

**IMPORTANCIA DE LA METODOLOGÍA DEL PACIENTE TRAZADOR PARA LAS
INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SALUD, COMO HERRAMIENTA DE
EVALUACIÓN DE CALIDAD.**

Ensayo

PRESENTADO POR:

DOLY CENETH FAJARDO

CÓD. d4010555



**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FAEDIS)
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIPLOMADO EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BOGOTA D.C. 2017**

INTRODUCCIÓN

Actualmente es de gran importancia el tema de la calidad en los servicios de salud esta va ligada con la mejora en los servicios, recursos y tecnología a través de una generación de cultura de calidad, sensible a las necesidades de los pacientes.

El mejoramiento continuo de la calidad en el Sistema General de Seguridad Social en Salud en mi opinión deben apuntar mas allá de reunir los requisitos establecidos por los distintos entes de Sistema Obligatorio de garantía de calidad en la Atención en Salud. La metodología del paciente trazador debe ser uno de los principales elementos en donde cualquiera de estos entes pueda verificar si los procesos estandarizados o si las acciones de mejoramiento continuo efectivamente si se están cumpliendo y se están obteniendo los resultados en la calidad de los servicios que recibe un usuario, para llegar a tener los estándares de atención con una real calidad.

El paciente trazador permite obtener datos verídicos y confiables que ayudaran a mejorar, prevenir e intervenir las áreas críticas encontradas en el proceso. Además, permite la reacción inmediata ante la presencia de fallas activas, que se estén presentando en el momento de la atención. Dichos datos son recolectados por medio de entrevistas realizadas al personal asistencial, paciente, familia, revisión de historia clínica y en la observación de las técnicas utilizadas en

la atención de dicho paciente, es por eso que la metodología trazadora nos permite actuar en un tiempo real y con datos reales.

OBJETIVO GENERAL

Dar a conocer la importancia del uso de la metodología de Paciente Trazador como una herramienta de gestión de calidad dentro de los procesos de acreditación en Salud en Colombia, liderada por el Gobierno Nacional, que busca el cumplimiento de los requisitos relacionados con la seguridad de pacientes, asegurar un servicio con altos estándares de calidad, de satisfacción y atención oportuna, apuntando al mejoramiento continuo y brindando oportunidades de mejora en la prestación de servicios, junto a la participación activa del personal involucrado en el modelo de atención del paciente.

JUSTIFICACIÓN

Las instituciones de salud a nivel mundial realizan un esfuerzo a diario para lograr la mejora continua y la calidad en cada uno de los procesos de atención en salud que prestan, haciendo necesario el uso de una herramienta que permita la toma de decisiones de forma rápida y oportuna.

El paciente trazador es una herramienta estratégica utilizada en los procesos de auditoría, acreditación y en el desarrollo de las políticas de seguridad del paciente, que permite la evaluación individual y sistemática en la prestación de los servicios de salud, mediante el seguimiento de este desde el ingreso, durante la estancia, en el proceso de tratamiento y en la orientación del egreso.

Cuando hablamos de Paciente Trazador en Colombia es evidente que tanto el Ministerio de Protección Social como el ICONTEC han querido motivar al sector salud para que dicha metodología sea utilizada en la evaluación de los procesos realizados en las instituciones de salud y sobre todo para las que buscan el camino hacia la mejora y la calidad superior en salud.

Para el desarrollo de este trabajo se tomó como referencia dos de los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud ya que en estos se incluye la metodología trazadora como instrumento evaluador en Colombia, estos son: El Sistema Único de Acreditación y La Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad en la Atención de Salud.

Sin ninguna duda la auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud debe constituir una herramienta clave para proteger la seguridad del paciente aplicar metodologías que favorezcan acciones de mejoramiento efectivas y eficientes impactando en la calidad de la seguridad del paciente.

DESARROLLO DE TEMA

1. Paciente Trazador

1.1. ¿Qué es y para qué sirve el Paciente Trazador?

El Paciente Trazador es una herramienta estratégica utilizada en el proceso de auditoría interna, que permite la evaluación en la prestación de los servicios de salud, mediante el seguimiento del paciente desde su ingreso, durante la estancia, en el proceso de tratamiento y en la orientación del egreso.

De esta forma se logran identificar fortalezas, y debilidades en la atención del paciente, las cuales nos permitirán fortalecer las condiciones que garanticen la calidad en la prestación de estos, y permitirá corregir aquellas debilidades que por el contrario ponen en riesgo la seguridad del paciente y la calidad en la prestación de los servicios.

Según (Ávalos Garia, 2010) citando a Nedfels (s.f) la metodología de trazadores fue creada originalmente en 1969, cuando Kessner y colaboradores propusieron al Institute of Medicine de EUA utilizar algunos problemas específicos de salud que sirvieran de “trazadoras” para el análisis de los servicios, cuando se combinan en conjuntos (problemas específicos de salud). La propuesta se basaba en que la atención de ciertas enfermedades, era un buen indicador de calidad de funcionamiento de la totalidad del sistema, bajo ciertas condiciones de selección y evaluación.

1.2. ¿Cuáles son los beneficios de esta metodología?

En este Sistema la calidad se constituye como objetivo la participación de todos los actores del sistema: aseguradores, prestadores, entes territoriales, organismos de control y los mismos usuarios.

Durante los años 1999 y 2001 el Programa de Apoyo a la Reforma en Salud (PARS), ejecutó con el Consorcio Asociación Centro de Gestión Hospitalaria-Canadian Council on Health Services Acreditación –QUALIMED, el proyecto evaluación y ajuste de los procesos, estrategias y organismos encargados de la operación del sistema de Garantía de Calidad para las instituciones de salud (**Kerguelen Botero, 2008**). Del resultado de esta evaluación e investigación hecha a Instituciones Prestadoras de Salud en Colombia, se propone el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud, el cual posteriormente fue reglamentado con el decreto 2309 de 2002, (derogado por el art 57, Decreto Nacional 1011 de 2006) en el que se dispone:

El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos ,deliberados y sistemáticos, que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país. (Ministerio de la Protección Social, 2006). El decreto 1011 de 2006 define la calidad de la atención en salud como:

“La provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios”. (Ministerio de la Protección Social, 2006).

Estos decretos son creados y modificados de acuerdo a los resultados dados por la evaluación y apoyo que realiza Consorcio Asociación Centro de Gestión Hospitalaria-Canadian Council on Health Services Acreditación –QUALIMED, el cual es concertado por el Ministerio de Salud.

2. Clasificación de la metodología trazadora según la Comisión Internacional 2014

Por considerar las definiciones de la **Joint Commission** la organización mundial con más experiencia en acreditación sanitaria a nivel mundial, la cual lleva más de 50 años dedicada a la mejora de la calidad y la seguridad de las Entidades Prestadoras de Salud, siendo claras y precisas, se transcribirá textualmente la clasificación de la metodología trazadora de la siguiente manera. (Joint Commission International, 2014)

2.1 Trazador Individual: Estos marcadores están diseñados para rastrear las experiencias de cuidado de un paciente en la organización, de esta manera se analiza la prestación de la atención, tratamiento o servicios utilizados por pacientes reales.

2.2 Trazador del sistema: Evalúa el sistema o proceso, incluyendo la integración de los procesos relacionados, así como la coordinación y la comunicación entre disciplinas y departamentos en sus procesos. Los tres temas evaluados por los trazadores del sistema son la gestión de datos, control de infección y manejo de medicamentos.

2.3 Trazadores específicos del sistema de acreditación: El objetivo de este marcador es identificar puntos de riesgos y problemas de seguridad dentro de los diferentes niveles y tipo de cuidado, tratamientos o servicios.

2.4 Trazadores de segunda generación: Es una exploración profunda o detallada de una determinada área, proceso o tema, ejemplo: limpieza, desinfección y esterilización, flujo de pacientes que deben ser atendidos, servicios contratados; diagnóstico por imagen, radiación terapéutica y la evaluación continua de la práctica profesional.

3. Importancia de la metodología trazadora

La importancia de la metodología trazadora engloba varios temas entre sí, los cuales se pueden evaluar o identificar en dicha metodología, como lo son: (Agudelo Satizabal & Forero Fernández, 2013) 'proveer una asesoría minuciosa en los sistemas y procesos de la atención, tratamiento y servicios de cuidado otorgados a los pacientes por la organización que emplea la comunicación con el personal y los pacientes acerca de los cuidados provistos, identifica riesgos potenciales que pueden afectar la seguridad del paciente, cliente o residente y la calidad del servicio que está siendo entregado'.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la importancia a nivel de auditoría en salud, calidad de los servicios y seguridad del paciente que nos brinda la metodología trazadora que tan solo con ser aplicada en nuestras instituciones nos

permitiría obtener datos verídicos y confiables que nos ayudarían a mejorar, prevenir e intervenir las áreas críticas encontradas.

En Colombia la Clínica del Country de Bogotá D.C. ha venido implementando esta metodología y al efecto plantea que “Paciente trazador es una estrategia de auditoría especial que se hace durante la atención y con la cual realiza un seguimiento continuo a la calidad de la prestación de los servicios asistenciales y administrativos entregados” (Clínica del Country. (s.f.). Boletín de Acreditación N° 3. Boletín, Bogotá.

Para la Clínica del Country: Con el Paciente Trazador se reconoce la oportunidad en la atención desde el ingreso y durante toda la estancia del paciente. Se evalúan las necesidades, se verifica la planeación del cuidado, el manejo y ejecución interdisciplinario, el seguimiento de las metas de tratamiento y la orientación para el egreso. Adicionalmente se busca analizar la calidad de la información que está recibiendo durante el proceso. (Clínica del Country. (s.f.). Boletín de Acreditación N° 3. Boletín, Bogotá.

Como resultado del método trazador se hace una revisión integrada e interdisciplinaria de x para diseñar e implementar acciones de mejoramiento.

Después de revisar el volumen de atención en cada proceso, con ayuda del equipo de epidemiología de la institución se definió una muestra por proceso, con un error máximo del 10% y un porcentaje de confianza del 95%, para cumplir con los criterios de tamizaje, y un volumen apropiado a la disponibilidad del personal de calidad.

La herramienta no es única y puede variar en sus criterios, según se aprecie de manera consistente que ellos se cumplen continuamente.

Entre los criterios con los que se evalúa la seguridad y las siete metas de la JC definidas están:

¿El paciente tiene manilla y los datos son correctos, completos y legibles?

¿El paciente tiene en la cabecera de la cama los tres identificadores y alergias?

¿En el último turno de enfermería se realizó el diligenciamiento de la escala de Morse?

¿Se realizó marcación del sitio operatorio en el paciente? Si aplica.

¿El personal de salud que ha atendido al paciente se lavó las manos antes o después de atenderlo?

¿Los equipos médicos son manipulados solamente por personal institucional calificado?

Si el antibiótico es de tipo restringido, ¿se solicitó la interconsulta a infectología para aprobar su orden?

Si el paciente requiere tromboprofilaxis, ¿la está recibiendo?

Si el paciente se encuentra en piso y está recibiendo medicamentos de alto riesgo, ¿se han tomado las medidas de precaución respectivas?

Los criterios para evaluar la oportunidad incluyen:

¿El tiempo en la oportunidad en la atención de consulta de urgencias se encuentra dentro de los tiempos establecidos?

¿El tiempo en la oportunidad de respuesta en la primera interconsulta se encuentra dentro de los tiempos establecidos?

¿El tiempo en la oportunidad de respuesta en la última interconsulta se encuentra dentro de los tiempos establecidos?

¿El tiempo en la oportunidad en la entrega de los resultados de laboratorio clínico se encuentra dentro de los tiempos establecidos?

Algunos de los ítems relacionados con la calidez son:

¿Considera usted que el personal médico y de enfermería lo trata con calidez?

¿Considera usted que el personal administrativo (caja, facturación, servicio al cliente) lo trata con calidez?

De acuerdo con el trato que ha recibido en su estancia, ¿usted volvería a la Clínica del Country?

Desde el punto de vista de atención en salud, ¿le han dado solución oportuna a sus necesidades?

¿En la revisión de la historia clínica encontró algún procedimiento que requiera diligenciamiento de consentimiento informado? ¿Le explicaron las implicaciones y riesgos del procedimiento antes de firmarlo?

Entre los ítems para medir la eficiencia y eficacia están:

Al revisar los contenedores de cortopunzantes, ¿se encuentran en las condiciones esperadas? (rotulación, capacidad y segregación).

En el último turno de enfermería, ¿realizó el diligenciamiento del control de signos vitales básicos? (dolor, TA, FC, FR y T).

¿Alguien le informó sobre el Plan de Emergencias y Desastres Institucional?

¿Sabe cómo disponer adecuadamente de los residuos?

¿Cuáles han sido los resultados y la mejoría?

Aunque la aplicación de la herramienta está en etapa incipiente y la metodología y sus resultados están en ajuste permanente, los beneficios para la Clínica del Country son evidentes en el corto período evaluado (un trimestre) en los aspectos de eficiencia y oportunidad.

Para la evaluación del programa de seguridad, se ajustó la exigencia en criterios de reducción de riesgo de infecciones.

La mejora ha sido evidente en la comunicación y reducción de riesgos de caídas, la cual se relaciona de manera apropiada con la disminución en la estadística de eventos adversos relacionados con estas dos metas.

El desempeño en calidez, entre el 98 y el 100%; la eficacia, de 84 a 86%, y la seguridad, de 75 a 78%, son consistentes en el periodo. En los atributos de calidad, la mejora se obtuvo principalmente en la eficiencia (63 a 85%) y la oportunidad (70 a 79%) en el último trimestre del 2010.

Al cumplir las estrategias planeadas para las metas de seguridad, se encontró mejora en la comunicación, del 74 al 83%, y en los riesgos de caídas, del 57 al 84%. La aparente disminución en cuanto a la reducción de riesgos de infecciones, del 82 al 63%, se debe a ajustes en la herramienta, donde se modificó la exigencia de los criterios de evaluación. Clínica del Country. (s.f.). Boletín de Acreditación N° 3. Boletín, Bogotá.

3.1 Características de la metodología trazadora

A nivel mundial se ha estandarizado todo lo que tiene que ver con la metodología trazadora, incluyendo las características y elementos utilizados universalmente como los menciona (Agudelo Satizabal & Forero Fernández, 2013)

- Involucrar tantas personas como sea posible.
- Revisar datos, políticas y procedimientos.
- Enfocarse en los miembros asistenciales y no en los administrativos.
- Realizar preguntas con respuestas cerradas.
- Enseñar y mostrar los avances, realizando retroalimentación.

(Icontec Internacional 2014.) En nuestro país se le ha dado la importancia necesaria a la metodología trazadora pues el ICONTEC como organismo acreditador ha tratado de que el sector salud identifique la importancia del tema para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención a las IPS que quieren acreditarse, como es el caso de la Clínica Country que ya cuenta con la implementación de esta metodología.

3.2 Paciente trazador vs evento trazador

Con el paciente trazador se reconoce la oportunidad en la atención desde el ingreso y durante toda la estancia del paciente. Se evalúan las necesidades, se verifica la planeación del cuidado, el manejo y ejecución interdisciplinario, el seguimiento de las metas de tratamiento y la orientación para el egreso. (Clínica del Country, s.f.)

(Ávalos Garcia, 2010) menciona que inicialmente se trabajaba en cuatro eventos trazadores, individualmente, (diabetes, hipertensión, enfermedades respiratorias y enfermedad diarreica aguda); en la investigación que ella llevó a cabo trabajó con dos enfermedades crónicas y dos agudas. Diabetes mellitus tipo II (DM) Hipertensión arterial sistémica (HAS) Infección respiratoria aguda (IRA) Enfermedad diarreica aguda (EDA).

Es importante observar en este punto que existen dos categorías en el desarrollo de esta metodología de mejoramiento continuo y aseguramiento de la calidad en salud, por una parte el paciente trazador que ayuda a fortalecer las oportunidades de mejora y posibles riesgos para la mejor atención y por otra el evento trazador, el cual evalúa la existencia de la situación definida como trazador, en el indicador se mide durante un periodo de tiempo la ocurrencia y se relaciona con un denominador que representa a la población expuesta.

4. Políticas de Seguridad del Paciente

Otro tema importante para las instituciones prestadoras de servicios de salud son las políticas de Seguridad del Paciente las cuales se constituyen en otro elemento

clave de la Calidad y 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”. (Ministerio de la Protección Social, 2008).

La Cultura de Seguridad del Paciente y la importancia de implementar la política de seguridad es que permita controlar la aparición de eventos adversos en la atención de salud, instaurando una cultura que logre informar e identificar dichos eventos para poder establecer medidas correctivas y acciones de mejora buscando que el paciente tenga una mejor atención y así reducir los riesgos.

Es valioso tener en cuenta la importancia de desarrollar en el personal de enfermería la capacidad de análisis, reflexión y evaluación de los procesos con la finalidad de prevenir fallos en la atención y cuidado del paciente, que los pueden llevar a incidente o eventos adversos. (Tolosa Gonzalez, 2013).

Por lo mismo se muestra la necesidad de diseñar una metodología trazadora para evaluar la calidad del proceso de atención al paciente a partir de indicadores de gestión que tienen que ver con la seguridad del paciente. Esta técnica de estudio es una estrategia didáctica alternativa aplicable en el área de enfermería para que el personal tenga una participación activa, de cooperación, de auto reflexión para la toma de decisiones en beneficio de los usuarios de la institución. Aranaz (2014) habla de la contribución de enfermería a la excelencia de los servicios de salud donde la importancia está dada a direccionar los cuidados encaminados a la seguridad del

paciente, partiendo de una cultura organizacional creando y una ruta crítica encaminada a evitar eventos adversos.

En Colombia desde el 2006, el Ministerio de la Protección Social tomó la decisión de impulsar el tema de los eventos adversos trazadores y así crear estrategias y acciones de paciente trazador en Seguridad del paciente para ser implementadas por las instituciones prestadoras de servicios de salud; las cuales propenden a ofrecer herramientas prácticas para hacer más seguros los procesos de atención, impactar en la mejora de la calidad y proteger al paciente de riesgos evitables que se derivan de la Atención en salud. Con esta estrategia de seguridad del paciente se pretende que cada vez nuestras instituciones y nuestros profesionales sean más hábiles en identificar los errores más frecuentes que suceden durante el proceso de atención y así mismo aprendan a gestionarlos y a prevenirlos instaurando progresivamente la cultura de seguridad del paciente buscando un objetivo en común como el diseño de una metodología trazadora para evaluar la calidad del proceso de atención al paciente a partir de indicadores de gestión y políticas de seguridad del paciente. (Ministerio de la Protección Social, 2006)

Avalos Garcia (2010) expone una metodología para evaluar la calidad de la atención médica en unidades de atención primaria de salud, a partir del empleo de cuatro padecimientos seleccionados como trazadores. Se describen los métodos, las técnicas y los instrumentos que integran dicha metodología, mediante su aplicación en la evaluación de la calidad de la salud en un estado de la República Mexicana. De esta manera permite crear una Metodología, diseño y validación de un instrumento

evaluador de la calidad de la atención de un paciente trazador mediante el seguimiento a todos los cuidados y servicios clínicos proporcionados al paciente.

Uno de los grandes aportes hechos a través del tiempo ha sido la creación de una herramienta la cual nos permite evaluar los temas mencionados anteriormente, (Fonseca Castañol,s.f.) “La metodología rastreadora nace de la necesidad de enfocar los procesos de auditoría en los sistemas de operación críticos para la calidad y la seguridad de los pacientes”. Dicha herramienta nos permite evaluar de manera individual y sistemática todo el proceso realizado por un paciente en una institución de salud.

Para la selección del paciente es importante que este cumpla con los siguientes criterios:

- ✓ Diagnósticos de alto y bajo volumen.
- ✓ Procedimientos de alto riesgo y bajo volumen.
- ✓ Usuarios que hayan permanecido por los menos cinco días en la institución.
- ✓ Pacientes atendidos por lo menos en tres servicios de la institución, que se encuentren en condiciones aceptables para atender las entrevistas de los auditores.
- ✓ Pacientes próximos a su egreso.

(Arcila Jimenez, 2013)

5. Principios Transversales

Para el Ministerio de Protección Social es importante implementar las políticas de seguridad del paciente teniendo en cuenta unos principios transversales que orienten todas las acciones a implementar, como:

- ✓ Enfoque de atención centrado en el usuario
- ✓ Cultura de Seguridad
- ✓ Integración con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la
- ✓ Atención en Salud
- ✓ Multicausalidad
- ✓ Validez
- ✓ Alianza con el paciente y su familia.
- ✓ Alianza con el profesional de la salud

Con estos principios se busca implementar herramientas que permitan promover la estrategia de seguridad del paciente donde la metodología trazadora se convierte en una pieza clave para el logro de este objetivo.

6. Estudio del paciente trazador realizado en Colombia

El estudio fue realizado por la Pontificia Universidad Javeriana y el Hospital San Ignacio de alta complejidad, los cuales utilizaron la metodología trazadora creando un instrumento para evaluar las condiciones de la calidad de la atención en salud que se entrega a los pacientes hospitalizados con diagnóstico oncológico en el marco de los estándares de Acreditación de Salud, establecidos por el Ministerio de Protección Social. El estudio fue realizado de la siguiente manera: (Agudelo Satizabal & Forero Fernández, 2013) La revisión del universo del estudio se realizó del 1 al 20 de

noviembre de 2012, en este periodo de tiempo se evaluaron 85 pacientes que ingresaron a cirugía programada por consulta externa, de los cuales 25 pacientes cumplían con los criterios trazadores y uno de estos se eligió para cumplimiento de la investigación.

Posterior a esto se diseñó un instrumento basado en los estándares de acreditación en salud y el cual fue aplicado a todo el personal involucrado en la atención al paciente. Cuando se realizaron las conclusiones encontraron que (Agudelo Satizabal & Forero Fernández, 2013): La metodología del Paciente Trazador promovida por el Ministerio de Salud y Protección Social y el ICONTEC, dentro de los procesos de mejoramiento de la calidad de la atención, es de utilidad para evaluar la implementación y estado de avance de los estándares de Acreditación, desde el ciclo de atención del paciente, lo que a su vez impacta positivamente en los procesos institucionales.

✓ Mediante el diseño y aplicación del instrumento de “paciente trazador” en un paciente en particular, teniendo en cuenta los elementos medibles identificados en los estándares de acreditación en salud, es posible abordar los elementos más críticos del proceso de atención de uno o varios servicios de salud.

✓ Del total de los 65 criterios evaluados con el instrumento diseñado al paciente Trazador del servicio de Oncología, 14 de ellos obtuvieron un cumplimiento satisfactorio, 31 un cumplimiento parcial y 20 no cumplieron con los requerimientos establecidos, lo que conlleva a realizar un análisis de tipo causal en busca del mejoramiento continuo.

La Clínica del Country en Bogotá Colombia realizó un ejercicio donde sus objetivos primordiales eran presentar la clínica como una organización reconocida en la prestación de servicios de salud con excelente seguridad para sus pacientes bajo los atributos de Calidad, Calidez, Seguridad, Oportunidad, Eficiencia y Eficacia.

Para esto buscaba una herramienta fácil y confiable que le permitiera evaluar algunos aspectos como:

- ✓ Cuantificar la efectividad de las estrategias empleadas por la Clínica para la implementación de su política de seguridad y, en general, de sus atributos de calidad.
- ✓ Integrar las perspectivas de los pacientes, sus familias y del cliente interno.
- ✓ Identificar problemas de no calidad durante los momentos de verdad de la atención.
- ✓ Ser empleada por los auditores sin ocupar todo el tiempo de ellos.
- ✓ Establecer que fuera confiable y trazable en el tiempo.

La clínica Country después de realizar una revisión bibliográfica sobre la estrategia de paciente trazador, empleada con frecuencia por los organismos de acreditación en sus evaluaciones, encontró que su uso sistemático podría ser de utilidad para evaluar de manera periódica la implementación de estrategias definidas por la organización. (Agudelo,2011)

La aplicación de la herramienta permitió tener resultados en tan solo tres meses en los aspectos de eficiencia y oportunidad.

Para la evaluación del programa de seguridad, se ajustó la exigencia en criterios de reducción de riesgo de infecciones.

La mejora ha sido evidente en la comunicación y reducción de riesgos de caídas, la cual se relaciona de manera apropiada con la disminución en la estadística de eventos adversos relacionados con estas dos metas.

El desempeño en calidez, entre el 98 y el 100%; la eficacia, de 84 a 86%, y la seguridad, de 75 a 78%, son consistentes en el periodo. En los atributos de calidad, la mejora se obtuvo principalmente en la eficiencia (63 a 85%) y la oportunidad (70 a 79%) en el último trimestre del 2010.

Al cumplir las estrategias planeadas para las metas de seguridad, se encontró mejora en la comunicación, del 74 al 83%, y en los riesgos de caídas, del 57 al 84%. La aparente disminución en cuanto a la reducción de riesgos de infecciones, del 82 al 63%, se debe a ajustes en la herramienta, donde se modificó la exigencia de los criterios de evaluación. (Agudelo, 2011)

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta que la metodología trazadora fue creada por un ente acreditador a nivel internacional como Joint Commission y respaldada por la normatividad Colombiana, hace que se convierta en pieza clave para todas las IPS, pues los beneficios obtenidos son muchos y entre los más importantes encontramos; identificar fortalezas y debilidades en la atención del paciente, las cuales nos permitirán garantizar la calidad en la prestación de estos, mejorando aquellas debilidades que por el contrario ponen en riesgo la seguridad del paciente y la calidad en la prestación de los servicios.

Según el decreto 1011 del 2006 del Ministerio de Protección Social establece cuatro importantes componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en la Atención de Salud de los cuales en dos de los componentes (Sistema único de acreditación y la auditoria para el mejoramiento para la calidad de la atención en salud) se aplica la metodología trazadora como instrumento evaluador, que permite obtener datos en tiempo real y confiable.

BIBLIOGRAFÍA

Aguedelo, J. (2011). <http://www.elhospital.com/temas/Auditoria-al-paciente->.

Aguelo Satizabal, A. &. (2013). Diseño y Validación de un Instrumento Evaluador de la Calidad de la Atención de un Paciente trazador en un Hospital Universitario de Alta Complejidad. . Obtenido de

<https://repository.javeriana.edu.co:8443/bitstream/handle/10554/12071/AgueloSatizabalAlejandra2013.pdf?sequence=1>.

Aranaz. (25 de Noviembre de 2014). La seguridad del paciente como paradigma de la excelencia del cuidado en los servicios de salud. Revista Cubana de Enfermería , 30(1).

Arcila Jimenez, J. (15 de Noviembre de 2013). II Simposio Nacional de Seguridad del Paciente. Colombia.

Ávalos García, M. I. (2010). Experiencia en la evaluación de la calidad de la atención primaria en un estado mexicano, empleando una selección de enfermedades que pueden considerarse trazadoras. Horizonte Sanitario , 25-31.

Avalos García, M. I. (2010). Horizonte Sanitario. Mexico: Horizonte Sanitario.

Clínica del Country. (s.f.). Boletín de Acreditación N° 3. Boletín, Bogotá.

Fonseca Castañol, S. (. (s.f.). Consejo de Salubridad General. Metodología Rastreadora. . México.

Internacional., I. (s.f.). Etapas del Proceso de Acreditación en Salud. . Recuperado el 10 de Diciembre de 2016, de

<http://icontec.org/index.php/ec/inicio/acreditacion-en-salud/etapas-del-proceso-de-acreditacion>.

Joint Commission International. (2014). Tracer 101 Methodology. Recuperado el 30 de Octubre de 2015, de

http://www.jointcommission.org/facts_about_the_tracer_methodology/

Kerguelen Botero, C. A. (2008). Calidad en Salud en Colombia. Los principios. Bogotá: Scripto Ltda.

Ministerio de la Protección Social. (Noviembre de 2008). Lineamiento para la implementación de la Política de Seguridad del Paciente. Bogotá D.C, Colombia: Imprenta Nacional.

Ministerio de la Protección Social. (3 de Abril de 2006). Resolución 1043. por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones. Bogotá D.C, Colombia: Imprenta Nacional.

Social., M. d. (03 de Abril de 2006). Decreto 1011. . por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. . Bogotá, Colombia: Imprenta Nacional.

Social., M. d. (15 de Octubre de 2002). Decreto 2309. . por el cual se define el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Bogotá D.C, Colombia . Bogotá D.C, , Colombia: Imprenta Nacional.

Tolosa Gonzalez, L. M. (5 de Diciembre de 2013). Estudio de caso: método didáctico para la prevención de incidentes o eventos adversos relacionados con el cuidado de enfermería a los pacientes hospitalizados en el HMC 2013. Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.