

# PROGRAMA DE SEGURIDAD AL PACIENTE



**AUTOCAUIDADO.  
IMPORTANCIA DE LA IDENTIFICACIÓN Y EL LLAMADO POR SU NOMBRE.**

CENTRO DE INVESTIGACIONES MICROBIOLÓGICAS DEL CESAR LIMITADA – CIMCE LIMITADA

Calle 16C N° 19D-14 Barrio Dangond  
Correo: [cimcecorreo@gmail.com](mailto:cimcecorreo@gmail.com)  
Página web: [www.cimce.org](http://www.cimce.org)  
Tel: (5)5800126-(5)5806696  
Valledupar-Colombia

# PROGRAMA DE SEGURIDAD AL PACIENTE



## IMPORTANCIA DE LA IDENTIFICACIÓN Y EL LLAMADO POR SU NOMBRE.

“El nombre de una persona es su letrero al mundo, su posesión más íntima y distintiva” (Maxwell John, 2005)

Tu nombre es inherente a tu identidad. Expertos aseguran que llamar a las personas por su nombre, ya sean clientes o colaboradores de la empresa, es uno de los detalles más significativos que puedes tener con ellos.



# PROGRAMA DE SEGURIDAD AL PACIENTE



## IMPORTANCIA DE LA IDENTIFICACIÓN Y EL LLAMADO POR SU NOMBRE EN SALUD.

Entre estas fallas activas o acciones inseguras se encuentran: ausencia de estándares para la realización de la identificación, la ausencia de protocolos para el ingreso y la remisión de muestras, pacientes con el mismo nombre, intervención de varias personas en la atención del paciente, pacientes muy ancianos o con facultades mentales disminuidas, sistemas de información deficientes o sistemas de información sin el debido mantenimiento, entre otras.

### Barreras de seguridad recomendadas por la OMS

Yo me llamo Carlos



Yo también me llamo Carlos



4. Contar con protocolos claros para situaciones especiales

# PROGRAMA DE SEGURIDAD AL PACIENTE



**¿Cuáles son las fallas activas o las acciones inseguras más comunes relacionadas con los errores en la identificación del paciente?**

Entre estas fallas activas o acciones inseguras se encuentran: ausencia de estándares para la realización de la identificación, la ausencia de protocolos para el ingreso y la remisión de muestras, pacientes con el mismo nombre, intervención de varias personas en la atención del paciente, pacientes muy ancianos o con facultades mentales disminuidas, sistemas de información deficientes o sistemas de información sin el debido mantenimiento, entre otras.

# PROGRAMA DE SEGURIDAD AL PACIENTE



## Organización y Gerencia

- Sobrecarga laboral.
- Deficiencia de programas de inducción y reinducción al personal.
- No implementación de rondas de seguridad que verifiquen que los resultados están siendo entregados a los pacientes correctos.
- No contar con programas de capacitación ni socialización de protocolos ni con un programa de educación al personal para la prevención de fallas asociadas a la identificación.



## Individuo

- Falta de compromiso con la cultura institucional de seguridad y adopción de prácticas seguras.
- Falta de experticia del personal que solicita las pruebas y toma las muestras.
- Afán por ejecutar la tarea.
- No verificación de la identidad del paciente antes de solicitar la prueba.
- Preguntar al paciente en lugar de revisar la historia clínica.
- Tomar muestras sin orden médica.
- Falta de adherencia al procedimiento.

## Tarea y tecnología

- Ausencia de criterios documentados para la aceptación y rechazo de muestras.
  - Solicitudes para pruebas de laboratorio incompletas, mal diligenciadas, ilegibles y ambiguas.
- Manual de obtención y manejo de muestras para el laboratorio clínico. 2009. Plan de laboratorios clínicos y bancos biológicos. Servicio Andaluz de Salud. Consejería de Salud. Junta de Andalucía



## Paciente

- Dificultades en la comunicación con el paciente.

## Equipo

- Falta de supervisión en el desarrollo del procedimiento.
- Problemas de comunicación del equipo de trabajo.
- El no informe oportuno cuando el laboratorio en la etapa de recepción, detecta que la muestra no corresponde con el examen solicitado o viceversa.

- Buenas prácticas de laboratorio clínico. República de Cuba. Ministerio de salud pública centro para el control estatal de la calidad de los medicamentos. 2009

## Ambiente

- Inadecuadas condiciones de iluminación.
- Atención congestionada o simultánea de pacientes.
- Ausencia y/o fatiga del personal por exceso de trabajo.

- Aplicación del análisis modal de fallos y sus efectos a la fase pre analítica de un laboratorio clínico. Rev Lab Clin. 2010;3[4]:161-170. A. Giménez Marín et al.



## HUMANAS

- Adherencia al protocolo de identificación de pacientes y muestras de laboratorio.
- Identificación de los pacientes en forma adecuada con verificación y seguimiento de control.
- Preparación del material antes de la toma de muestra.
- Identificación del material antes de la toma de muestra.
- Marcación de tubos frente al paciente con rótulo adhesivo, verificando coherencia de datos.
- Registrar el nombre del trabajador que toma las muestras.

- Buenas prácticas de laboratorio clínico. República de Cuba. Ministerio de salud pública centro para el control estatal de la calidad de los medicamentos.

## FÍSICAS

- Contar con datos correctos de identificación de los pacientes en los dispositivos empleados para su identificación.
- Disponer de un espacio apropiado para la toma de muestras.

## NATURALES

- Adecuada iluminación de los ambientes destinados para la toma de muestras.
- Espacios adecuados en áreas de toma de muestras.

## ADMINISTRATIVAS

- Diseño, actualización y socialización del protocolo institucional para la identificación del paciente y muestras de laboratorio que incluya rutas críticas como: admisión, solicitud realizada por el médico, obtención de muestras, recepción de la orden en el laboratorio, recepción de las muestras, trazabilidad analítica, validación del resultado. Identificación del paciente y sus muestras biológicas.

- Recomendación (2013) Sociedad Española de Bioquímica Clínica y Patología Molecular (seqc) m.a. cuadrado cenual, e.e. moreno campoy, f.j. otras

- Estandarizar el proceso de identificación y verificar que se esté realizando correctamente mediante lista de chequeo.
- Contar con un proceso de planeación de la atención y cuidado para cada paciente que incluya la implementación, práctica y seguimiento de los exámenes y los procedimientos para la consecución de los resultados a los usuarios y a los clínicos.  
- Manual de Acreditación Ambulatorio y Hospitalario. Estándar 27, Código: (AsPL6)
- Realizar el correcto ingreso de los pacientes y de las muestras al sistema de información y aleatoriamente verificar algunos ingresos por una segunda persona.
- Realizar auditorías a las solicitudes médicas.
- Definir acciones sistemáticas tendientes a garantizar la identificación correcta del paciente y de las muestras.
- Creación de una cultura de seguridad integrando al paciente y trabajador en las prácticas seguras.
- Estructurar programas de educación para la prevención de fallas en la identificación.
- Contar con suficiente personal capacitado y con la tecnología y recursos necesarios para la implementación del protocolo de identificación del paciente y muestras biológicas.
- Disponer de protocolos claros para el cuestionamiento de los resultados de análisis de laboratorio u otros hallazgos de los análisis cuando no coincidan con la historia clínica del paciente.  
- Organización Mundial de la Salud. Identificación de Pacientes. [En línea] 2007. [Citado el: 25 de Noviembre de 2014.] <http://www.who.int/patientsafety/solutions/patientsafety/PatientSolutionsSPANISH.pdf>.
- Fomentar en los trabajadores la capacidad para controlar y verificar su propio trabajo.  
- Organización Mundial de la Salud. Identificación de Pacientes. [En línea] 2007. [Citado el: 25 de Noviembre de 2014.] <http://www.who.int/patientsafety/solutions/patientsafety/PatientSolutionsSPANISH.pdf>.
- Realizar inducción al personal nuevo.



# PROGRAMA DE SEGURIDAD AL PACIENTE

# PROGRAMA DE SEGURIDAD AL PACIENTE



## Responsabilidades del paciente:

- ✓ Brindar la información completa y correcta de sus datos de identificación, como lo son: nombre, apellidos, documento de identidad, fecha de nacimiento, sexo, edad.
- ✓ Acudir a los servicios que sea llamado cuando escuche su nombre
- ✓ Una vez terminada la atención, verificar que las órdenes y documentos recibidos tengan de forma correcta los datos anteriormente suministrados (nombre, apellidos, documento de identidad, fecha de nacimiento, sexo, edad.)
- ✓ En caso de encontrar algún error comunicarlo inmediatamente al personal, para que este sea solucionado inmediatamente.





# CENTRO DE INVESTIGACIONES MICROBIOLÓGICAS DEL CESAR LIMITADA – CIMCE LIMITADA

Calle 16C N° 19D-14 Barrio Dangond  
Correo: [cimcecorreo@gmail.com](mailto:cimcecorreo@gmail.com)  
Página web: [www.cimce.org](http://www.cimce.org)  
Tel: 5800126-5806696  
Valledupar-Colombia