



La cirugía constituye una situación estrés psicológico para el paciente y su entorno familiar.

Diplomado en gestión de establecimientos de salud

Integrantes: Juan Apiolaza - Claudia Sepúlveda - Gerardo Rivera

Tutores: Daniela Gonzalez.

Tito Pizarro.

1. Resumen ejecutivo.

El presente documento responde a la necesidad de presentar una solución al problema que genera en Pabellon Central del hospital San Jose del Área Norte de la ciudad de Santiago; La falta de información oportuna, clara, precisa sobre el estado y avance del paciente en el proceso quirúrgico. Reconociendo que la cirugía en sí constituye una situación de estrés psicológico, separación e incertidumbre para el paciente igual que su entorno familiar, es necesario otorgar a los familiares el grado de participación que le corresponde en el proceso quirúrgico.

Con este fin se propondrá una solución de acción que sea de fácil implementación, viable por otro lado, permita mantener una interacción hospitalaria sana con el entorno familiar u acompañante.



2. Introducción

Los procesos asistenciales, así como también los administrativos en el área de la salud son un conjunto de actividades detalladas y/o ordenadas con el fin de entregar un buen nivel de atención a la población usuaria, estos pueden ser de carácter preventivo, diagnósticos y terapéuticos. Sin embargo, muchos de estos procesos asistenciales pueden generar fácilmente situaciones de estrés; angustia para el paciente por ende su círculo cercano.

Motivo por el cual nos enfocaremos este Policy Brief es el proceso quirúrgico que desencadena una situación de estrés, la desinformación a los familiares u acompañantes.

La cirugía que irónicamente es un procedimiento para reparar, extirpar por otro lado mejorar. Constituye una situación estrés psicológico tanto para la familia como para el paciente, quienes presentan creencias, así como también mitos alrededor de la cirugía, la anestesia, el dolor y la muerte que pueden estar enraizadas en la historia familiar.



Por estas razones los servicios de salud cuentan con protocolos, así como normas establecidas, los cuales muchas veces no se cumplen a cabalidad, llevando a incurrir en graves problemas perjudicando la salud de los pacientes, poniendo en riesgo su seguridad por lo tanto repercutiendo en la calidad de atención.

en el siguiente plan de mejora veremos uno de los mayores problemas actuales del Complejo hospitalario San José, un hospital público ubicado en la comuna de Independencia, perteneciente al Servicio de Salud Metropolitano Norte (SSMN), que atiende a 8 comunas.



Población Total al SSMN 2022	*1.213.824
Población Beneficiaria al SSMN año 2022	**800.283
Población Total al HSI año 2022	**961.583
Población Beneficiaria al HSI año 2022	**641.615

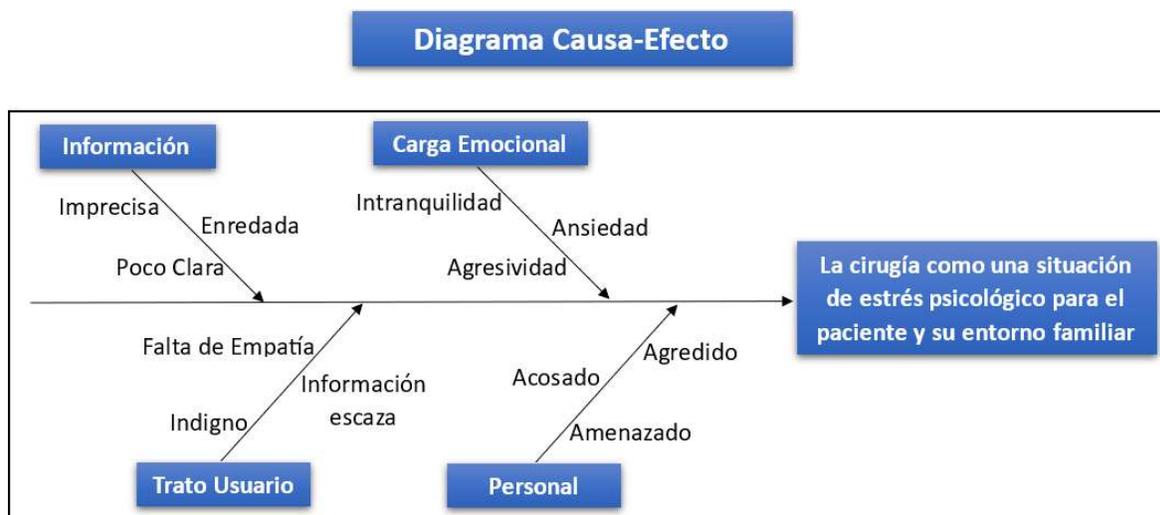


*Fuente SSMN - INE 2022
**Fuente SSMN - INE 2022 - Pacientes mayores a 15 años



3. Enfoque y resultados

Con el apoyo de un Diagrama Ishikawa para detectar las principales causas y efectos que generan estrés en pacientes en conjunto con sus familiares, vemos 4 causas: La Información, Carga Emocional, Trato al Usuario y Personal Clínico; Al evaluar cuál genera más impacto al ser modificada, resulta ser el manejo de la información. Se puede concluir sí se entrega información clara, oportuna, precisa se influye de manera positiva en los 3 restantes: mejorando en trato al usuario, disminuyendo la carga emocional, mejorando el trato al personal, finalmente eliminar efecto de estrés generado.



La evidencia muestra que entregando información oportuna a los familiares estos se encuentran menos agresivos a la hora de pedir información.

Para efectuar el proceso de mejora proponemos instalar pantallas que proporcionen información del avance de los pacientes en quirófanos, identificados por su RUT e informando su último estado.

CÓDIGO	ÚLTIMO ESTADO
V3B7	SALIDA A HOSPITALIZACIÓN
W8Z8	ENTRADA EN QUIRÓFANO QN03
B3Y6	RECUPERACIÓN DE QUIRÓFANO
J7B6	RECUPERACIÓN DE QUIRÓFANO
U7Z6	SALIDA A HOSPITALIZACIÓN
D9M8	ENTRADA EN QUIRÓFANO QN10
M6Y7	ENTRADA EN QUIRÓFANO QN09
T3K6	RECUPERACIÓN DE QUIRÓFANO
T3V8	SALIDA A DOMICILIO
R4G2	SALIDA A HOSPITALIZACIÓN

Página 2 / 3



FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

Avanzando hacia una atención más transparente también cercana a los usuarios por ende a los familiares u acompañantes, humanizando el trato finalmente ayudando a disminuir la ansiedad que produce en el acompañante la espera.



4. Conclusiones

Implementar tecnologías no solo para resolver un problema, sino además lograr mejorar la humanización en un ámbito tan sensible y estresante como lo son las cirugías en los establecimientos de salud. Con la aplicación de este adelanto tecnológico, los familiares ya no tendrán que hacer preguntas sobre su paciente; si se encuentra en quirófano, si ha salido, o cuánto ha durado la operación, porque lo podrán conocer en tiempo real desde un monitor ubicado en la sala de espera.

Como se mencionó antes con este sistema se abordarán 4 causas que en conjunto o por separado pueden desencadenar estrés psicológico, eliminando o disminuyendo considerablemente sus efectos negativos en el problema.

Información	Trato Usuario	Carga Emocional	Personal
Simple	Digno	Tranquilidad	No Acosado
Clara	Empático	Se reduce el nerviosismo y la ansiedad	No Agredido
Precisa	Información del estado en proceso quirúrgico.	Focalización los pensamientos positivos por otro lado controlar los negativos.	Tranquilo

Algunos casos exitosos donde se ha implantado este sistema o similares:

El Complejo Hospitalario Universitario de Canarias (HUC), adscrito a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, ha implantado hace unos días el Sistema de Información a Acompañantes (SIA) de pacientes en la sala de espera de Quirófanos Centrales. Se trata de un nuevo sistema informático que facilita información sobre el estado del proceso de un paciente en el circuito quirúrgico, una iniciativa que ayuda a disminuir la inquietud asociada a la espera informando a la familia y acompañantes de forma personalizada.





El Hospital Universitario de Navarra (HUN) incorpora a partir de la semana que viene un sistema



para que las personas acompañantes así también familiares puedan seguir la ubicación por consiguiente el estado de los pacientes durante una operación. El objetivo es mantenerlos informados durante el proceso quirúrgico por otro lado reducir la ansiedad que suele acompañar a la incertidumbre de esa situación.

Imagen de la pulsera de geolocalización para el paciente y de la aplicación "Virtual Waiting Room" para el teléfono del acompañante.

El Sistema Público de Salud de La Rioja comenzará la implantación progresiva de un nuevo servicio de trazabilidad digital que tiene como objetivos principales aumentar la seguridad de los pacientes, mejorar la información que se proporciona los familiares e incrementar la eficiencia de la actividad de la intervención quirúrgica. Según ha explicado la consejera de Salud, "se trata de un sistema de geolocalización que va a permitir obtener información de manera anónima además se conocerá en tiempo real sobre las fases operatorias de los pacientes sometidos a una operación, reanimación, paritorios, cirugía mayor ambulatoria y las plantas de hospitalización de agudos del Hospital San Pedro.

El Hospital Sant Rafael dispone del servicio de mensajería "Avisa-Me" para comunicarse con los familiares y acompañantes de los pacientes del área quirúrgica. El sistema les informa mediante un SMS de la finalización de la intervención de la persona operada.

Con este servicio de mensajería se mejora la experiencia de los familiares y acompañantes del paciente, ya que les permite gozar de mayor movilidad al no ser necesaria su presencia física en la sala de espera para ser informados de la finalización de la cirugía.



Identificació	Estado
MS00458	En quiròfan
MM00857	En preparació
MLL0489	En quiròfan
JSC0958	En preparació
JMB032E	En quiròfan
JMR0500	Salida BQ
JCR0497	Salida BQ
JMB0568	Salida BQ
FL0494	En quiròfan
FGH04A1	En preparació
ERR0698	Recuperación
EAC04CS	Recuperación
AGF058B	Salida BQ

La trazabilidad de pacientes llega a los quirófanos del Hospital de Poniente. Un sistema tecnológico permite a los familiares asimismo a los profesionales del área quirúrgica conocer en tiempo real dónde se encuentra el paciente durante el proceso quirúrgico. El sistema "My Sphera" permite optimizar el trabajo en los quirófanos por otro lado disminuir el estrés en los familiares.



5. Recomendaciones de política

Esta solución posee cuatro grandes virtudes que en salud pocas veces se dan, es simple, muy factible de llevar a cabo, genera una mejora real e incurre en gastos bastante accesibles.

A continuación, se presentan 2 posibles soluciones: la primera utilizando tecnología RFID y la segunda incorporando al personal existente funciones para visualizar el avance del paciente en el monitor.

- Monitor
- Opción 1 Brazaletes (RFID o Bluetooth) con información de paciente RUT, y otros datos.
- Opción 1 Portales que lean la ubicación de este dentro de pabellones y muestren en los monitores su ubicación.
- Opción 2 La enfermera a cargo de cada sección (prequirúrgico, quirófano, recuperación) informe a la secretaria y esta actualice los estados para ser mostrados en el monitor

Para la implementación, aunque pareciera simple como poner una pantalla en la sala de espera en un lugar visible para todos los que tienen algún familiar en sala de operaciones, requiere de todo un proceso de flujo de información interno que se detalla a continuación.

Se definirán 4 estados:

Pre quirúrgico: revisión de brazaletes, evaluación pre anestesia, revisión de consentimientos informados de cirugía, grupo y Rh, exámenes de laboratorio, riesgo ETE con mae, ecg, etc.).

Pabellón (Quirófano N°): inicio de anestesia y acto Quirúrgico

Recuperación: evaluación del post operado

Salida a sala: Unidad y N° cama de estadía post recuperación.

Ingreso Paciente: Urgencia o operación programada, una vez que el paciente es ingresado por sistema se crea brazaletes de identificación.

Prequirúrgico: revisión brazaletes, Opción 1 portal lee el brazaletes y cambia estado en el monitor. Opción 2 se informa a secretaria para actualizar su estado.

Ingreso Pabellón: Opción 1 nuevamente el portal cambia su estado indicando el N° en el que se encuentra. Opción 2 se informa a la secretaria que se llevará a cabo la cirugía y actualiza estado.

Post Quirúrgico: el paciente es llevado a recuperación Opción 1 el sistema vuelve a actualizar su ubicación. Opción 2 enfermera recuperación informa que paciente se encuentra en ese lugar y se actualiza el sistema.

Por último, paciente está dado de alta anestésica; post asignación de cama, Opción 1 se cambia su estado por la Unidad asignada. Opción 2 se informa a secretaria para para actualizar lugar de hospitalización y sala.



6. Referencias

<https://complejohospitalariosanjose.cl/cuenta-publica-gestion-2022/>

https://www.diariodealmeria.es/provincia/el_ejido/trazabilidad-pacientes-quiroyfanos-Hospital-Poniente_0_1510349196.html

- Estrés preoperatorio y riesgo quirúrgico El impacto emocional de la cirugía. Paidós, 1997.
- GIACOMANTONE, Eduardo y MEJÍA, Alberto Temas de Psicología Médica, © 1998 – CTM Servicios Bibliográficos S.A.
- FAHRER, Rodolfo D. y MAGAZ, Andrés Psiconet, la red psi en Internet E-mail: Seminarios en Internet WWW: <http://sicoar.com/psiconat/acheron/acheron.htm>
- Psicología médica Fondo de cultura económica
- LA FUENTE MUNÑIZ, Ramón Psicología aplicada a la práctica médica: manual para la comprensión y conducción psicológica del enfermo. Paidós, 1986
- SCHNEIDER, Pierre Lopez Libreros Editores Sexta edición.
- JORGE A. INSUA – Psicología Médica.
- JAMA, Journal American Medical Association, 1997.
- palomo[arroba]sinectis.com.ar.
- <https://www3.gobiernodecanarias.org/noticias/el-huc-implanta-el-sistema-de-informacion-para-acompanantes-de-pacientes-en-sala-de-espera-de-quiroyfanos-centrales/>.
- <https://www.navarra.es/es/-/nota-prensa/el-hun-implanta-un-sistema-para-que-los-acompanantes-puedan-seguir-la-ubicacion-y-el-estado-de-los-pacientes-durante-una-operacion>.
- <https://www.riojasalud.es/institucion/actualidad/2019/02/salud-implantara-un-nuevo-sistema-de-seguimiento-digital-que-proporcionara-informacion-en-tiempo-real-sobre-los-pacientes-quirurgicos>.
- <https://www.sciohealth.org/bp/comunicacion-mediante-sms-con-los-familiares-de-los-pacientes-del-area-quirurgica>.