

## **ILUSTRACION AL PACIENTE EN EL AUTOCUIDADO DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DEL ASEGURIDAD DE SU ATENCIÓN**

### **INTRODUCCION**

En este manual se pretenden tocar los principales tópicos de la forma como se deben cuidar en todo el tema de seguridad a los usuarios cuando ingresan a la Clínica Antioquia.

Está escrito de modo que se pueda iniciar su lectura con el tema que más le interese al paciente, y por este motivo algunos contenidos se describen de forma clara y Esperamos que sirva para estimular la comunicación entre los profesionales que realizan la atención a los pacientes y sus familias y /o allegados cuando están en contacto con nuestros servicios.

Se ha realizado pensando que el personal de salud lo utilice como una guía en el proceso de educación para el autocuidado, proporcionando a los pacientes y a sus familias la información necesaria para participar activamente en su propio bienestar.

Es curioso como por un lado avanzan los derechos de tercera generación en la salud, donde se destaca el de la autonomía del paciente y al mismo tiempo nuestra sociedad evoluciona hacia una sociedad que se cuida y autocuida menos que nuestros antepasados. La información tampoco parece haber influido para que seamos más responsables de nuestro proceso de salud y enfermedad.

Es importante educar al personal asistencial y a los visitantes y/o allegados en temas relacionados con su seguridad durante la estancia en la Clínica Antioquia, inicialmente se realiza un diagnóstico por parte del personal de enfermería estableciendo acciones encaminadas a la prevención, brindando directrices que minimicen el riesgo. Es importante que el paciente y su familia sean aliados fundamentales de la atención la cual permite obtener mejores resultados. El autocuidado, hace corresponsable al paciente y su familia no sólo de la atención sino también del proceso salud-enfermedad, como partícipes de la atención ayudando a prevenir eventos adversos y mejorando la comunicación con el personal asistencial.

Las intervenciones educativas para el autocuidado de los pacientes deben incluir no solamente los conocimientos si no también intervenciones que logren motivar al paciente a un cambio de actitud y mejoramiento de los hábitos, para ello se debe tomar en cuenta las condiciones socioculturales de los pacientes.

Los temas que se incluyen en las instrucciones de autocuidado son:

- Conocimientos en torno a la enfermedad que sufre el paciente.
- Tratamientos a seguir, tiempos, métodos y requerimientos administrativos y asistenciales.
- Riesgos y beneficios de los tratamientos a instaurar.
- Señales de alarma.
- A quien puedo acudir en caso de sospechar riesgo.
- Barreras de seguridad (Importancia de ser llamado por el nombre, consentimiento informado, vigilancia y participación en la administración de medicamentos, eventos adversos, comunicación con el equipo de salud, importancia de barandas elevadas, manillas de identificación).
- Lavado de manos.
- Cuidados de aislamiento.
- Identificación de signos de alarma y comunicación inmediata al profesional tratante.
- Cuidados post egreso del servicio de cirugía.

## **DEFINICIÓN:**

El auto-cuidado es la práctica de actividades que los individuos realizan en favor de sí mismos para mantener la vida, la salud y el bienestar.

## **OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar y fortalecer destrezas, competencias, habilidades y hábitos de autocuidado en el paciente y su familia que permitan garantizar los mejores resultados en el proceso de atención en el tema de seguridad del paciente y conocer la forma de disminuir las infecciones asociadas al cuidado, cuando este hospitalizado en la Clínica Antioquia.

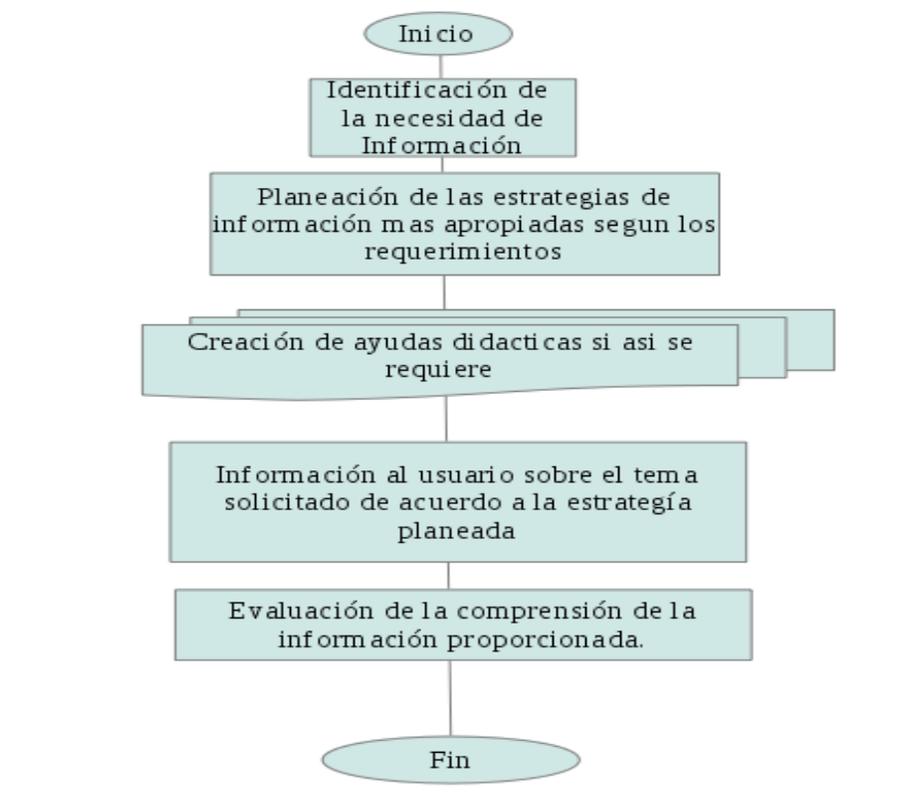
## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar las barreras y protecciones durante el Autocuidado y la Autonomía en los pacientes, mejorando su seguridad.
- Detectar cuáles son los errores o fallas en el autocuidado, que pueden contribuir a la aparición de problemas de seguridad del paciente cuando se encuentre internado en alguno de los servicios de la institución.

- Identificar los factores contributivos que favorecen la ocurrencia de problemas en el autocuidado 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 Autocuidado y la Autonomía para su seguridad.
- Identificar aquellas situaciones que ponen en riesgo de adquirir infecciones asociadas al cuidado.

## ALCANCE

El procedimiento incluye todas las instrucciones que se le suministran al paciente tanto desde el punto de vista administrativo como asistencial encaminadas a prevenir la ocurrencia de eventos adversos, identificar acciones inseguras, establecer barreras de seguridad, estimular el reporte de eventos adversos por parte del paciente procedimiento en la información suministrada al usuario



**LA PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA**, efectivamente se convierte en un derecho, lo que es razonable que se convierta, hacer que las personas vivan cuantos más años mejor, libres de una o varias situaciones que les haga perder su capacidad para desarrollar las actividades básicas de la vida diaria. Eso es lo importante, es un concepto global, integral y maravilloso.

Queda claro que la **PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA**, es más que la prevención y promoción de la salud, que la primera engloba necesariamente a lo segundo. Y los sanitarios debemos trabajar en la promoción y prevención de la salud para que ninguna enfermedad lleve a una situación de dependencia a las personas. Y ese es nuestro papel. La formación de las enfermeras es más holística que la de los médicos, así su valoración a través de los patrones funcionales de Gordon, sitúan a la enfermería en un lugar privilegiado y de mayor compromiso con esta promoción de la autonomía, ya que fomentan en todo momento el autocuidado.

### **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:

### **FACTORES INTERNOS O PERSONALES**

Los aspectos internos dependen directamente de la persona y determinan, de una manera personal, el autocuidado; corresponden a:

- **Los Conocimientos:** Determinan en gran medida la adopción de prácticas saludables, pues permiten a las personas tomar decisiones informadas y optar por prácticas saludables o de riesgo, frente al cuidado de su salud; sin embargo, estas determinaciones no dependen exclusivamente de la educación y la información, en vista de que hay variados factores internos y externos que intervienen.

• **La Voluntad:** Es importante entender que cada persona tiene una historia de vida con valores, creencias, aprendizajes y motivaciones diferentes, de aquí que cada una tenga una clave para la acción diferente, con respecto a los demás y a cada uno de sus hábitos.

En el análisis de los determinantes personales hay que considerar dos aspectos:

1. **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.
2. **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 ejemplo: el ejercicio rutinario.

## FACTORES EXTERNOS O AMBIENTALES

Son aquellos aspectos externos que hacen posible o no el autocuidado 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

## ¿QUÉ PUEDE HACER USTED? PARTICIPE EN SU PROPIO CUIDADO MÉDICO



## **DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:**

Este procedimiento se encuentra en continuo desarrollo y se ve afectado tanto por los avances tecnológicos como por la capacidad de acceder a los mismos por parte de los usuarios, se trata de establecer la mejor vía de información para cada uno en particular, tratando de optimizar los recursos así:

- Diagnóstico de las necesidades de información de los usuarios.
- Planeación de las estrategias de información más apropiadas según los requerimientos de autocuidado.
- Información al usuario sobre el tema solicitado de acuerdo a la estrategia planeada.
- Evaluación de la comprensión de la información proporcionada.

## **ESTRATEGIAS DEL PROGRAMA DEL AUTOCUIDADO PARA PACIENTES FAMILIARES Y/O ALLEGADOS**

1. Diseño de herramientas e instructivos para los pacientes, familias y allegados:
  - Plegables al ingreso.
  - Listado de autocuidado básico orientado a las 7 metas de la seguridad ubicados en cada habitación.
  - Diseño de plegables específicos para servicios críticos: área quirúrgica, áreas de aislamiento, y pediatría.
2. Diseño e implementación de conversatorios didácticos con los pacientes y sus familias.
3. Entrenamiento al personal en contacto con el paciente la familia y allegados.
4. Involucrar a la asociación de usuarios en el tema del autocuidado.

## **INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN AL USUARIO**

Un usuario bien informado respeta y cumple sus deberes y hace valer sus derechos constituyéndose en un aliado fundamental en la adecuada prestación del servicio de salud pues conoce la organización puede percibir en forma más adecuada la calidad del servicio que se le suministra, ventajas y condiciones de modo que puede satisfacer sus necesidades, hacer un mejor uso de los recursos e incentivar el mejoramiento continuo.

La información al usuario se operativiza desde la identificación de las necesidades de información que posteriormente se traducen en estrategias de información, educación y comunicación, acordes a las características socioculturales de la población, atendida con personal idóneo y capacitado, nuestro momento de verdad es el contacto del usuario y la resolución de sus necesidades.

1. Los usuarios internos cuentan con diversos métodos de comunicación como mensajes internos en el sistema, reuniones de información y capacitación de acuerdo a un programa establecido o a las exigencias de funcionamiento.
2. Las instituciones contratantes cuentan con información expedita en tiempo real mediante el acceso a nuestro sistema de información, así como las reuniones que se programan con los diferentes departamentos institucionales.
3. La información a los pacientes constituye un aspecto fundamental en el proceso de atención que incluye todos los instrumentos.

### **Indicaciones Generales Para los Pacientes**



1. La cosa más importante que puede hacer para ayudar a prevenir errores es hacerse un miembro activo en su propio equipo de cuidado médicos. Eso quiere decir que tome parte en cada decisión en cuanto a su cuidado.
2. Asegúrese de que sus médicos sepan todos los medicamentos que usted usa. Esto incluye tanto los que obtiene con receta, como los que compra sin receta y los suplementos de dieta tales como las vitaminas y las hierbas.
3. Asegúrese que el personal asistencial (médicos y enfermeras) y el químico farmacéutico sepa acerca de cualquier alergia o reacción adversa que haya tenido a los medicamentos.

4. Asegúrese que puede leer y entender las fórmulas de medicamentos que le describieron.
5. Haga preguntas sobre sus medicamentos y pida información fácil de entender acerca de los mismos, tanto cuando se los prescribe el médico, como cuando los recibe en la farmacia:

¿Para qué es el medicamento?, ¿lo debo tomar y por cuánto tiempo?

¿Cuáles son los posibles efectos secundarios?

¿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?

6. Cuando recoja su medicamento en la farmacia, verifique que es el medicamento que se le recetó.
7. Si tiene alguna pregunta en cuanto a las instrucciones de uso del medicamento, hágala.
8. Pida información por escrito sobre los efectos secundarios que podría ocasionar el medicamento.
9. Exprese sus preguntas y preocupaciones.
10. Asegúrese que todos los profesionales involucrados en su cuidado cuenten con su información importante de salud.
11. Pida que un familiar o amigo le acompañe y sea su defensor (alguien que pueda ayudar a que se hagan las cosas). Este atento a todas las indicaciones que se le hagan.
12. Si está en un hospital, considere preguntar a quienes lo atienden y tienen contacto directo con usted, si se han lavado las manos.
13. Cuando se le dé de alta en un hospital, pida a su médico que le explique el plan de tratamiento que necesitará en casa.
14. Si lo van a operar, tiene que estar seguro de que su doctor, el cirujano, y usted están de acuerdo y tienen claro exactamente lo que se va a hacer.
15. Asegúrese que alguien, como su médico personal, esté a cargo de su cuidado.

16. Asegúrese que todos los profesionales involucrados en su cuidado cuenten con su información importante de salud.
17. Sepa que "más" no siempre significa mejor.
18. Si le hacen un examen, no asuma que el que no le den noticias indica que todo está bien.
19. Aprenda sobre su condición y tratamientos haciendo preguntas a su médico y enfermera y usando otras fuentes confiables de información.
20. Aprenda sobre el cuidado del cateterismo vesical y el manejo de la venopunción.

### **ACCIONES INSEGURAS**

- Desestimar la información y recomendaciones que suministran los pacientes, sus familiares y/o cuidadores, considerándolos sobreprotectores.
- Inadecuada verificación de la comprensión de las actividades de cuidado en casa al paciente y/o su cuidador.
- Poca motivación del paciente con el autocuidado de su salud.
- No identificación de pacientes quirúrgicos (intervenidos quirúrgicamente de manera ambulatoria, los que se encuentran hospitalizados, o aquellos que asisten a una consulta ambulatoria).
- No considerar los pacientes o sus allegados que en el pasado han sido objeto de la ocurrencia de un evento adverso y que se involucran de manera proactiva en los procesos de seguridad del paciente.
- Limitado acceso a servicios de salud de buena calidad.
- Deficiente educación interinstitucional dirigida a promover un mejor autocuidado.
- Desinterés o evasión de responsabilidad del paciente en el autocuidado de su salud.
- La escasa promoción sostenida de estilos de vida saludables.
- Comunicación no efectiva entre los pacientes y los equipos de salud que los atienden.
- Deficiente ilustración del paciente acerca del autocuidado de su seguridad. En particular se le debe enseñar a interrogar, sobre aspectos como:
  - ¿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?

## **HACIA LA IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN EN SALUD PARA PROMOVER EL AUTOCUIDADO Y LA SEGURIDAD**

Con base en el modelo organizacional de causalidad de errores y eventos adversos del protocolo de Londres (revisar paquete instruccional de monitorización) y partiendo de los eventos adversos derivados de problemas en el autocuidado, la mejor manera de desarrollar una “Buena Práctica de Atención en Salud” para prevenirlos, será devolvernos en el proceso para evitar la aparición de estos, comenzando con las barreras y defensas que se vulneraron, las acciones inseguras que llevaron a que se presentara los eventos adversos, los factores contributivos que generan los riesgos asociados a los eventos adversos y finalmente la organización y cultura que apoyan las acciones seguras para el paciente.

Algunas estrategias y prácticas seguras que se pueden implementar son:

- Telefonía móvil para recordatorio de citas: la no asistencia a las consultas externas se traduce en problemas administrativos, económicos, la pérdida y la mala atención de los pacientes.
- Intervenciones educativas en enfermedades crónicas: brindar atención primaria y enseñar ofreciendo información al paciente sobre su propia situación. Las personas que han recibido atención primaria y educación sobre su enfermedad y el respectivo tratamiento, han mejorado su autocuidado y su calidad de vida.

## **PRÁCTICAS SEGURAS MÁS EFICACES PARA PROMOVER EL AUTOCUIDADO EN EL PACIENTE**

- Parafraseo para verificar el nivel de entendimiento por el paciente y/o cuidador.
- Formar al personal de salud en técnicas de comunicación con el paciente y comunicación asertiva.
- Evaluar la capacidad instalada del personal para asignación de tareas.
- El apoyo mutuo de pares o entre personas con una misma enfermedad. Esta práctica puede incluir la formación de grupos que brindan apoyo. En este sentido, el apoyo mutuo es una

estrategia de intervención educativa basada en el aprendizaje colectivo o en conjunto que busca establecer una conexión entre dos o más personas.

- El apoyo mediante cuidadores informales.
- La atención por vía telefónica o “telecuidado” y el contacto con enfermos a través del teléfono puede dar una mayor continuidad al tratamiento y apoyar a los pacientes a adoptar y mantener un estilo de vida que contribuya a controlar su enfermedad.
- Enseñar a los pacientes a estar alertas para identificar síntomas e ir modificando gradualmente el comportamiento hacia un correcto autocuidado.
- La educación del paciente y el aprendizaje de técnicas de autocuidado son esenciales para mejorar el desenlace de los tratamientos y evitar hospitalizaciones innecesarias.
- Las entrevistas motivacionales son un estilo directo focalizado sobre el paciente para lograr cambios de comportamiento.
- Los programas educativos que enseñan habilidades prácticas de autocuidado son más eficaces que el suministro de información por sí sola.
- Manejar el impacto emocional de la enfermedad sobre el paciente.

## **RECOMENDACIONES Y PLANES DE ACCIÓN**

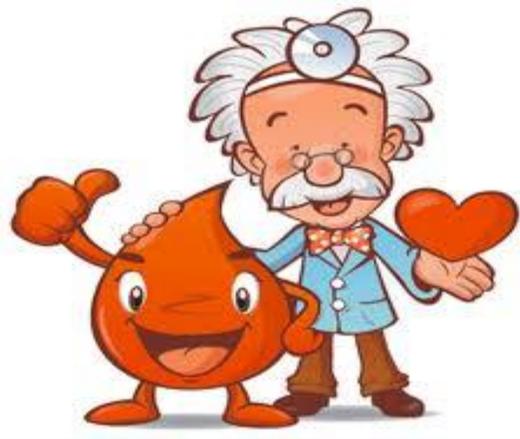
Teniendo en cuenta el análisis causal de las acciones inseguras, se recomienda implementar las siguientes buenas prácticas:

- Definir políticas institucionales claras de comunicación.
- Establecer canales de comunicación entre el personal de salud y de estos con los usuarios.
- Fomentar el uso de Instructivos dentro de los pacientes para que las consultas y las atenciones en salud sean más efectivas, o los medios audiovisuales que lo proyecten.
- Fomentar la realización de programas de autocuidado, a nivel de talleres vivenciales, para promover la autorresponsabilidad y autonomía.
- Fomentar actividades de atención primaria en Salud y Medicina Familiar para mejorar la Calidad de vida.

En el campo de la prevención secundaria, realización de filtros para indicar:

- Priorización de medidas preventivas en razón del perfil de riesgo individual.

- Aprovechar cualquier contacto del paciente con el sistema sanitario para realizar actividades de autocuidado.
- Fomentar la integralidad Biopsicosocial.
- Crear y generar una cultura del autocuidado, en la Institución, Organización, personal de salud y personas integrantes del sistema.
- Identificar los pacientes con antecedentes de presentar eventos adversos.



## **SEGUIMIENTO Y MONITORIZACIÓN**

Para la monitorización del programa del autocuidado para pacientes familiares y /o allegados se definirá la siguiente metodología:

1. Encuestas al egreso del paciente.
2. Encuestas telefónicas al paciente.
3. Manejo de algunos indicadores de adherencia a la información con el fin de hacer seguimiento a la Institución de las actividades que se implementen en los procesos para mejorar la comunicación entre personas que atienden y cuidan al paciente
  - Proporción de pacientes hospitalizados a quienes se les entregó información sobre autocuidado
4. Utilizando listas de chequeo que darán cuenta de las acciones que se emprendieron y desarrollaron en los usuarios y tienden a mostrar una tendencia positiva o negativa en el tema de autocuidado en el usuario

### **Ejemplo de Listas de chequeo respecto a la atención recibida:**

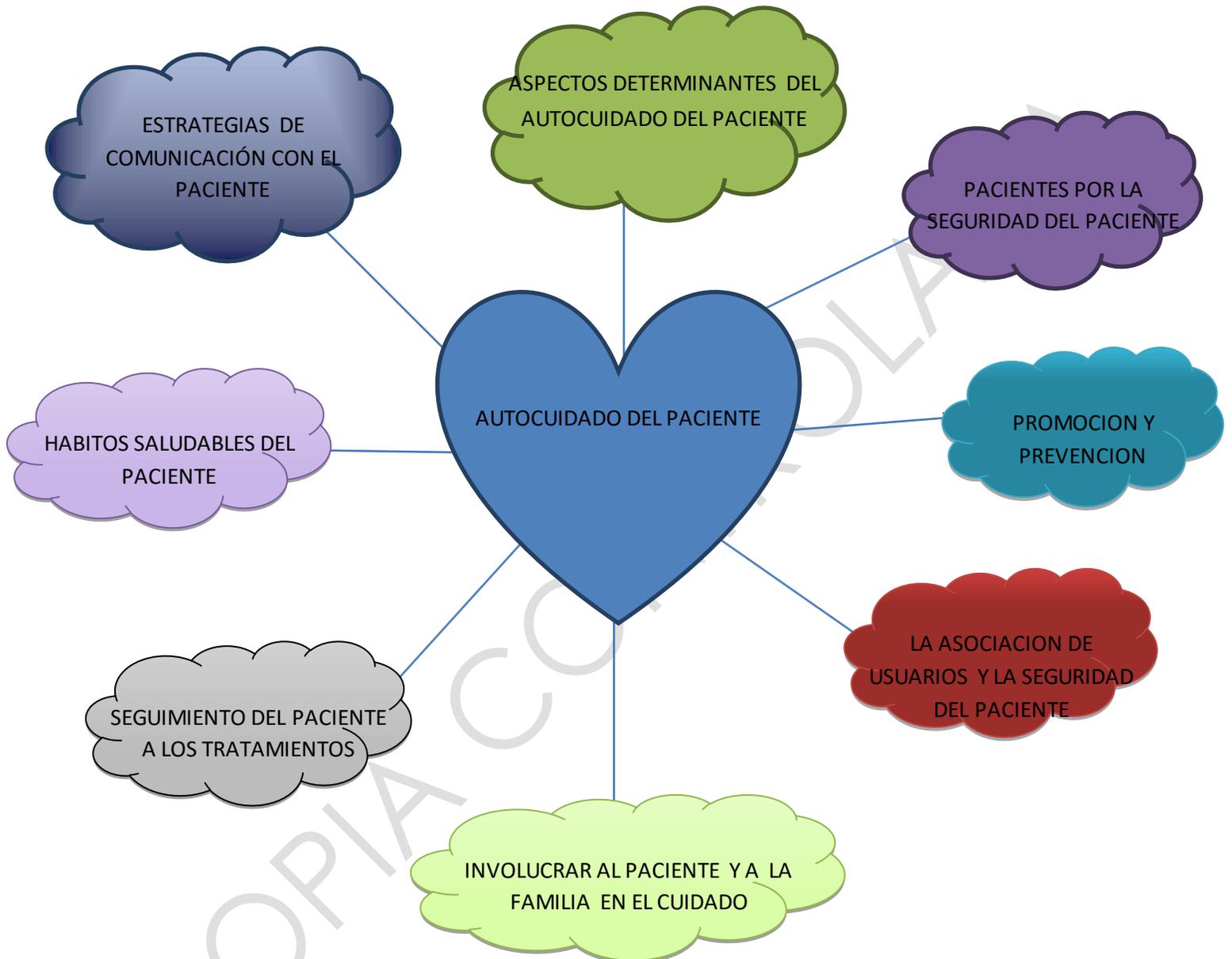
1. ¿Le indicaron los cuidados que debe tener durante su estancia en la institución de acuerdo con su enfermedad?

2. ¿Le dieron información sobre aplicación de medicamentos (nombre del medicamento efectos adversos, frecuencia y cuidados)?
3. ¿Le realizaron higiene oral como parte de sus cuidados?
4. ¿Le realizaron cambios de posición como parte de sus cuidados?
5. ¿Le explicaron los cuidados precauciones y signos de alarmas (enrojecimiento, calor, dolor, filtración de líquido) con el sitio de venopunción?
6. ¿Le dieron indicaciones acerca de los cuidados que debe tener en el momento de la alimentación?
7. ¿Le indicaron la posición que debe tener de acuerdo con su enfermedad?
8. ¿Le explicaron los cuidados para minimizar el riesgo de caída?
9. ¿Le dieron recomendaciones, cuidados en casa signos de alarma para reconsulta, retiro de puntos o citas de control por escrito, en el momento de su salida?

#### **Indicadores específicos**

- Proporción de pacientes con diabetes mellitus con objetivos de autogestión documentados.
- Proporción de pacientes que mejoran la toma de sus medicamentos vía oral.

**ASPECTOS RELACIONADOS CON EL AUTOCUIDADO**



**HISTORIAL DE MODIFICACIONES**

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>					
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
001	Marzo 2012	Creación del manual programa del autocuidado y prevención de infecciones asociadas al cuidado de la salud para paciente y familiares	Jefe de enfermería	Director médico	Comité técnico científico
002	Enero 2015	Actualización de documento	Jefe de enfermería	Director médico	Comité de seguridad del paciente
003	Marzo 2017	Actualización de documento	Jefe de Seguridad del paciente	Jefe Calidad	Comité de seguridad del paciente