prestadores de servicio, pacientes y/o familiares, con la finalidad de revisar los avances en las áreas de oportunidad, detectadas en la primera fase del Programa de Auto-Cuidado y Corresponsabilidad en la Atención Médica, “JUNTOS POR TU SALUD”.

Resultados. Se aplicaron encuestas a 910 personas (hombres y mujeres), incluyendo a personal directivo, prestadores del servicio y usuarios. Se encontraron mejo-

ras en la percepción en todos los rubros evaluados a un año de la implantación del programa, tanto a nivel del personal directivo, como de los prestadores y usuarios del servicio. Tal es el caso del incremento de 7% en promedio, de los servicios involucrados en el fomento de la cultura del lavado de manos. En el rubro del suministro de los insumos y equipo necesarios para la realización del lavado de manos, el 66.6% del personal de salud lo evaluó favorablemente. Es importante mencionar que en el personal directivo, ya se aprecia 50% de su participación para gestionar los recursos necesarios para implantar el presente programa. En la aplicación de las medidas de seguridad y empleo de las diez acciones por la seguridad del paciente, se aprecia 14% de participación. En cuanto a la percepción de los usuarios se aprecia también una mejoría, en la mayoría de los rubros evaluados, tal es el caso de que 7% en promedio de los tres servicios evaluados, se percibe que el personal del equipo de salud se lava las manos antes de realizar algún procedimiento. La información recibida del tratamiento, cuidados y presentación de los eventos adversos que pueden ocurrir durante su atención médica, se aprecia 15% en el Departamento de Urgencias y Consulta Externa, no así en los servicios de hospitalización, donde se aprecia una disminución del 7%

¹ Director del Hospital Central Militar.

² Jefe del Departamento de Calidad del Hospital Central Militar.

³ Jefa de la Sección de Auditoría y Monitoreo del Hospital Central Militar.

⁴ Jefa de la Sección de Desarrollo Organizacional del Hospital Central Militar.

Artículo Recibido: 16-Marzo-10; Artículo Aceptado: 22-Abril-10

Correspondencia: Gral. Brig. M.C. David Huerta Hernández, Director del Hospital Central Militar. Av. Manuel Ávila Camacho s/n, Esquina General Juan Cabral, Col. Lomas de Sotelo, Del Miguel Hidalgo, C.P. 11200, México D.F. Correo electrónico: dhuerta13@hotmail.com.

en la percepción de los usuarios del servicio. En las tres áreas evaluadas el 50% de las 297 personas que contestaron los cuestionarios, conocen el nombre de su médico tratante, por lo que se infiere una mayor participación por parte de los usuarios del servicio.

Conclusión. Con la presente investigación y después de haber revisado los resultados de la percepción del personal que participó, se aprecia un aumento en la mayoría de los aspectos evaluados, tanto del personal directivo, como usuarios y prestadores del servicio. Se podría inferir que se presentó una mejora en el involucramiento y corresponsabilidad de la triada por la seguridad, (directivos, prestadores del servicio, pacientes y/o familiares). Es por ello que se puede concluir que la aplicación del programa fue favorable y que se alcanzaron los objetivos trazados en la primera fase del plan, para la implantación del Programa de Auto-Cuidado y Corresponsabilidad en la Atención Médica, "JUNTOS POR TU SALUD". *Rev. CONAMED.2010:15(2):69-74.*

Palabras clave: Seguridad, corresponsabilidad, autocuidado-seguridad, compromiso, coparticipación.

Abstract

Objective. To present the results from the review of the Self-care and Co-responsibility program a year from its implementation in the Central Military Hospital; in order to review the extent of involvement and commitment from providers and users of services offered, as well as to continue the promotion of culture and involvement of patients and their relatives in terms of self-care and co-responsibility in health care services.

Methodology. 910 surveys were applied to managers, service providers, patients and/or family members in order to review the progress within the areas of opportunity that were previously identified during the first phase of the self-care and co-responsibility in health care program, "TOGETHER FOR YOUR HEALTH."

Results. We surveyed 910 people (male and female), the sample included both staff and users. Results show

improvements in perception within all assessed areas at one year from implementation of the program. There is a 7% increase on average in services involved in promoting the culture of handwashing. In terms of supply of required inputs and equipment to carry out handwashing, a 66.6% improvement was noted. It is important to note that managers show a greater level of involvement, appreciated by 50% involvement in managing resources necessary to implement this program. Regarding the implementation of safety measures and use of the "ten measures for patient safety", there is a 14% involvement. As for the perception of users, there is also an improvement in most of the reviewed items, such is the case of a perceived 7% average from the three services evaluated in terms of health care personnel washing their hands before making any procedure. In terms of information received regarding treatment, care and occurrence of adverse events, 15% was perceived in emergency departments and Ambulatory care. This is not the case within inpatient services which showed a 7% decrease in users' perception. In all three assessed areas, 50% of the 297 people who answered the questionnaires know the name of their treating physician, inferring a greater involvement by service users.

Conclusion: From the results it can be seen an increase in most assessed areas, from staff managers, users and service providers. One might infer that an improvement in the involvement and co-responsibility of the triad for safety (managers, service providers, patients and / or family) has been obtained, which is why it can be concluded that the implementation of the program was favorable and that the objectives plotted during the first phase of the plan for the implementation of the program Self-Care and Co-responsibility in health care, "TOGETHER FOR YOUR HEALTH", were achieved. "

Keywords: security, co-responsibility, self-care-security, commitment, partnership.

Introducción

Actualmente la seguridad en el área de salud, ha tomado gran relevancia, siendo uno de los ejes prioritarios en el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012; tal como esta establecido en uno de sus objetivos: "Brindar servicios de salud eficientes con calidad, calidez y seguridad para el paciente".

El Hospital Central Militar con la finalidad de alinear su planeación estratégica y programas operativos a dichas disposiciones gubernamentales, llevó a cabo una serie de acciones, encaminadas tanto a crear y fomentar la

cultura y compromiso por la seguridad, como al autocuidado de la seguridad y la corresponsabilidad de la triada: alta dirección, equipo de salud y de los pacientes y/o familiares. Debido a ello, en el mes de agosto del año 2008, se realizó un diagnóstico situacional de este nosocomio, para la detección de necesidades a fin de aplicar el Programa de Auto-Cuidado y Corresponsabilidad¹, en el cual se incluyó a la triada por la seguridad del paciente. Una vez realizado el diagnóstico, se estableció un programa de trabajo con acciones bien definidas

y encaminadas a la alta dirección, a los prestadores del servicio y a los usuarios del mismo^{2,3}. Con los siguientes objetivos:

1. Mantener como una de las prioridades de la dirección a la seguridad del paciente.
2. Fortalecer la cultura de seguridad del paciente entre el personal del hospital, pacientes y sus familiares.
3. Lograr la participación de los pacientes y sus familiares en el auto-cuidado y corresponsabilidad en la atención médica.

A un año de la implantación del Programa de Auto-Cuidado y Corresponsabilidad: en el Hospital Central Militar, se realizó una revisión de los objetivos establecidos en el programa. Se diseñó un proyecto de investigación⁴, que incluyó la aplicación de 910 encuestas en agosto de 2009, con la finalidad de recolectar la información necesaria y hacer una comparación de los resultados obtenidos y el cumplimiento de los objetivos que se establecieron durante la primera fase.

Material y Métodos

Para llevar a cabo la revisión del Programa de Auto-Cuidado y Corresponsabilidad del paciente, "JUNTOS POR TU SALUD", en el Hospital Central Militar en agosto de 2009, se empleó la siguiente metodología; nuevamente se levantó una encuesta con los cuatro cuestionarios que fueron aplicados en la primera etapa en el 2008⁵:

- A. Encuesta para personal directivo.
- B. Encuesta para personal prestador de servicios.
- C. Encuesta para personal prestador del servicio en relación al conocimiento de los recursos.
- D. Encuesta para el paciente y familiares.

La cédula de evaluación para el personal directivo cuenta con 20 preguntas y 27 preguntas para el personal prestador del servicio. El cuestionario dirigido a los prestadores del servicio en lo que respecta al conocimiento de recursos, es de 14 preguntas y 20 preguntas para los pacientes y/o familiares. En todos los cuestionarios se consideraron tres opciones de respuesta siendo estas: sí, no y no sé.

Durante los meses de agosto y septiembre del año 2009, se aplicaron un total de 910 encuestas. En la muestra se incluyó a directivos, con 43 encuestas sobre el Programa de Auto-Cuidado y corresponsabilidad, al personal prestador del servicio 185 encuestas relacionadas con la disponibilidad de recursos y otras 185 con su conocimiento y participación en él, incluyendo a médicos, enfermeras y técnicos de las cuatro subdirecciones que integran este hospital: Administrativa, Ayudantía, Técnica y la Subdirección Médica. Por lo que respecta a los usu-

rios, se aplicaron 296 encuestas y fueron considerados los diferentes servicios de Hospitalización, Consulta Externa, Urgencias de Adultos y Pediatría. En la aplicación de los cuestionarios, participó el personal de Relaciones Públicas, Atención al Usuario y Trabajo Social. La captura de la información, así como el análisis e interpretación fue realizada por el personal del Departamento de Calidad.

Resultados

Se presentan los resultados solo de las respuestas afirmativas y las negativas ya que por razones de espacio se omitirán las respuestas: "no sé" y las omisiones de respuesta. Los resultados a los que se arribó en la segunda etapa del programa, fueron los siguientes:

En la revisión se encontraron variaciones significativas, en lo que respecta a la administración de los recursos necesarios para que se lleve a cabo el lavado de manos, como se puede observar en el numeral 1-1 del Cuadro 1, el 67% del personal del equipo de salud, contestó que sí se cuenta con el material y el equipo necesario para el lavado de manos y el 26% contestó que no; menos que el año anterior, en el cual el equipo de salud contestó 37% que no tenían el material y equipo necesario para lavarse las manos.

Al comparar la opinión de directivos y prestadores del servicio en cuanto a que si las camas y camillas cuentan con los recursos para la prevención de caídas, podemos apreciar un aumento de 50% a 83% en los primeros y de 72% a 86% en los segundos, pero una disminución en 61% a 43% en la disponibilidad de material y equipo necesario para prevenir caídas y brindar la atención médica segura (numeral 1-2 del Cuadro 1).

Por lo que respecta a la disponibilidad para los pacientes de una pulsera de identificación, en el numeral 1-3 se muestra una mejora significativa, tanto en los directivos de un 13% a un 77%, como en los prestadores de servicios de 48% a 92%.

Como parte de las acciones implantadas en este nosocomio, se puede apreciar en el numeral 1-4 que el personal directivo incrementó su conocimiento y participación, sobre el conocimiento de los eventos adversos en el Hospital de 25% a 78%, en tanto que el personal del equipo de salud, ha iniciado el registro de los eventos adversos que suceden en este hospital y que se mejoró la participación del personal de salud en el área de cirugía en lo referente al registro y prevención de los eventos adversos, de 13% a 69% (numeral 1-5 del Cuadro 1).

Al revisar los resultados de las opiniones dadas por el personal del equipo multidisciplinario de salud, en cuanto al conocimiento del Programa de Auto-Cuidado y Corresponsabilidad, así como su opinión en cuanto a la disponibilidad de los recursos necesarios para la seguridad del paciente a un año de su puesta en operación, se identificó la siguiente información:

Cuadro 1. Encuesta a directivos y personal de salud. Disponibilidad de recursos.

| ENCUESTAS PREGUNTAS | | 2008 | | | | | | 2009 | | | | | |
|------------------------|--|-----------------|----|---------------------------|----|---------------|----|-----------------|----|---------------------------|----|---------------|----|
| | | DIRECTIVOS % | | PERSONAL DE SALUD % | | RECURSOS % | | DIRECTIVOS % | | PERSONAL DE SALUD % | | RECURSOS % | |
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No |
| 1-1 | Disponibilidad de recursos para el lavado de manos | 65/22 | | 61/37 | | 48/34 | | 65/13 | | 67/26 | | 33/50 | |
| 1-2 | Disponibilidad de recursos en camas y camillas para prevenir caídas | 50/35 | | 72/25 | | 61/13 | | 83/7 | | 86/8 | | 46/41 | |
| 1-3 | Disponibilidad de pulseras de identificación para pacientes | 13/75 | | 48/51 | | 12/84 | | 77/2 | | 92/5 | | 85/5 | |
| 1-4 | Conocimiento sobre la frecuencia de eventos adversos | 25/50 | | | | | | 72/9 | | | | | |
| 1-5 | Conocimiento y aplicación de la lista de verificación quirúrgica | | | 13/60 | | | | | | 69/3 | | | |
| 1-6 | Disponibilidad de recursos de seguridad en camas y camillas | | | | | 48/22 | | | | | | 63/17 | |
| 1-7 | Disponibilidad de recursos de seguridad en baños de pacientes | | | | | 61/20 | | | | | | 80/4 | |
| 1-8 | Explicación de riesgos de los procedimientos a los pacientes | | | 75/23 | | | | | | 86/8 | | | |
| 1-9 | Supervisión del lavado de manos por el personal | | | 62/35 | | | | | | 85/6 | | | |
| 1-11 | Identificación del paciente en la tarjeta sobre la cabecera de la cama | | | 48/51 | | | | | | 60/27 | | | |
| 1-12 | Conocimiento de la frecuencia de las infecciones hospitalarias | | | 33/53 | | | | | | 60/27 | | | |

Fuente: Departamento de Calidad del Hospital Central Militar, encuestas aplicadas, 810; Agosto/2008 y 910 en Agosto/2009.

Para realizar el traslado seguro de los pacientes, el equipo de salud indicó que sí cuenta con los aditamentos necesarios para realizar el traslado un 63%, en comparación con un 48% en 2008 (numeral 1-6).

Por lo que respecta a la opinión del personal prestador del servicio, en cuanto a la seguridad en los baños de pacientes, contestaron en un 19%, más favorable con respecto al año pasado: de 61% a 80%; sin embargo aún se requiere realizar varias acciones para lograr que la totalidad de los sanitarios y baños cuenten con los aditamentos necesarios para que sean seguros: pisos antideslizantes, cintillos y agarraderas (numeral 1-7).

La opinión vertida en las encuestas del prestador del servicio, en lo que concierne a la información proporcionada al paciente sobre los riesgos que se pueden suscitar durante la realización de los procedimientos, se puede apreciar mejora con respecto al año 2008, de 75% a 86% (numeral 1-8).

Al revisar la participación del personal prestador del servicio, en cuanto a la supervisión del lavado de manos, se observa en el numeral 1-9 que aumentó de 62% al 85%, referente a que se ha mejorado la supervisión de los diferentes jefes, en este aspecto.

También se puede constatar en el numeral 1-10, que se mejoró de 48% a 60% el compromiso y participación del personal prestador del servicio, en las acciones que se realizan para identificar al paciente, en la tarjeta colocada sobre la cabecera de su cama, a fin de que permita conocer sus datos personales, tipo de sangre, alergias, etc.

Por lo que respecta a la manifestación de los prestadores del servicio, presentada en el año 2009, se puede observar una mejora con relación a 2008 de 33% a 60%, referente al conocimiento del número de infecciones hospitalarias (numeral 1-11).

Con relación a las encuestas presentadas para su respuesta a pacientes y familiares, usuarios de los servicios, se recogió la siguiente información:

La percepción del personal usuario del servicio mejoró de 58% a 61% en el Área de Consulta Externa, de 58% a 62% en el Departamento de Urgencias y de 83% a 97% en el Área de Hospitalización, en cuanto al lavado de manos del personal de salud, antes y después de realizar algún procedimiento con los pacientes, como se puede apreciar en el numeral 2-1 del Cuadro 2.

Otro aspecto importante en el cual se observa una mejora significativa con respecto al año 2008, fue la per-

Cuadro 2. Encuestas a pacientes y familiares.

| ENCUESTAS PREGUNTAS | | 2008 | | | | | | 2009 | | | | | |
|------------------------|--|--------------------------|----|---------------|----|----------------|----|--------------------------|----|---------------|----|----------------|----|
| | | CONSULTA EXTERNA % | | HOSPITAL % | | URGENCIAS % | | CONSULTA EXTERNA % | | HOSPITAL % | | URGENCIAS % | |
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No |
| 2-1 | Se lava las manos el personal antes y después de atenderlo | 58/11 | | 83/1 | | 58/11 | | 61/9 | | 97/0 | | 62/17 | |
| 2-2 | Se aplican las medidas de seguridad en los traslados | 47/9 | | 24/2 | | 47/9 | | 69/3 | | 93/4 | | 83/3 | |
| 2-3 | Conocimiento del nombre de su médico | 50/27 | | 79/14 | | 50/27 | | 66/23 | | 85/2 | | 80/5 | |
| 2-4 | Información del médico al paciente sobre los eventos adversos | 58/28 | | 76/15 | | 58/28 | | 61/15 | | 88/6 | | 80/8 | |
| 2-5 | Información del médico al paciente sobre los cuidados que debe tener | 53/39 | | 85/7 | | 53/39 | | 70/13 | | 78/12 | | 69/7 | |
| 2-6 | Información del médico al paciente sobre los medicamentos y su propósito | 83/9 | | 51/38 | | 83/9 | | 62/21 | | 87/8 | | 69/6 | |

Fuente: Departamento de Calidad del Hospital Central Militar, encuestas aplicadas, 810; Agosto/2008 y 910 en Agosto/2009.

cepción de los usuarios del servicio, en cuanto al empleo de las medidas de seguridad, durante los traslados requeridos en su atención médica, como lo es un incremento de 47% a 69% en el Área de Consulta Externa, de 47% a 83% en el Departamento de Urgencias y de 24% a 93% en los diferentes servicios que integran el Área de Hospitalización, tal como se puede observar en el numeral 2-2 del Cuadro 2.

Por lo que respecta a la percepción en el rubro de participación del paciente y/o familiares, acerca del conocimiento del nombre de su médico tratante, en la presente revisión se identificó un aumento de 50% a 66% en el área de Consulta Externa, de 50% a 80% en el Departamento de Urgencias y tan sólo 79% a 85% en los servicios que integran el área de Hospitalización (numeral 2-3).

Otro aspecto que es importante citar, es la percepción de nuestros usuarios en relación a la información que les proporcionan sus médicos tratantes, también se puede observar un aumento en los diferentes servicios encuestados durante el año de 2009, como el incremento de 58% a 61% en el área de Consulta Externa, de 58% a 80% en el Departamento de Urgencias y de 76% a 88% en los servicios de Hospitalización (numeral 2-4).

En la presente revisión, se puede apreciar un ligero aumento en la participación de pacientes y sus familiares, en cuanto al conocimiento de los cuidados que deben tener, en congruencia con el padecimiento del paciente, como es incremento de 53% a 70% en el área de Consulta Externa, de 53% a 69% en el Departamento de Urgencias, no así en el caso de Hospitalización en que se observó una disminución de 85% a 78% (numeral 2-5).

Por último, en lo que se refiere al conocimiento que tienen los pacientes y/o familiares, en relación a los medicamentos que toman, se aprecia una disminución tanto en el Área de Consulta Externa de 83% a 62%, de 83% a 69% en el Departamento de Urgencias y un incremento de 51% a 87% en los servicios de Hospitalización (numeral 2-6).

Discusión

Una vez realizada la revisión de los resultados a un año de la aplicación del Programa de Auto-Seguridad y Corresponsabilidad del Paciente: "JUNTOS POR TU SALUD en el Hospital Central Militar, se puede concluir que los objetivos establecidos en la primera fase, se están alcanzando en una proporción considerable, sin poder expresarlo objetivamente en términos cualitativos; sin embargo, por los resultados plasmados en los cuatro cuestionarios, que vendría siendo la percepción de las personas involucradas (indicador blando), se puede deducir que estamos en camino de lograr los objetivos propuestos.

Aunado a ello las acciones realizadas que continúan aplicándose en este hospital, encaminadas a la seguridad

tanto de nuestros trabajadores como de los usuarios del servicio, están impactando en forma directa en un cambio cultural.

Por lo que respecta al lavado de manos, todo el personal nos dimos a la tarea de realizarlo, tanto prestadores del servicio como los usuarios, así mismo, se proporcionaron los insumos y recursos necesarios para realizar el lavado de manos y/o la aplicación de gel antibacterial.

Con la presente investigación no se podría realizar ninguna conclusión de que el aumento del lavado de manos, se le atribuya a las acciones realizadas por el programa y a la alta dirección, debido a que fuimos "bombardeados" por los medios de comunicación masiva por la situación de epidemia-pandemia de influenza y por ende, todos nos dimos a la tarea de lavarnos las manos por miedo o pánico a infectarnos.

Sin embargo, en el resto de los rubros, como se puede apreciar en los cuadros, en cada caso revisado se presentó un ligero pero significativo aumento, tanto en la percepción de los directivos como los prestadores del servicio, los pacientes y/o sus familiares.

Tal es el caso de la información proporcionada en los servicios evaluados, en donde la percepción de nuestros usuarios mejoró considerablemente, reflejándose también en sus respuestas.

Como se mencionó anteriormente, con la presente revisión no se pueden obtener afirmaciones concretas; ya que durante el año 2009, el país pasó por un momento de crisis mundial, debido a la epidemia-pandemia de influenza, además el cambio de cultura y las conductas llevan consigo un plazo considerable en términos de años para que se logre el cambio significativo y permanente.

Sin embargo, la revisión ha mostrado mejoras en la percepción del personal que participó en cada uno de los rubros evaluados, así como en la percepción de los pacientes y directivos.

Referencias

1. Aguirre-Gas H. Plan para el autocuidado de la Seguridad del Paciente. Rev. CONAMED. 2008; 13(1): 6-14.
2. Ruelas-Barajas E, Sarabia-González O, Tovar-Vera W. Seguridad del paciente hospitalizado. México: Panamericana; 2007.
3. Sarabia-González O. Sociedad y Sistema de Salud: Codependencia y Corresponsabilidad. Boletín Seguridad del Paciente. México: Subsecretaría de Innovación y Calidad-Secretaría de Salud; 2008.
4. Munch EA. Métodos y técnicas de investigación. 3ª ed. México: Trillas; 2007.
5. Huerta-Hernández D. Programa para implantar el autocuidado de la seguridad y corresponsabilidad del paciente, "Juntos por tu Salud". Rev. CONAMED. 2009; 14(2): 5-18.