

Implantación de estándares para la Seguridad del Paciente en los Procedimientos Quirúrgicos del Hospital aplicando el modelo de la Joint Commission International y el Protocolo Universal de Cirugía Segura establecido por la OMS

Autores: Diana Correa, María Inés Ballagán, Ivannova Sánchez
Coautor: Lenin Freire, Master en Sistemas de Información Gerencial, ESPOL
Facultad de Ingeniería en Electricidad y Computación
Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)
Campus Gustavo Galindo, Km 30.5 vía Perimetral
Apartado 09-01-5863. Guayaquil-Ecuador
dcorrea@espol.edu.ec,
mballaga@espol.edu.ec,
msanchez@espol.edu.ec
lfreire@espol.edu.ec

Resumen

El Hospital en el cual se basa el presente documento es una institución sin fines de lucro que brinda atención médica a todo el que lo requiera.

Su misión es ofrecer atención en salud, principalmente a los más pobres y desamparados, con servicios médicos de calidad, tecnología de punta y un equipo humano con calidez, capacitado y motivado, con estos antecedentes El Hospital ha decidido implementar en el área del Bloque Quirúrgico buenas prácticas que permitan seguir cumpliendo con sus objetivos.

Tanto la Organización Mundial de la Salud OMS como la Joint Commission International JCI se han preocupado por la Seguridad del Paciente dentro de los Centros de atención sanitaria. La OMS ha elaborado un protocolo universal denominado "La Cirugía Segura salva vidas" y uno de los 6 objetivos de la JCI está relacionado con la Seguridad del Paciente en el Bloque Quirúrgico BQ, estos estándares serán implementados en el área quirúrgica del Hospital.

Palabras clave: Salud, Seguridad, Bloque Quirúrgico, Joint Commission Internacional, Organización Mundial de la Salud.

Abstract

The hospital in which this document is based is a nonprofit institution that provides medical care to anyone who requires it.

Its mission is to provide health care, mainly to the poor and helpless, quality health care, technology and a team trained, warm and motivated. Against this background the board of The Hospital has decided to implement in the Surgical Block good practices to continue to meet its objectives.

Both the World Health Organization WHO and the Joint Commission International JCI have been concerned about Patient Safety in Health Care Centers. WHO has developed an universal protocol called "Safe Surgery Saves Lives" and one of the 6 goals of the JCI is related to Patient Safety in the Surgical Block, these standards will be implemented in the surgical area of the Hospital.

Keywords: Health, Safety, Surgical Block, Joint Commission Internacional, World Health Organization

1. Metodología de desarrollo del Proyecto

La metodología que se seguirá en este proyecto está alineada con los estándares internacionales de PMI (Project Management Institute). Esta metodología tiene como objetivo dotar a los Directores de Proyectos de un método para gestionar todo el ciclo de vida de los proyectos.

Como se puede observar en el Gráfico 1, en el ciclo de vida de un proyecto se identifica 5 Procesos::

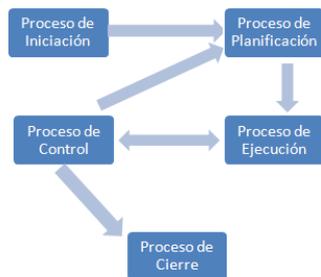


Gráfico 1 – Ciclo de Vida de los Proyectos

2. Iniciación

El Proceso de Iniciación está compuesto por aquellos procesos realizados para definir un nuevo proyecto o una nueva fase de un proyecto ya existente, mediante la obtención de la autorización para comenzar dicho proyecto o fase.

En este proceso se define el proyecto, el alcance inicial, el equipo de trabajo y los entregables, se identifican a los interesados del proyecto, se documenta los requisitos iniciales que satisfacen las necesidades y expectativas, se justifica si el proyecto está alineado con los objetivos del Plan Estratégico de la Organización, finalmente se comprometen los recursos financieros iniciales, esta información se plasma en el acta de constitución del proyecto y en el registro de interesados.

Cuando el acta de constitución del proyecto recibe aprobación, el proyecto se considera autorizado oficialmente. Aunque el equipo de dirección del proyecto pueda colaborar en la redacción de esta acta, la aprobación y el financiamiento se manejan fuera de los límites del proyecto.

2.1 Situación Inicial

El Hospital cuenta con 18 quirófanos donde se realizan aproximadamente 17000 procedimientos quirúrgicos anuales, sin embargo no se lleva un control de eventos adversos o eventos centinelas que podrían presentarse y afectar la seguridad del paciente.

Muchos de estos eventos son el resultado de una mala comunicación, de información no disponible o incorrecta, falta de un procedimiento estandarizado de verificación preoperatorio entre otros.

1.2 Project Charter – Antecedentes

Una cultura de seguridad se caracteriza por la "atención" y la vigilancia de todo el personal a las situaciones que pueden causar daño al paciente u otras personas en la organización de salud y por la falta de tolerancia de los sistemas de atención que no proporcionan la mejores resultados posibles para los pacientes.

2.2 Project Charter – Justificación

Con el fin de seguir ofreciendo una atención de calidad al paciente, el directorio del Hospital ha decidido implementar los estándares de la Joint Commission International, los cuales están orientados a la Seguridad del Paciente dentro de los centros de atención hospitalaria, estas buenas prácticas permitirán a la entidad asegurar al paciente en el momento de una intervención quirúrgica, para lo cual se implementará el Programa Cirugía Segura "Salva Vidas" establecido por la OMS.

2.3 Project Charter – Descripción del Proyecto

El objetivo del proyecto busca desarrollar y fortalecer destrezas y competencias para prevenir y reducir los eventos adversos y centinelas en los procedimientos quirúrgicos y de esta manera incrementar la Seguridad de los Pacientes en los Procedimientos Quirúrgicos.

Este proyecto incluye la verificación de la identidad del paciente con el uso de brazaletes y su confirmación

verbal para obtener la información necesaria que garantice que la información relacionada con la cirugía es exacta y que se encuentra disponible.

2.4 Project Charter – Stakeholders

Las personas involucradas en el proyecto son las siguientes:

Dr. Carlos Icaza, SPONSOR

Dr. Ángel Meléndez, PROJECT MANAGER

EQUIPO DE TRABAJO:

- Dra. Marcela Ruiz
- Dr. Ángel Meléndez
- Dr. Andrés Suarez
- Dra. Andrea Navarrete
- Dr. Luis Cáceres
- Lcda. Mariana Sánchez
- Ing. Carlos Barragán

3 Planificación

El Grupo de Planificación está compuesto por procesos que deberán refinar los objetivos planteados durante el grupo de procesos de Inicio y planificar el curso de acción requerido para lograr los objetivos y el alcance pretendido del proyecto. Los procesos de planificación desarrollan el plan para la dirección del proyecto y los documentos del proyecto que se utilizarán para llevarlo a cabo

3.1 Organigrama del Proyecto

El Gráfico 2 muestra la distribución de los diferentes responsables del Proyecto.

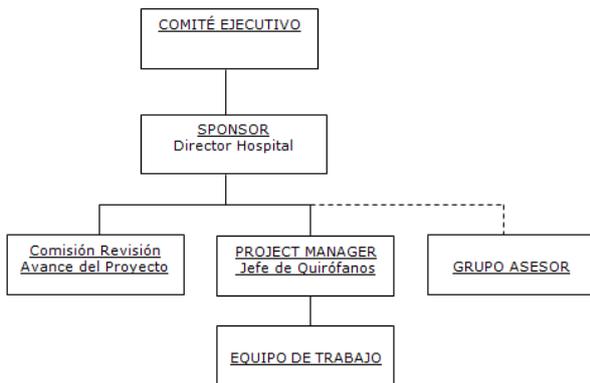


Gráfico 2 – Organigrama del Proyecto

3.2 WBS del Proyecto

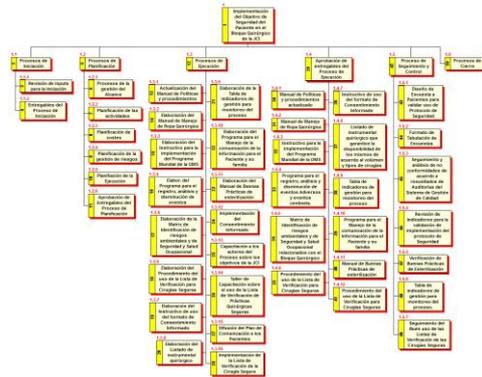


Gráfico 3 – WBS del Proyecto

3.3 Cronograma del Proyecto

El proyecto tiene una duración de siete meses.

3.4 Estimaciones de Costo y Tiempo

La Tabla 1 presenta los diferentes rubros considerados para el cálculo de los Costos del Proyecto, con una duración de 7 meses y 20 días laborables cada uno.

EQUIPO DE PROFESIONALES DE SALUD			
Recurso	Sueldo Por hora \$	Horas dedicadas por mes	TOTAL DEL PROYECTO (7M) \$
Jefe de Quirófanos	33	28	6,468.00
Jefe de Cirugía	25	28	4,900.00
Jefe de Control de Infecciones	25	12	2,100.00
Jefe de Anestesiología	25	28	4,900.00
Jefe de Post-Operatorio	29.17	20	4,083.80
Jefe de Enfermería	12.5	20	1,750.00
Jefe de Gestión de Calidad	15.63	8	875.28
Subtotal			\$ 25,077.08
EQUIPO DE PROCESOS			
Analista de Procesos 1	5	80	2,800.00
Analista de Procesos 2	5	80	2,800.00
Subtotal			\$ 5,600.00
EQUIPO DE CONSULTORES			
Consultor 1	80	16	8,960.00
Consultor 2	80	16	8,960.00
Consultor 3	80	16	8,960.00
Subtotal			\$ 26,880.00
ESPECIALISTA JOINT COMMISSION			
Especialista	350	16	3,200
Subtotal			\$ 3,200.00
CURSOS DE CAPACITACION AL PERSONAL RELACION CON LA			
6 Grupos a capacitar			250
Subtotal			\$ 250.00
TOTAL			\$ 61,007.08

Tabla 1 – Estimación de Costos

- Validar que se confirme la identidad del paciente
- Reducir el riesgo de infecciones
- Seguir fielmente el Protocolo Universal de Cirugía Segura de acuerdo al procedimiento establecido.
- Lograr satisfacer la confianza de los pacientes que son intervenidos quirúrgicamente.
Establecer una metodología de Identificación de Eventos Adversos

5 Seguimiento y Control

El Grupo del Proceso de Seguimiento y Control está compuesto por aquellos procesos requeridos para monitorear, analizar y regular el progreso y el desempeño del proyecto, para identificar áreas en las que el plan requiera cambios y para iniciar los cambios correspondientes. El beneficio clave de este grupo de procesos radica en que el desempeño del proyecto se observa y se mide de manera sistemática y regular, a fin de identificar variaciones respecto del plan para la dirección del proyecto.

Existen 3 factores importantes en los cuales se necesita dar un seguimiento y control:

- Control de cambios
- Control de Plazos
- Control de Calidad

5.1 Control de Cambios

Los Controles de Cambio se pueden dar por las siguientes razones:

- Cambio en los plazos del proyecto
- Por nuevos estándares de la Joint Commission International relacionados al Bloque Quirúrgico
- Por el incremento de quirófanos

5.2 Métricas de Control

Para el control del Proyecto se han definido los siguientes indicadores:

Cumplimiento del Protocolo

Fórmula = $\frac{\text{Número de Protocolos Verificados}}{\text{Número de Cirugías realizadas} * 100}$

En la gráfica 5 se observa que luego de las capacitaciones realizadas sobre el Protocolo Universal de paciente en las cirugías la tendencia de cumplimiento se ha incrementado hasta llegar al 99.45%, lo que indica que el personal está aplicando ordenadamente la Lista de Verificación de la Cirugía Segura establecida por la OMS.

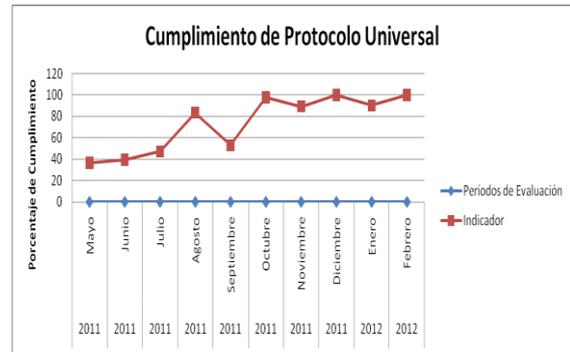


Gráfico 5 – Cumplimiento de Protocolo Universal

Pacientes Infectados

Fórmula = $\frac{\text{Número Pacientes Quirúrgicos Infectados}}{\text{Número de Cirugías realizadas} * 100}$

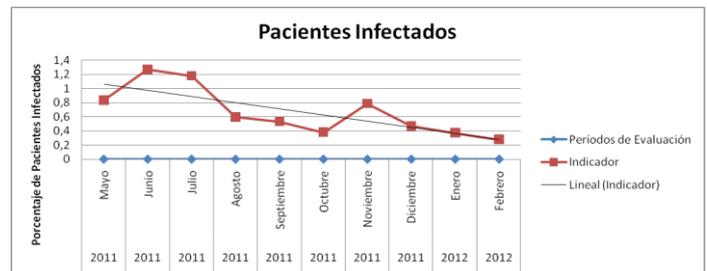


Gráfico 6 – Pacientes Infectados

En la gráfica 6 se observa que ha disminuido la tasa de pacientes infectados hasta llegar a un 0.28% que está dentro de los rangos aceptables internacionales.

6 Cierre

El Grupo del Proceso de Cierre está compuesto por aquellos procesos realizados para finalizar todas las actividades a través de todos los grupos de procesos de la dirección de proyectos, a fin de completar formalmente el proyecto, una fase del mismo u otras obligaciones contractuales. Este grupo de procesos, una vez completado, verifica que los procesos definidos se hayan completado dentro de todos los grupos de procesos a fin de cerrar el proyecto o una fase del mismo, según corresponda, y establece formalmente que el proyecto o fase del mismo ha finalizado.

6.1 Lecciones Aprendidas

En la implementación de este proyecto se obtuvieron las siguientes experiencias:

- Es necesario que los consultores tengan experiencia en Gestión de Salud, pues inicialmente hubo una confusión con los actores responsables de realizar determinadas actividades en el nuevo proceso.
- Es importante involucrar a los directivos del Hospital, para que de una u otra manera se sienta la influencia de los mismos sobre el personal, y que el personal sienta la importancia del proyecto.
- Se debe comunicar a todo el personal del Hospital los cambios que se han realizado en el Bloque Quirúrgico de tal manera que no haya confusiones en las indicaciones que reciben los pacientes/familiares.
- Comunicar de manera efectiva a los pacientes/familiares que las preguntas de validación secuencial únicamente están enfocadas para la Seguridad de los pacientes que van a ser intervenidos quirúrgicamente, pues se presentaron casos en que los pacientes temieron ser intervenidos pues pensaban que al preguntarle por más de una vez su nombre o el lugar de la cirugía posiblemente se trataba por confusión con otro paciente.

7 Conclusiones

A nivel internacional aproximadamente el 70% de los pacientes hospitalizados son quirúrgicos, motivo por el cual este proyecto contribuye a la seguridad de estos pacientes. La Organización Mundial de la Salud y la Joint Commission International han trabajado de manera conjunta en la elaboración de estándares y programas de Cirugía Segura con la finalidad de

disminuir la tasa de riesgo en las intervenciones quirúrgicas y salvar vidas. Esto involucra un cambio cultural en los diferentes líderes de Salud como los cirujanos, anestesiólogos, enfermeros y personal administrativo.

El Hospital con la finalidad de brindar un mejor servicio se está alineando a estándares internacionales de calidad y seguridad para el paciente y se ha propuesto implementar el Protocolo de cirugía segura.

8 Agradecimientos

Agradecemos a Dios, quien con su amor infinito nos llena de bendiciones, nos ha dado la voluntad y la fuerza en los momentos en que más lo necesitamos.

Agradecemos también a nuestros esposos e hijos por su amor, paciencia y apoyo.

Agradecemos a todas las personas que de uno a otro modo colaboraron en la realización de este proyecto.

9 Referencias

- [1] Guía de los Fundamentos Para La Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK) Cuarta Edición. Project Management Institute, Inc. 2008.
- [2] Material de Tesis de Grado.
- [3] Estándar de la Joint Commission International 4ta Edición
- [4] Protocolo Universal de Seguridad del Paciente Quirúrgico establecido por la OMS.
- [5] Manual de Procesos del Hospital
- [6] Manual de Calidad del Sistema de Gestión ISO 9001.

MSGI. Lenin Freire

Director de Proyecto