

## Experiencia exitosa

### Titulo:

“Mayor conocimiento y Mejor capacitación para el personal de salud con el fin de Mejorar la Calidad de la Atención y la Seguridad del Paciente”



### Autor Principal:

Enf. Esp. Verónica Hernández García

### Institución:

Hospital Pediátrico Moctezuma de la Secretaria de Salud del Distrito Federal

### Descriptor:

1. Innovación
2. Conocimientos
3. Capacitación
4. Habilidades
5. Seguridad del paciente

### Introducción:

El Hospital Pediátrico Moctezuma de la Secretaria de Salud del D. F a través de la Jefatura de Enfermería estableció un diagnostico que le permitiera analizar y conocer el grado de conocimientos relacionados con seguridad del paciente, en el cual los factores identificados en este proceso fueron desconocimiento de la taxonomía y de las 10 acciones de seguridad, falta de un sistema de detección y notificación de factores de riesgos para la prevención de eventos adversos , desinterés , apatía y falta de motivación del personal de salud en temas relacionados con la SP ; estos resultados fueron definitivos para establecer un programa de mejora el cual nos permitiera de manera continua evaluar la calidad de la atención proporcionada a través de la seguridad del paciente, de este programa se deriva la mas importante de las estrategias : **Capacitar al personal de salud en materia de seguridad** , considerando a la capacitación como el factor determinante para la adquisición de nuevos conocimientos, habilidades y destrezas que se vean reflejadas en la atención directa al paciente.

### Objetivo:

Estructurar un programa de capacitación con diseño metodológico para personal de salud del Hospital Pediátrico Moctezuma que le permita desarrollar sus conocimientos y habilidades en beneficio de la seguridad del paciente.

*Tu salud nos mueve*

- Oriente 158 No. 189 • Col. Moctezuma 2ª. Sección • C.P. 15530
- Delegación Venustiano Carranza • Tel. 55 71 40 57 , 55 71 17 37

### **Metodología y Análisis:**

Se lleva a cabo mediante una cedula de evaluación diagnóstica para la cual se establecieron 10 criterios de evaluación básica en materia de seguridad del paciente permitiendo valorar el nivel de conocimientos previos a la capacitación.

Posterior se utiliza un diagrama de causa y efecto para obtener la información la cual nos sirve de base para la planeación de las situaciones de aprendizaje que se facilitarían durante la capacitación, los objetivos y las actividades que apoyarían el desarrollo del programa.

Al término de la capacitación se utiliza una cedula con 8 escalas para evaluar el desarrollo de la misma y una cedula de autoevaluación con preguntas relevantes para determinar los conocimientos obtenidos durante este proceso. Al finalizar se otorga a cada uno de los participantes como reforzamiento un gafete y folleto con las acciones de seguridad además se coloca un cartel tipo lona con las 10 en el pasillo central y carteles por área.

### **Resultados:**

El Objetivo nos orienta a la estructuración de un programa de capacitación, innovador, flexible y de vanguardia que sirviera de parte aguas para motivar al personal de salud a implementar acciones en pro de la seguridad del paciente. Basado en una metodología perfectamente bien estructurada utilizando la tecnología educativa y algunos elementos fundamentales de la didáctica crítica, con el objetivo de conseguir mejores resultados durante los procesos enseñanza y aprendizaje, se constituye la capacitación en la modalidad de seminario taller con duración de 5 horas. Utilizando herramientas didácticas e instrumentos de evaluación de manera sistemática. Como dinámicas de presentación, análisis de las expectativas de los participantes, trabajo en equipo, análisis y discusión de casos clínicos, detección de factores de riesgos para la presencia de eventos adversos, elaboración de propuestas de una nueva visión donde el elemento fundamental sea la seguridad del paciente, desarrollo de actividades de que permitieran la integración del conocimiento y facilitarían la aplicación durante la atención directa al paciente.

### **Discusión:**

Con esta metodología de capacitación se logra que el personal de salud participante, estableciera mejores lazos de comunicación clara y efectiva, cambio de actitud, trabajo en equipo, desarrollara conciencia pero sobre todo pudo reflexionar la importancia que tiene el factor humano para evitar la presencia de eventos adversos y que la seguridad del paciente es una responsabilidad ineludible del todo el equipo de trabajo. Así mismo participantes consideraron a esta capacitación como vanguardista, dinámica, motivante y muy buena solicitando más capacitaciones bajo este diseño metodológico. A través de su trabajo se

*Tu salud nos mueve*

- Oriente 158 No. 189 • Col. Moctezuma 2ª. Sección • C.P. 15530
- Delegación Venustiano Carranza • Tel. 55 71 40 57 , 55 71 17 37

detectaron mas de 80 factores de riesgo tanto de tipo estructural y humano los cuales se les da seguimiento para evitar eventos adversos, propusieron una nueva visión con el elemento fundamental y trabajaron conjuntamente en beneficio del paciente pediátrico.



### **Conclusiones:**

Hablar de seguridad implica grandes responsabilidades y no es una tarea fácil responder a las necesidades de capacitación y actualización del personal pero estructurando un programa de capacitación bajo nuevas metodologías podemos lograr cambios significativos en el desarrollo organizacional de las instituciones de salud en beneficio de la calidad de atención y la seguridad del paciente.

### **Bibliografía:**

1. Fernando García Córdoba “Una estrategia educativa que potencia la formación de profesionales” editorial. Limusa 2008
2. María Esmeralda bellido “Evaluación del Aprendizaje” Universidad Autónoma de México 2009.
3. Alfonso Siliceo Aguilar “Capacitación y Desarrollo del Personal” Editorial Limusa 2008
4. Seguridad del paciente “Monografía CONAMED” 2009
5. Dr. Enrique Rúelas “Manual de seguridad del paciente” subsecretaría de innovación y calidad

### **Datos de localización:**

Enf. Verónica Hernández García  
Coordinadora de Enseñanza de enfermería  
Hospital Pediátrico Moctezuma  
Oriente 158 # 189 col. Moctezuma Segunda sección CP. 15500  
Del. Venustiano Carranza D.F.  
Teléfono: 55711737  
Correo electrónico:  
[angelnurse73@hotmail.com.mx](mailto:angelnurse73@hotmail.com.mx)  
[coordinadoramoctezuma@yahoo.com.mx](mailto:coordinadoramoctezuma@yahoo.com.mx)

*Tu salud nos mueve*

- Oriente 158 No. 189 • Col. Moctezuma 2ª. Sección • C.P. 15530
- Delegación Venustiano Carranza • Tel. 55 71 40 57 , 55 71 17 37





*Tu salud nos mueve*

- Oriente 158 No. 189 • Col. Moctezuma 2ª. Sección • C.P. 15530
- Delegación Venustiano Carranza • Tel. 55 71 40 57 , 55 71 17 37