

EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA SEGURIDAD DEL SERVICIO DE FISIOTERAPIA DE LA IPS NUEVA POPAYÁN UT, 2017.

EVALUATION OF THE PERCEPTION OF THE PATIENTS ON THE SAFETY OF THE PHYSIOTHERAPY SERVICE OF THE IPS NUEVA POPAYÁN UT, 2017.

Por: Elizabeth Roldán González¹
María Del Carmen Ordoñez Fernández ²
Lizeth Carolina Rueda Arcos³

RESUMEN

Objetivo Evaluar la percepción de los pacientes sobre la seguridad del servicio de fisioterapia de la IPS Nueva Popayán UT, 2017. **Metodología.** Estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal; se encuestaron 67 usuarios del servicio de fisioterapia. **Resultados.** Los resultados evidenciaron solo un incidente que surge por la movilización y traslado del paciente hacia uno de los equipos donde se realizaría la intervención terapéutica. Por otra parte, se encontró que el 68,7% de los usuarios considera bastante seguro el servicio, seguido del 29,9% que lo consideran muy seguro y el 1,5% que lo considera ligeramente seguro, por lo que se considera que la sensación de seguridad de los pacientes del servicio de fisioterapia en la IPS Nueva fue notoriamente positiva. **Conclusiones.** Se puso en manifiesto una positiva percepción de seguridad entre los pacientes que asisten al área de fisioterapia, mostrando que la institución cuenta con una cultura comprometida con la seguridad del paciente

Palabras clave: percepción; cultura; seguridad, fisioterapia, usuarios, primer nivel de atención.

ABSTRACT

Objective To assess the perception of patients about the safety of the physiotherapy service of the IPS Nueva Popayán UT, 2017. **Methodology.** Quantitative, descriptive cross-sectional study; 67 users of the physiotherapy service were surveyed. **Results** The results showed only one incident that arises from the mobilization and transfer of the patient to one of the teams where the therapeutic intervention would be performed. On the other hand, it was found that 68.7% of users consider the service to be quite safe, followed by 29.9% who consider it very safe and 1.5% who consider it to be slightly safe, which is why it is considered that the feeling of safety of the patients of the physiotherapy service in the IPS Nueva was notoriously positive. **Conclusions** A positive perception of safety was shown among the patients who attend the physiotherapy area, showing that the institution has a culture committed to patient safety

¹ Fisioterapeuta. Mg en Neurorehabilitación. Mg en Educación. Investigadora- Docente Fundación Universitaria María Cano extensión Popayán. E-mail:Elizabeth.roldan@fumc.edu.co

² Estudiante Programa Fisioterapia. Fundación Universitaria María Cano extensión Popayán. E-mail: mariadelcarmenordonezfernandez@fumc.edu.co

³ Estudiante programa fisioterapia fundación Universitaria María Cano extensión Popayán. E-mail: lizethcarolinaruedaarcos@fumc.edu.co

Keywords: perception; safety, physiotherapy, users, first level of care

INTRODUCCIÓN

En la actualidad cada vez es mayor el número de iniciativas que se proponen para la promoción de la seguridad del paciente en los servicios de salud a nivel mundial, con participación de los directivos de las instituciones hasta de los colaboradores. Como consecuencia, la meta de calidad en los diversos servicios ofrecidos a la sociedad implica la optimización de los resultados.

Durante más de diez años, un informe divulgado por el Instituto de Medicina de los Estados Unidos (Errar es humano: construyendo un sistema de salud más seguro) analizó prontuarios de 30.121 hospitalizaciones e identificó que serios perjuicios iatrogénicos habían ocurrido en el 3,7% de estas (6,5% de los cuales provocaron disfunciones permanentes en los pacientes y el 13,6% produjo la muerte del paciente). Con base en estos resultados, se estimó que los daños habían contribuido a la ocurrencia de 180.000 muertes por año en aquel país⁴.

De acuerdo al estudio IBEAS donde se incluyó una muestra de 11,550 pacientes ingresados en 58 hospitales, encontró que la frecuencia de eventos adversos fue de 11,85% y la posibilidad de prevención fue del 60%, los costos aumentan a pesar de los ingentes esfuerzos por controlarlos, mientras los servicios se restringen, y los pacientes reciben una atención lejos de ser la ideal, y los eventos adversos siguen siendo más frecuentes⁵.

Ante estos hechos, el Ministerio de Salud y Protección Social durante los últimos años ha impulsado la Política de seguridad del Paciente, liderada por el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud SOGC, cuyo objetivo es *“prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente, reducir y de ser posible eliminar la ocurrencia de eventos adversos para contar con instituciones seguras y competitivas internacionalmente”*⁶ así, desde junio de 2008, el Ministerio de la Protección Social expidió los *“Lineamientos para la implementación de la Política de Seguridad del Paciente”*. Seguido en el 2009 de una Guía técnica *“Buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud”*.⁷

De esta forma, todas las instituciones de salud del país han tenido que incorporar tal perspectiva con el objetivo de ofrecer asistencia de excelencia, disminuir costos y asegurar la satisfacción del usuario. Considerando lo anterior, el presente estudio tiene como objetivo evaluar la percepción de los pacientes sobre la seguridad del servicio de fisioterapia de la IPS Nueva Popayán UT, 2017, esperando que los resultados sirvan en el futuro para implementar acciones que influyan positivamente en los factores y elementos que ponen en riesgo la seguridad de sus usuarios.

METODOLOGÍA

⁴ BELELA ASC, PETERLINI M, PEDREIRA MLG. Revelación de la ocurrencia de error de medicación en unidad de cuidados intensivos pediátricos. Rev. bras. ter. intensiva. 2010; 22(3):257-63.

⁵ OPS. Estudio IBEAS prevalencia de los efectos adversos en hospitales de Latinoamérica. Informes, estudio e investigación. Ministerio de Sanidad y Política Social. España. 2009.

⁶ COLOMBIA. Ministerio de la Protección Social. La seguridad del paciente y la atención segura. 2010: 11

⁷ *Ibíd.*, p. 11

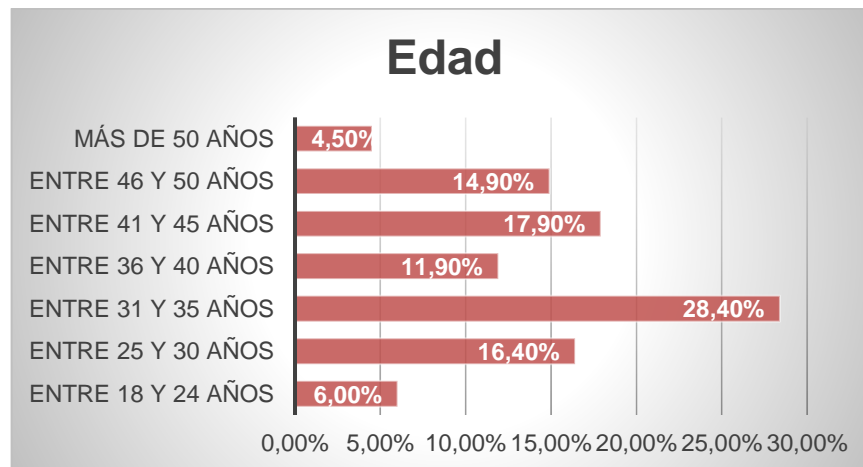
Diseño: cuantitativo, descriptivo, observacional y transversal. Población: La población estuvo constituida por los usuarios del servicio de fisioterapia del mes de noviembre de 2017. La muestra estuvo conformada por 67 usuarios del servicio. Se aplicó el “Cuestionario sobre la percepción de seguridad de la atención sanitaria en el ámbito hospitalario”⁸ del Ministerio de Sanidad de España. Consta de una serie de ítems donde se le pregunta al paciente sobre su sensación de seguridad. Para ello deberá marcar con una ‘X’ un número del 1 a 5, donde 1 significa que ‘no está de acuerdo’ y 5 que ‘está completamente de acuerdo’ con las afirmaciones. Con los resultados de las variables se utilizó estadística descriptiva, a través de la determinación de proporciones

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Características sociodemográficas de la población

Los usuarios del servicio de fisioterapia de la IPS Nueva son en su mayoría adultos jóvenes, entre los 31 y 35 años (28,4%). La edad media es 32 años (DE±5,5). La edad mínima encontrada fue 18 años, la máxima 57 años. Grafica 1.

Gráfico 1. Edad de los usuarios

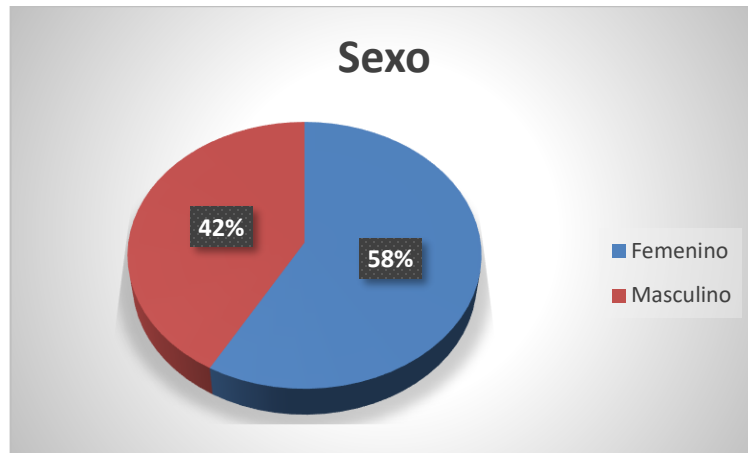


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 1, gráfico 1, en el servicio de fisioterapia predominan los usuarios del género femenino (58,2%). Grafica 2

Gráfico 2. Sexo de los usuarios

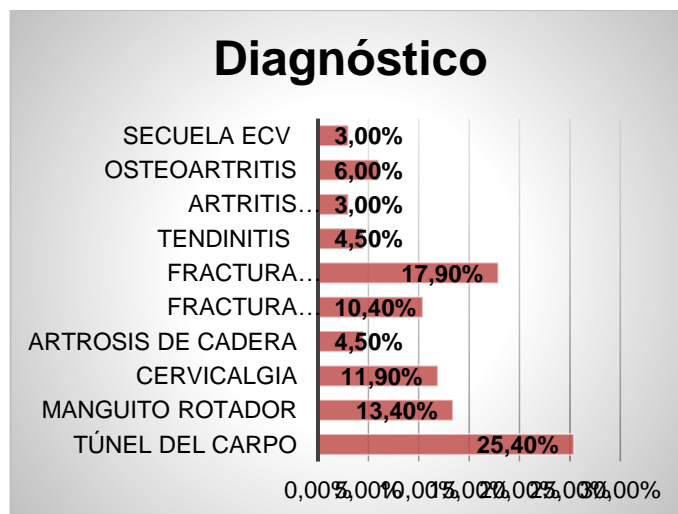
⁸ ESPAÑA. Evaluación de la percepción de los pacientes sobre la seguridad de los servicios sanitarios: diseño y validación preliminar. Madrid: Ministerio de Sanidad y Política Social; 2009.



Fuente: Elaboración propia

Los usuarios del servicio de fisioterapia en su mayoría han cursado estudios técnicos (40%), seguido del 28,4% quienes han cursado estudios superiores, mostrando una buena formación académica entre los usuarios.

Gráfico 3. Motivo consulta de los usuarios



Fuente: Elaboración propia

Se encontraron diversos motivos para la asistencia al servicio de fisioterapia, el principal motivo fue túnel del carpo (25,4%), seguido de la fractura de miembro inferior 17,9%.

Identificación del número de pacientes que refieren haber sufrido un error clínico (caídas, fracturas, heridas) durante su asistencia al servicio

Tabla 1. Número de pacientes que refieren haber sufrido un incidente

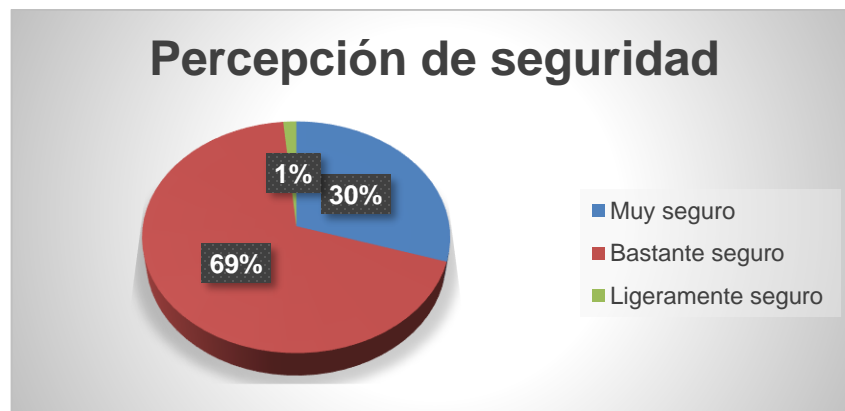
Ítem	Si		No	
	n	%	n	%
¿Cree usted que ha sufrido un incidente durante su asistencia al servicio de fisioterapia?	1	1,5%	66	98,5%

En la tabla anterior se describe la ocurrencia de incidentes entre los pacientes encuestados, se refiere un caso, vale la pena aclarar que incidente se concibe como un evento o circunstancia que sucede en la atención clínica de un paciente que no le genera daño, pero que en su ocurrencia se incorporan fallas en los procesos de atención. Este incidente surge por la movilización y traslado del paciente hacia uno de los equipos donde se realizaría la intervención terapéutica, en la ocasión, la fisioterapeuta no sujeto bien al paciente haciendo que éste resbalara y se golpeará con el equipo, no hubo un desenlace grave sólo se generó un hematoma en la pierna del usuario. También el usuario reporta que había elementos que obstaculizaban el tránsito lo que facilitó el incidente.

El usuario considera que fue bien atendido por la fisioterapeuta, porque ella se preocupó por su salud y le preguntó si requería que la viera un médico, también le realizó pruebas para determinar si habría sufrido algún otro daño, y con insistencia pedía disculpas por el incidente.

Identificación del grado de seguridad del servicio de fisioterapia percibido por el paciente durante la prestación del servicio.

Gráfico 4. Distribución de la percepción de seguridad de los usuarios



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica anterior se muestra la percepción de seguridad que le ha producido al usuario la atención sanitaria recibida durante el tiempo que ha estado en el servicio de fisioterapia, haciendo referencia a la preocupación por que se haya producido o se hubiera podido producir un incidente por algún fallo en el proceso de atención sanitaria durante su

asistencia al servicio, encontrando que el 68,7% de los usuarios considera bastante seguro el servicio, seguido del 29,9% que lo consideran muy seguro y el 1,5% que lo considera ligeramente seguro, por lo que se considera que la sensación de seguridad de los pacientes del servicio de fisioterapia en la IPS Nueva fue notoriamente positiva. Cabe señalar al respecto, que, en las instituciones de salud, la cultura de la seguridad se está convirtiendo en uno de los requisitos esenciales para prevenir la ocurrencia de incidentes a través de la correcta gestión de riesgos, espacio donde los administrativos, pero en especial los profesionales de la salud comunican los errores y actúan oportunamente siguiendo los lineamientos institucionales para la prevención y reducción de incidentes y eventos adversos. De esta forma, la cultura de seguridad resulta trascendental para cualquier organización, pues ésta siempre dirige sus procesos pensando en la seguridad, los resultados positivos se evidenciarán a favor de los pacientes, empleados y personal de salud.⁹ Hay un consenso de que algunos atributos culturales de la organización contribuyen a la seguridad del paciente, tales como el trabajo en equipo, el liderazgo, el apoyo y la comunicación.¹⁰ Las organizaciones con una cultura de seguridad positiva se caracterizan por ser abiertas y fundamentadas en la comunicación mutua, la confianza, la gestión del riesgo, las percepciones comunes de la importancia de la seguridad y el aprendizaje organizacional y la confianza en la eficacia de las medidas preventivas.¹¹ En este sentido, para lograr una cultura de seguridad positiva primero se necesita evaluar la percepción de esta entre el personal, especialmente entre el asistencial quien mantiene un trato directo con el paciente. De esta forma, se pone en manifiesto la eficacia organizacional en cuanto a calidad y seguridad.¹²

CONCLUSIONES

La percepción del usuario con el entorno donde recibe el servicio de fisioterapia fue positiva. La mayoría se encuentran de acuerdo que las instalaciones ofrecen limpieza e higiene al paciente, un aspecto vital en la prestación del servicio que muestra la seguridad por mantener la salud del paciente. Sin embargo, también se evidenció que en ocasiones no siempre permanecen organizadas, situación que puede conducir a la presencia de incidentes como caídas, aspecto sobre el cual la institución y el área deben continuar trabajando.

Se muestra positiva la percepción del trato del personal sanitario del área de fisioterapia, para los usuarios este se brinda de manera digna y humanizada, un aspecto clave para que el paciente aproveche su tratamiento, porque de la seguridad que le brinde el personal dependerá decisivamente la continuidad y adherencia con el tratamiento, y por ende, su recuperación.

En el estudio no se identificaron pacientes que hayan sufrido un error clínico o un evento adverso, sin embargo, se identificó un caso de un incidente producto de una falla del fisioterapeuta y la obstrucción de los espacios para el tránsito de los paciente; un caso que

⁹ REILING JG. Creating a culture of patient safety through innovative hospital design. *Advances in Patient Safety: From Research to Implementation*. AHRQ Publication Nos. 050021. 2005; 3, (1-4).

¹⁰ SORRA J. NIEVA V. F. Hospital Survey on Patient Safety Culture. AHRQ Publication n. 04-0041. Rockville, MD: Agency for Healthcare Research and Quality. Sept. 2004.

¹¹ GOBIERNO DE ESPAÑA. *Mejorando la seguridad del paciente en los hospitales: de las ideas a la acción*. 2012.

¹² KIRK S, PARKER D, CLARIDGE T, ESMAIL A, MARSHALL M: Patient safety culture in primary care: developing a theoretical framework for practical use. *Qual Saf Health Care* 2007, 16(4):313-20.

no pasó a mayores y donde el profesional asumió su responsabilidad y se centró por atender el paciente, de tal manera que no se viera comprometida su salud, a la vez, que reflexionaba junto al paciente las medidas a tomar para que la situación no volviera a ocurrir. Se puso en manifiesto una positiva percepción de seguridad entre los pacientes que asisten al área de fisioterapia, mostrando que la institución cuenta con una cultura comprometida con la seguridad del paciente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AGRA, Y. y TEROL, E. La seguridad del paciente: una estrategia del Sistema Nacional de Salud. Anales Sis San Navarra [online]. 2006, vol.29, n.3 [citado 2017-11-06], pp.319-323.
- BELELA ASC, PETERLINI M, PEDREIRA MLG. Revelación de la ocurrencia de error de medicación en unidad de cuidados intensivos pediátricos. Rev. Bras. Ter. Intensiva. 2010; 22(3):257-63.
- COLOMBIA. Ministerio de la Protección Social. Lineamientos para la implementación de la Política de Seguridad del Paciente. Colombia. Bogotá, 2008
- COLOMBIA. Ministerio de la Protección Social. La seguridad del paciente y la atención segura. 2010: 11
- DÍAZ-MT et al, Gestión de la calidad en la asistencia sanitaria: indicadores, errores médicos. Gestión de la calidad en la asistencia sanitaria. 2007 Medicina Preventiva y S. Pública. Universidad de Navarra.
- ESPAÑA. Evaluación de la percepción de los pacientes sobre la seguridad de los servicios sanitarios: diseño y validación preliminar. Madrid: Ministerio de Sanidad y Política Social; 2009.
- FERREIRA A et al. Eventos adversos en salud y cuidados de enfermería: la seguridad del paciente desde la experiencia del profesional. Texto Contexto Enferm, Florianópolis, 2015 Abr-Jun; 24(2): 310-5.
- FUNDACIÓN SANTA FE DE BOGOTÁ. Oficina de Atención Confiable. Seguridad del paciente: implementación de una cultura. Bogotá, Colombia. Disponible en: <http://www.encolombia.com/medicina/enfermeria/EnfermeriaVol1042007/Editorial.htm>.
- GOBIERNO DE ESPAÑA. Mejorando la seguridad del paciente en los hospitales: de las ideas a la acción. 2012.
- KIRK S, PARKER D, CLARIDGE T, ESMAIL A, MARSHALL M: Patient safety culture in primary care: developing a theoretical framework for practical use. Qual Saf Health Care 2007, 16(4):313-20.

- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Hacia una atención hospitalaria más segura. Ginebra; 2010.
- OPS. Estudio IBEAS prevalencia de los efectos adversos en hospitales de Latinoamérica. Informes, estudio e investigación. Ministerio de Sanidad y Política Social. España. 2009.
- QUEMBA Mónica P. et al. Percepción en paciente y familia de la seguridad de la atención hospitalaria de en un Hospital Universitario. Cultura del Cuidado Enfermería, ISSN-e 1794-5232, Vol. 13, N°. 1, 2016, págs. 40-49
- REASON J. Beyond the organizational accident: the need for "error wisdom" on the frontline. Qual Safety HealCare 2004; vol. 13 (Supl.2): p. ii28-33.
- REILING JG. Creating a culture of patient safety through innovative hospital design. Advances in Patient Safety: From Research to Implementation. AHRQ Publication Nos. 050021. 2005; 3, (1-4).
- RODRIGUEZ Carlos. Estudio latinoamericano de seguridad de paciente y Acreditación en Salud. Revista Normas & Calidad No. 274. 2015. Disponible en: <http://www.acreditacionensalud.org.co/Adm/ArchivosBoletines/53/Normas%20y%20Calidad%20No%2074.pdf>
- SORRA J. NIEVA V. F. Hospital Survey on Patient Safety Culture. AHRQ Publication n. 04-0041. Rockville, MD: Agency for Healthcare Research and Quality. Sept. 2004.
- SOUSA P, MENDES W. Seguridad del paciente: creando organizaciones de salud seguras. Rio de Janeiro: EAD/ENSP; 2014.
- WACHTER RM. Comprendiendo la seguridad del paciente. Porto Alegre: Artmed; 2010.