

ÉTICA Y HUMANIZACIÓN EN LA SEGURIDAD DEL PACIENTE



LIC. RAQUEL CALLE HERNÁNDEZ
SUPERVISORA II DE HOSPITALIZACIÓN- DPTO. ENFERMERÍA
INEN

Si nos vamos a lo más básico de este concepto,
ética proviene del vocablo griego **ethos** que
significa **carácter, modo de ser.**

La ética estudia cada uno de los actos del ser humano, así como su valor, los efectos y consecuencias. De esa manera, es posible determinar lo correcto e incorrecto.





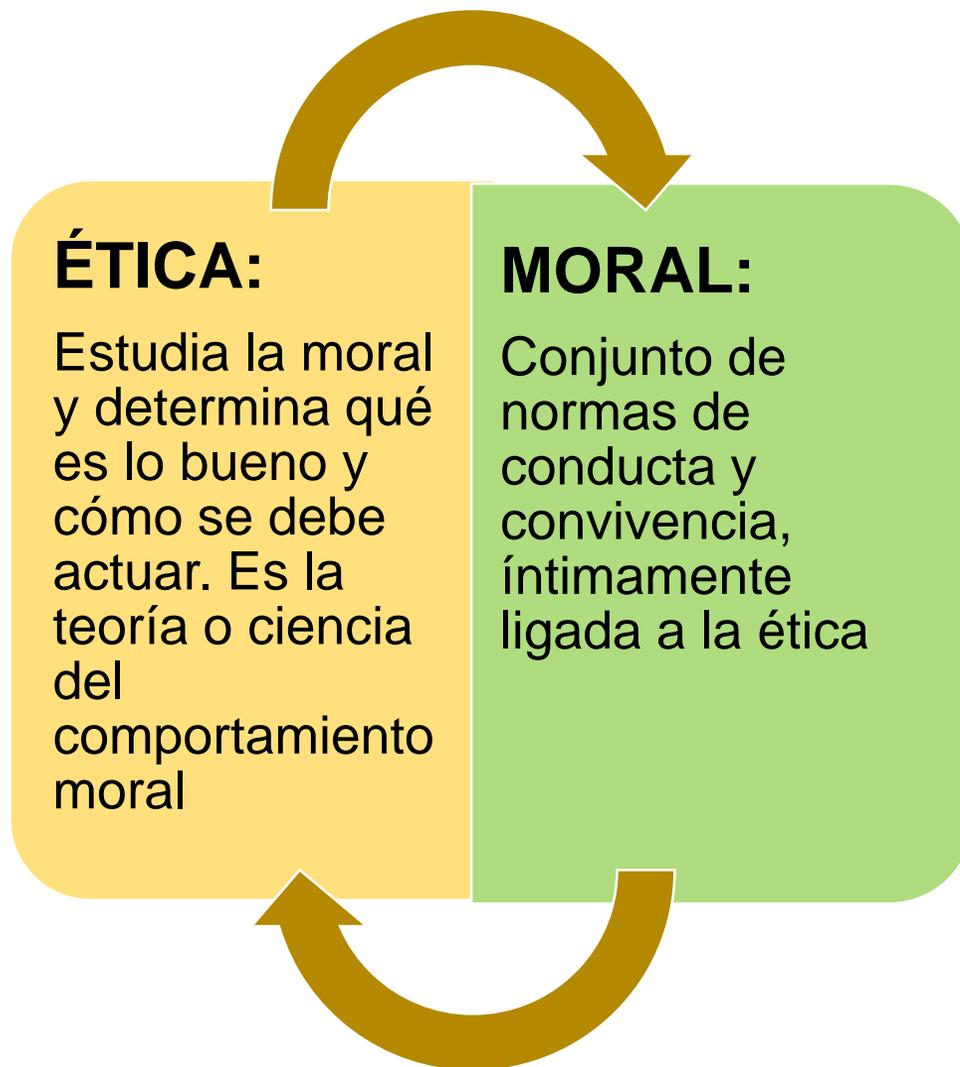
La ética, estudia la moral y determina cómo deben actuar los miembros de una sociedad. Por lo tanto, se la define como la **ciencia del comportamiento moral**.

Dirige la conducta hacia el bien perfecto o fin último de la persona.

La ética formula y fundamenta filosóficamente juicios de valores y normas de comportamiento con la intención de orientar el ejercicio de la libertad personal hacia el bien de la vida humana considerada como un todo.

La ética es un saber moral, y no solo un saber acerca de la moral.





Para regular la conducta humana en los aspectos relacionados con los actos que afectan la vida de las personas y el cuidado de la salud surge **la bioética**, la cual provee los principios para distinguir entre lo que “**debe ser o debe hacerse y lo que no debe ser o no debe hacerse**”

La bioética es una actividad analítica basada en principios y criterios éticos que pretende orientar la práctica en el ámbito de la salud.



Se continúa con la propuesta y definición de diez principios éticos de la práctica médica, que incluyen los principios de:

1. Beneficencia
2. Equidad
3. Autonomía
4. Confidencialidad
5. Respeto
6. Dignidad
7. Solidaridad
8. Honestidad
9. Lealtad
10. Justicia



En la práctica de enfermería, se incluyen en forma primordial los principios éticos:

1. Beneficencia
2. Autonomía
3. Justicia
4. Equidad



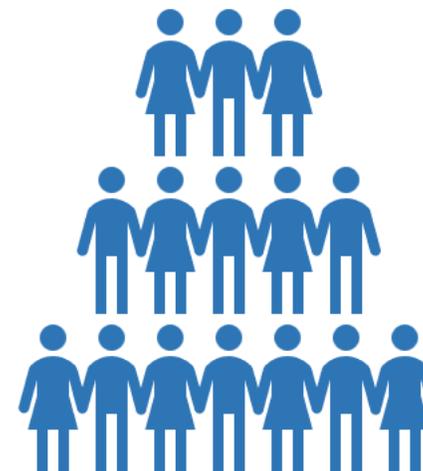
Para hacer accesibles los servicios de salud y de cuidado de enfermería a todas las personas, sin ningún tipo de discriminación o exclusión.

Organización Mundial de la Salud (OMS),

LEMA: “Trato humanizado a la persona sana y enferma”

HUMANIZACIÓN

“Es un proceso de comunicación y apoyo mutuo entre las personas, encausada hacia la transformación y comprensión del espíritu esencial de la vida” .



La humanización de la salud tiene un referente ético que marca lineamientos, procesos de gestión institucional, y logra más espacio en la transversalidad y en las estrategias administrativas de las instituciones hospitalarias y de las entidades prestadoras de servicios de salud.

Articular lo humano, lo profesional, las distintas especialidades, lo técnico y lo científico junto a las mejores actitudes y acciones de acogida y hospitalidad, experiencia y vocación de servicio para preservar la vida, cuidar la salud y respetar la dignidad humana, dignifican y humanizan al personal asistencial y administrativo junto a la persona vulnerable por la enfermedad.



CUIDADO HUMANIZADO ES:

COMPRENDER

ATENCIÓN

CENTRARSE

ESCUCHAR

MIRAR

PRESENTARSE

PERSONALIZAR





El paciente con cáncer es ante todo una persona, debilitada por su enfermedad y por la incertidumbre de su proyecto vital.



A ello la toxicidad de los tratamientos que se le administra, el pronóstico, el temor al sufrimiento, la necesidad de adaptarse a una nueva situación personal y a su entorno, a los cambios que a lo largo de su evolución prevee que va a tener y en una medida muy importante a la relación de confianza y competencia que va tener con su médico y equipo de salud



Las 7 claves de la humanización:

1. Seguridad del paciente.
2. Mejoramiento continuo de los procesos.
3. Manejo del dolor.
4. Calidez.
5. Comunicación asertiva.
6. Información.
7. Fidelización del paciente.



SIGNOS DE LA DESHUMANIZACIÓN DE LA ASISTENCIA CLÍNICA

- El Hospital: Una estructura deshumanizada.
- Despersonalización “cosificación”, “infantilización”. Pérdida de dignidad.
- La humanización como actos aislados.
- Variabilidad de las personas que tratan al enfermo.
- Finalidad de lucro. El dilema medicina pública y privada.
- Discriminación de los pacientes.
- ¿Los ensayos clínicos tienen los criterios técnicos y éticos exigibles?
- Atención diferente técnica y humana en las distintas fases de la enfermedad.
- Desconocimiento de los aspectos éticos.
- Incompetencia diluida en una “pseudohumanidad”.
- Los silencios y los encubrimientos.



Enfermería debe evidenciar el cuidado humanizado en todas las acciones que ejecuta, aplicando el **saber ético, actitudes y valores hacia la persona a cuidar.**



La disciplina que conocemos como **enfermería** es el resultado de la evolución dentro de la sociedad de una actividad humana fundamental: **la actividad de cuidar.**

Humanizando el cuidado, reflexión ética y docente Romero Quiñones Doris María, Diaz Jacanamijoi Rebeca Andreina

LOS CUATRO PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LA ENFERMERÍA SON:

1. Promover la salud.
2. Prevenir las enfermedades.
3. Restaurar la salud.
4. Aliviar el sufrimiento.





Seguridad del paciente: Reducción del riesgo de daño innecesario, asociado a la atención sanitaria hasta un mínimo aceptable.

Daño asociado a la atención sanitaria: Daño derivado de planes o medidas adoptados durante la prestación de asistencia sanitaria o asociado a ellos. No el debido a una enfermedad o lesión subyacente.

ASPECTOS SOBRE SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE

1. Identificación del paciente.
2. Comunicación clara.
3. Manejo de medicamentos
 - Paciente correcto.
 - Medicamento correcto.
 - Vía correcta.
 - Dosis correcta.
 - Rapidez correcta.
4. Cirugía y procedimientos.
 - Cirugía o procedimiento correcto.
 - Sitio quirúrgico correcto.
 - Momento correcto.

- 5.- Evitar caída del paciente.
6. Uso de protocolos y guías.
7. Evitar Infecciones nosocomiales.
8. Clima de seguridad.
9. Factores humanos.
10. Hacer partícipe al paciente en la toma de decisiones.



CAUSAS HABITUALES DE DAÑOS A LOS PACIENTES

- 1.-Errores en la prescripción de medicamentos
- 2.- Errores asociados a intervenciones quirúrgicas
- 3.-Infecciones asociadas a la atención de salud
- 4.-Errores diagnósticos
- 5.-Tromboembolias venosas
- 6.-Caídas de pacientes.
- 7.-Prácticas riesgosas de transfusión de sangre
- 8.-Úlceras de decúbito
- 9.-Errores relativos a la identificación de pacientes
- 10.-Prácticas riesgosas de inyección.





PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Con PUNTOHE Perú

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

Nuestros principios contemplados en la Ley del Código de Ética de la Función Pública

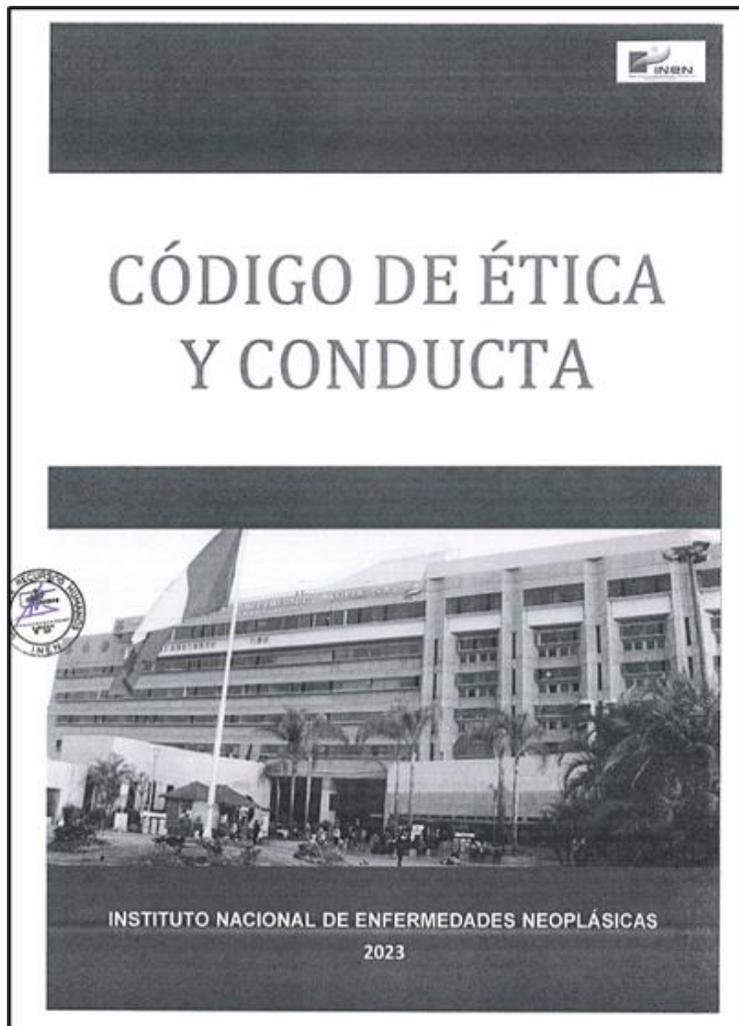
| | |
|-------------------|-------------------------------------|
| Respeto | Veracidad |
| Probidad | Lealtad y Obediencia |
| Eficiencia | Justicia y Equidad |
| Idoneidad | Lealtad al Estado de Derecho |

MTC, sirviendo con integridad

Oficina de Integridad y Lucha Contra la Corrupción (OILCCO)







II. FINALIDAD

Asegurar la imparcialidad y transparencia en todas las actividades de gestión y dirección llevadas a cabo por los funcionarios de confianza, directivos y servidores civiles del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN). Esta garantía se basa en el cumplimiento de las competencias y responsabilidades funcionales establecidas en los documentos de gestión de la institución, así como en las normas legales que regulan la ética y la conducta de los servidores civiles al servicio del Estado Peruano.

VI. CONTENIDO

6.1. VALORES INSTITUCIONALES

En el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, los funcionarios y servidores públicos independientemente de la relación laboral o modalidad contractual que mantengan, actúan conforme a los siguientes valores que permiten cumplir la misión institucional:

- **Calidad y Excelencia:** Mantenemos una búsqueda incansable de altos estándares de calidad y excelencia en los servicios asistenciales, la educación y la investigación oncológica.
- **Escuela:** Actuamos bajo una doctrina y un conjunto de reglas que se han ido gestando por más de 70 años y que nos distinguen de otras entidades, hemos formado a los mejores oncólogos a nivel Nacional e Internacional.
- **Sensibilidad Social:** Trabajamos incansablemente para que la población tenga acceso sin discriminación a servicios oncológicos integrales, privilegiando a los sectores más vulnerables.
- **Compromiso:** Trabajamos con dedicación y sin escatimar esfuerzos para cumplir nuestra misión y servir a la población amenazada por el cáncer.
- **Innovación:** Buscamos la innovación continua de nuestros servicios para lo cual nos mantenemos actualizados y operamos equipos altamente sofisticados manteniéndonos como los mejores en brindar servicios oncológicos.

LA CALIDAD SE MIDE A TRAVÉS DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS.

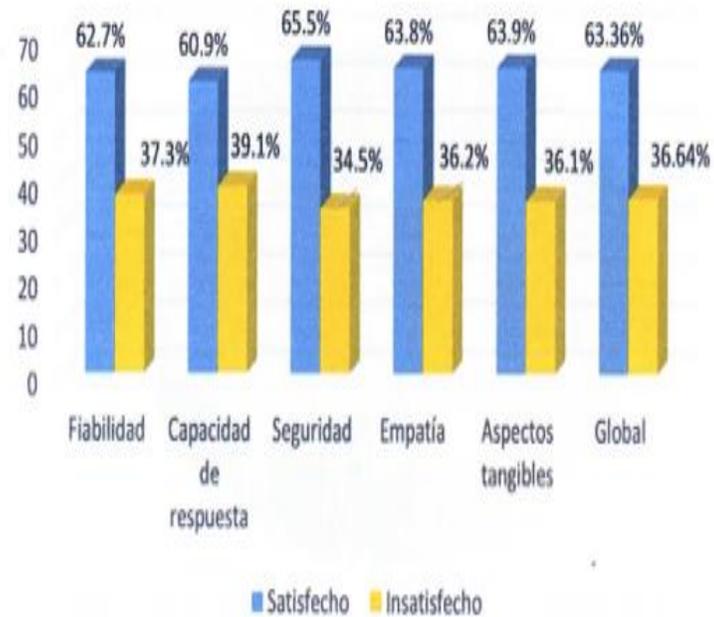




| BUENAS PRÁCTICAS EVALUADAS | % CUMPLIMIENTO |
|--|-----------------------|
| REGISTRO EN LA HISTORIA CLÍNICA | 94% |
| SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LA UPSS | 95% |
| IDENTIFICACIÓN CORRECTA | 83% |
| PREVENCIÓN DE FUGA | 80% |
| SEGURIDAD EN LA MEDICACIÓN | 100% |
| PREVENCIÓN DE CAIDAS Y CONTENCIÓN MECANICA | 50% |
| COMUNICACIÓN EFECTIVA | 100% |
| HIGIENE DE MANOS | 57% |
| BIOSEGURIDAD | 100% |
| FUNCIONAMIENTO Y MANEJO DE EQUIPOS | 100% |
| | |
| | |
| | |
| PROMEDIO | 86% |

ENCUESTA SERQUAL DICON-DNCC

Gráfico N°2. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN SEGÚN LAS DIMENSIONES DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA. INEN-2023



Fuente: Encuesta SERVQUAL INEN 2023

Gráfico N°3. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN SEGÚN LAS DIMENSIONES DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN. INEN-2023

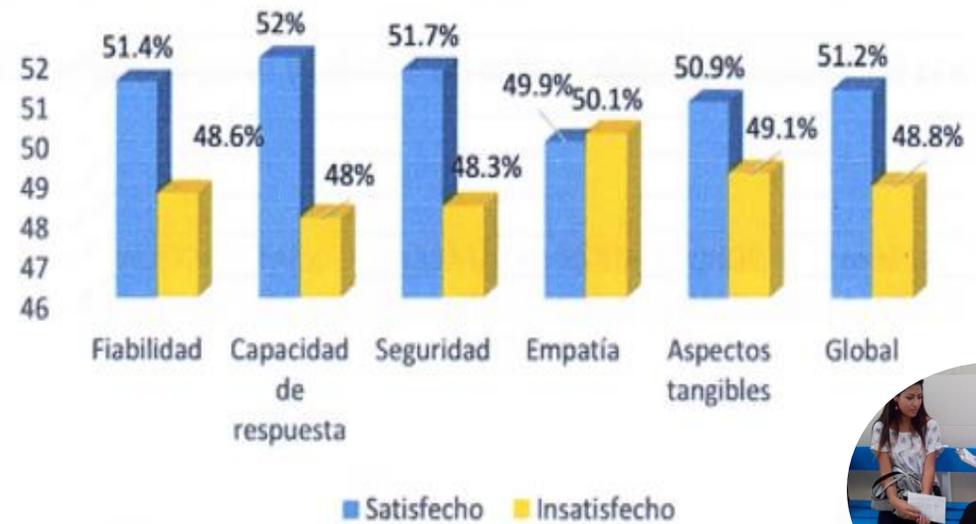


Gráfico N° 4. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN SEGÚN LAS DIMENSIONES DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA INEN-2023

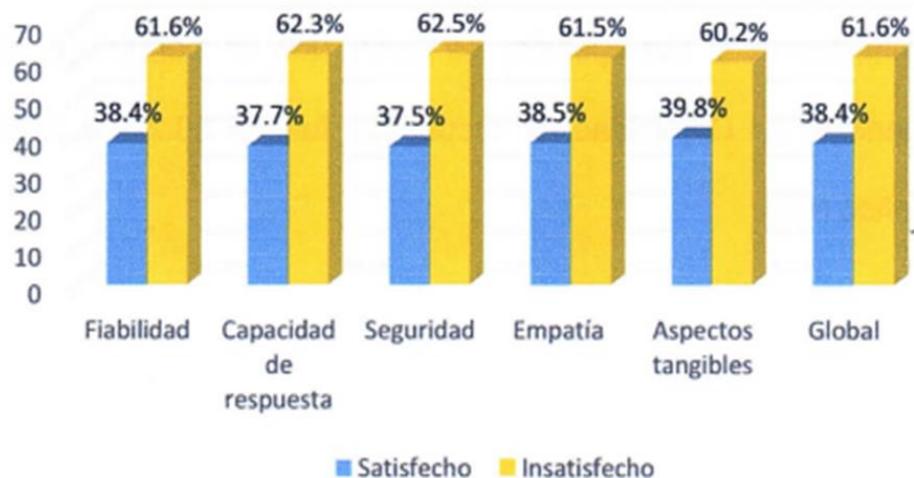
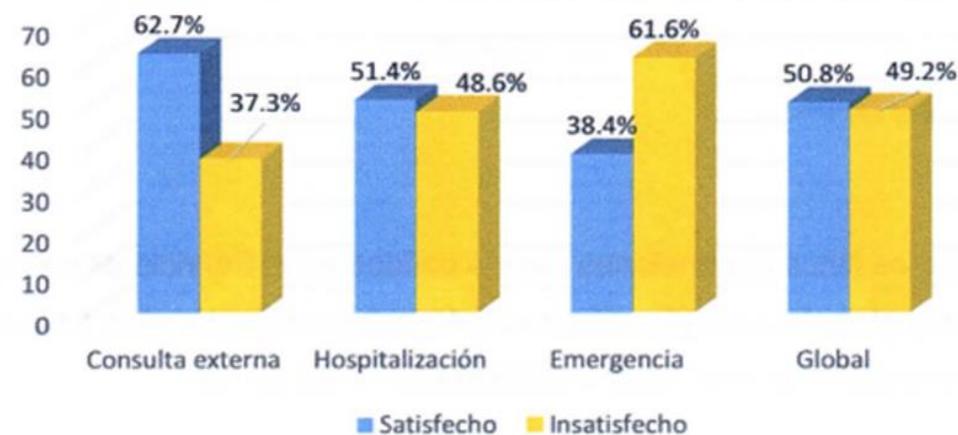
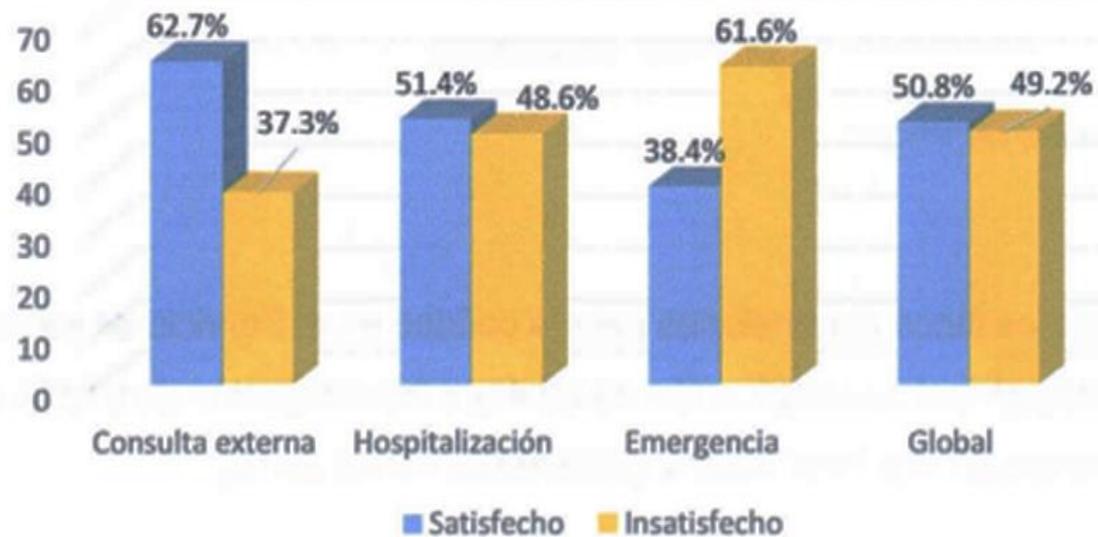


Gráfico N° 5. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN DE FIABILIDAD EN LOS SERVICIOS EVALUADOS INEN-2023



Fuente: ENCUESTA SERVQUAL INEN 2023

Gráfico N° 5. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN DE FIABILIDAD EN LOS SERVICIOS EVALUADOS INEN-2023



Fuente: ENCUESTA SERVQUAL INEN 2023



Gráfico N° 6. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA EN LOS SERVICIOS EVALUADOS INEN-2023

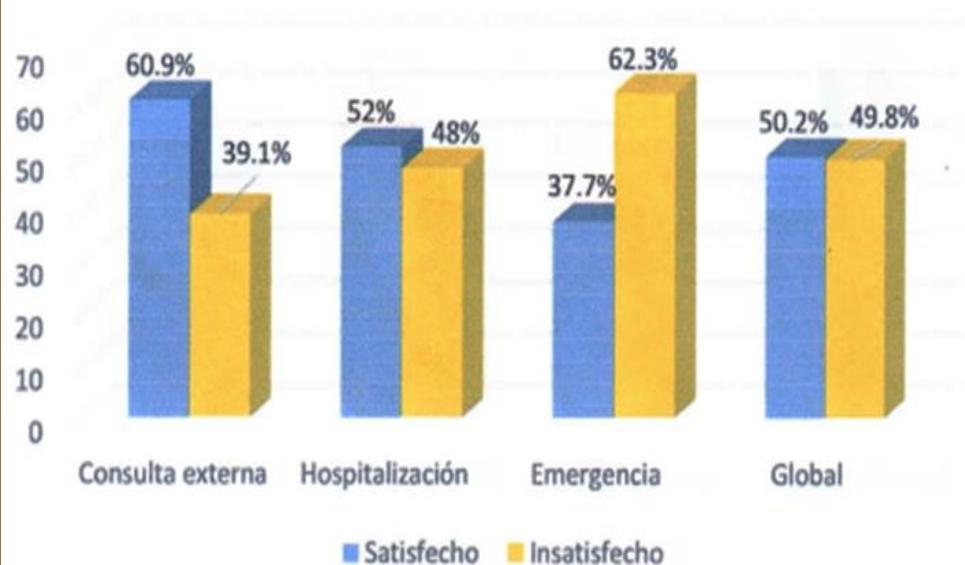
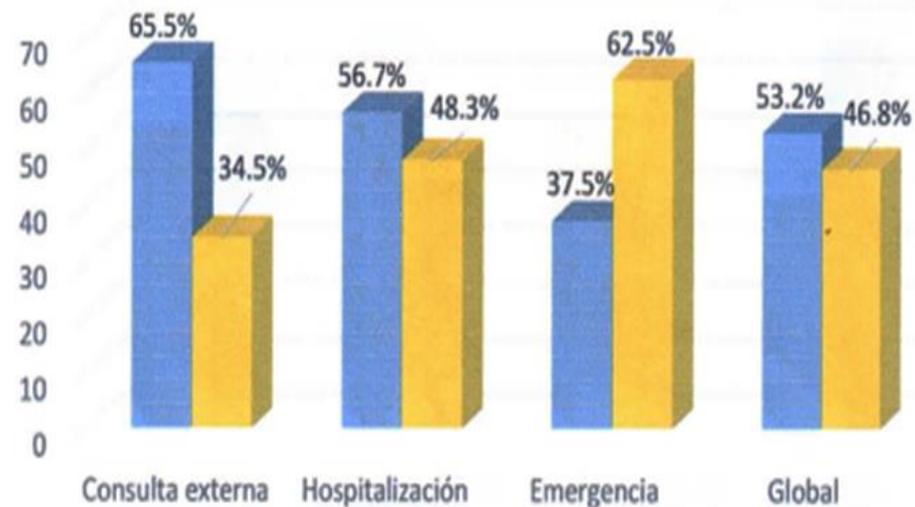


Gráfico N° 7. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS EVALUADOS INEN-2023



Fuente: ENCUESTA SERVQUAL INEN 2023

Gráfico N° 8. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN DE EMPATÍA EN LOS SERVICIOS EVALUADOS INEN-2023

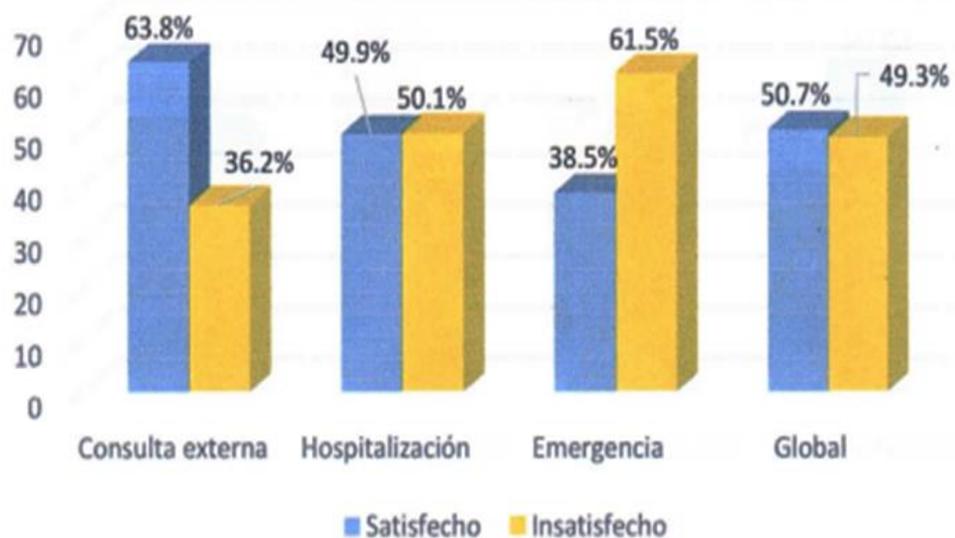
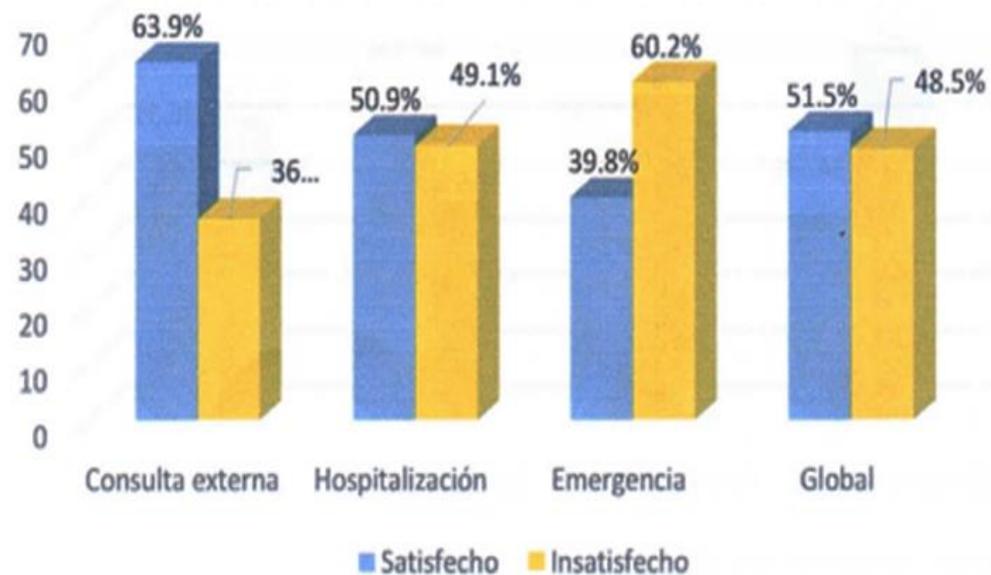


Gráfico N° 9. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES EN LOS SERVICIOS EVALUADOS INEN-2023



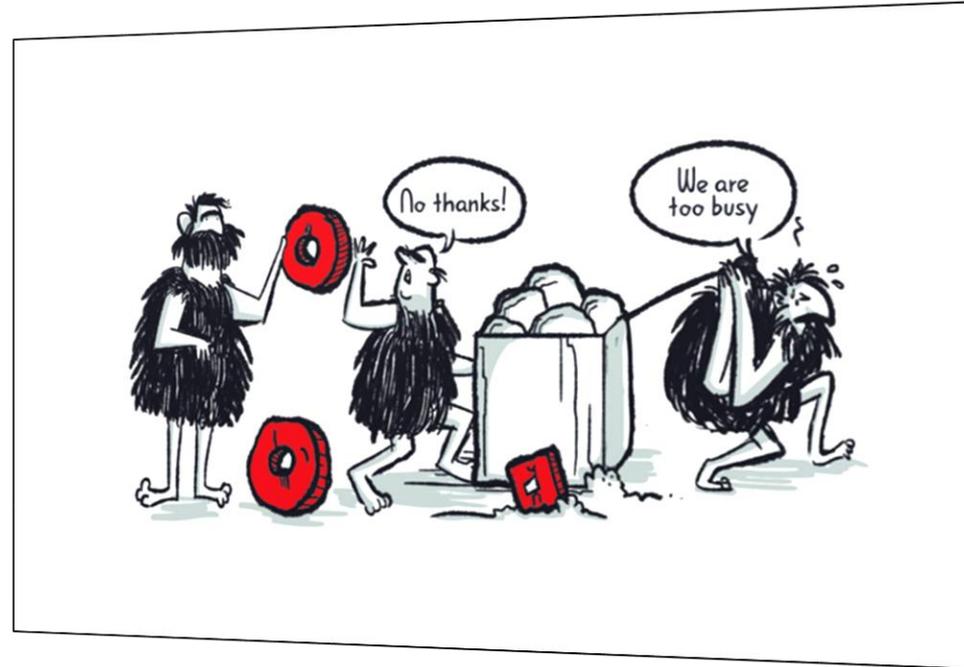






La Frase más peligrosa
de una lengua es
"Siempre lo hemos
hecho así"

Grace Hopper





"Ninguna máquina puede suprimir el efecto curados o terapéutico de una mirada, de la palabra adecuada o del silencio oportuno. La presencia humana es insustituible de los procesos de enfermedad, dolor o muerte."

J.C. Bermejo, 2014

GRACIAS 