



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD Y DEL SER HUMANO

CARRERA DE ENFERMERÍA

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA ENFERMERÍA**

TEMA:

**LA TELESALUD Y LA TELEENFERMERÍA COMO HERRAMIENTAS EN LA
SEGURIDAD DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL BÁSICO GUARANDA,
PERÍODO OCTUBRE 2019 – FEBRERO 2020**

AUTORES:

PAMELA BRIGITT NARVÁEZ BORJA

JHONY JOSÉ GALEAS ARMIJO

TUTORA:

LCDA. MARÍA NORMA LLUMIGUANO ZARUMA

GUARANDA – ECUADOR

2019

CERTIFICADO DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACION



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y DEL SER HUMANO
ESCUELA DE ENFERMERÍA



CERTIFICADO DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El suscrito/a Leda. Norma Llumiguano Tutora del proyecto de investigación, como modalidad de titulación.

CERTIFICA:

Que el proyecto de investigación como requisito para la Titulación de grado, con el tema **“LA TELESALUD Y LA TELEENFERMERIA COMO HERRAMIENTAS EN LA SEGURIDAD DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL BASICO GUARANDA, PERIODO OCTUBRE 2019- FEBRERO 2020.”** Realizada por los estudiantes **PAMELA BRIGITT NARVAEZ BORJA** con C.I: 0250008455 y **JHONY JOSE GALEAS ARMIJO** con C.I: 0202094207 han cumplido con los lineamientos metodológicos contemplados en la Unidad de Titulación de la Carrera de Enfermería, para ser sometido a revisión y calificación por los Miembros del Tribunal nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad y posterior sustentación publica respectiva.

Leda. Norma Llumiguano

TUTORA DEL PROYECTO INVESTIGATIVO

DEDICATORIA

Dedico el siguiente trabajo investigativo principalmente a Dios por ser quien me brinda su cuidado y la fuerza para seguir adelante en el cumplimiento de mis objetivos.

A mis padres, por su amor incondicional, en especial a mi madre por su esfuerzo y sacrificio de todos estos años, gracias a ellos he llegado hasta este momento tan apreciado de mi vida. Ha sido un orgullo y privilegio ser su hijo, son los mejores padres.

A mis hermanos, por estar presentes brindándome su apoyo y cariño durante esta etapa de mi vida.

A mis personas especiales, familia y amigos que siempre estuvieron manifestando su apoyo.

Jhony Galeas Armijo

El presente trabajo lo dedico a Dios; ser supremo quien me ha bendecido con vida, salud y valentía, llenando de momentos y experiencias únicas mi existencia, por su infinito amor conmigo, regalándome una familia maravillosa a quienes, también dedico este proyecto y agradezco el permanecer a mi lado brindándome su apoyo incondicional; a mis padres formadores de mi existencia como una persona de bien, con valores y principios.

A mis hermanos quienes son mis compañeros en los mejores días de mi vida.

A mi padre quien me ha enseñado a ser responsable y perseverante.

Y en especial a mi amada madre, ser celestial quien ha sido la fuente principal de valor, fortaleza, amor, sencillez, humildad, respeto, constancia, felicidad y superación; gracias madre mía por estar siempre conmigo, gracias por siempre confiar en mí, gracias por cada sonrisa, por cada noche de desvelo y por cada consejo, definitivamente es nuestro logro después de tanto sacrificio.

Pamela Narváez Borja

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento inmensurable a las distinguidas autoridades y personal docente de la Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias de la Salud y del Ser Humano, Escuela de Enfermería, que a lo largo de esta etapa educativa impartieron sus conocimientos y tiempo para llegar a cumplir nuestro anhelo profesional.

Al personal administrativo y asistencial, en especial al personal de enfermería del Hospital Básico Guaranda por brindarnos su tiempo y cooperación para la realización del presente trabajo investigativo.

A nuestra distinguida Docente Licenciada Norma Llumiguano Zaruma, quien con sus conocimientos encaminó nuestro proyecto con interés y dedicación, con ello culminamos el desarrollo del mismo con éxito y satisfacción.

Jhony Galeas Armijo

Pamela Narváez Borja

TEMA:

LA TELESALUD Y LA TELEENFERMERÍA COMO HERRAMIENTAS EN LA SEGURIDAD DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL BÁSICO GUARANDA, PERIODO OCTUBRE 2019 – FEBRERO 2020

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|----|
| CERTIFICADO DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACION | 1 |
| DEDICATORIA | 2 |
| AGRADECIMIENTO | 3 |
| TEMA: 4 | |
| ÍNDICE GENERAL | 5 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 9 |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | 11 |
| ÍNDICE DE ANEXOS | 13 |
| RESUMEN EJECUTIVO | 14 |
| ABSTRACT | 15 |
| INTRODUCCIÓN | 16 |
| CAPÍTULO I: EL PROBLEMA | 18 |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 18 |
| 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 21 |
| 1.3 OBJETIVOS | 22 |
| 1.3.1 Objetivo general | 22 |
| 1.3.2 Objetivos específicos | 22 |
| 1.4 JUSTIFICACIÓN | 23 |
| 1.5 ALCANCE, LIMITACIONES Y DELIMITACIONES | 25 |
| 1.5.1 Alcance | 25 |
| 1.5.2 Limitaciones..... | 25 |
| 1.5.3 Delimitaciones | 25 |

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 26 |
| 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN | 26 |
| 2.2 BASES TEÓRICAS | 27 |
| 2.2.1. Comunicación y salud | 27 |
| 2.2.2. Enfermería..... | 29 |
| 2.2.3. Cuidados de enfermería..... | 29 |
| 2.2.4. La Tecnología de la información en la enfermería | 31 |
| 2.2.5. Telesalud | 31 |
| 2.2.6. Teleenfermería | 33 |
| 2.2.7. Modelo de para la práctica de la Teleenfermería | 37 |
| 2.2.8. Principios de la Teleenfermería..... | 37 |
| 2.2.9. Componentes de la Telesalud y Telenfermería | 38 |
| 2.2.10. Principales servicios de la Telesalud y Telenfermería | 39 |
| 2.2.11. Competencia, capacitación y habilidades..... | 39 |
| 2.2.12. Consideraciones acerca de la Teleenfermería. | 41 |
| 2.2.13. Seguridad en el cuidado de enfermería..... | 44 |
| 2.2.14. Seguridad del Paciente..... | 45 |
| 2.2.15. Enfermería y la seguridad en los pacientes | 46 |
| 2.2.16. Las Telesalud y teleenfermería para la seguridad de los pacientes | 47 |
| 2.2.17. Contribuciones de Teleenfermería a la seguridad del paciente | 48 |

| | | |
|---------------|--|----|
| 2.2.18. | Atención en los servicios de consulta externa del Hospital Básico Guaranda, mediante consulta virtual asistida..... | 49 |
| 2.2.19. | Sistema MIS- AS-400..... | 51 |
| 2.3 | MARCO LEGAL | 54 |
| 2.3.3. | Ley Orgánica de la Salud | 54 |
| 2.4 | Sistema de variables | 55 |
| 2.4.3. | Variable independiente..... | 55 |
| 2.4.4. | Variable dependiente..... | 55 |
| 2.5 | Operacionalización de variables..... | 56 |
| 2.6 | Definición de términos | 59 |
| CAPÍTULO III: | | 61 |
| 3. | MARCO METODOLÓGICO | 61 |
| 3.1. | Tipo y diseño de la investigación | 61 |
| 3.1.1. | Por el tipo de investigación | 61 |
| 3.1.2. | Por la profundidad investigativa | 61 |
| 3.1.3. | Por el tiempo de ocurrencia | 61 |
| 3.1.1. | Por el lugar | 61 |
| 3.2. | Población y muestra | 61 |
| 3.3. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 62 |
| 3.4. | Análisis de resultados | 63 |
| 4. | CAPÍTULO IV RESULTADOS | 93 |
| 5. | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 97 |
| 5.1. | CONCLUSIONES | 97 |

| | | |
|------|-----------------|-----|
| 5.2. | RECOMENDACIONES | 99 |
| 6. | BIBLIOGRAFÍA | 100 |
| 7. | ANEXOS | 104 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Practicas seguras..... | 46 |
| Tabla 2: Población | 62 |
| Tabla 3: Técnicas e instrumentos..... | 62 |
| Tabla 4 Perfil sociodemográfico de los enfermeros | 63 |
| Tabla 5 Aplicación del servicio de asistencia remota (Teleconsulta)..... | 65 |
| Tabla 6 Aplicación de la Telesalud y la Telenfermería en la gestión de información y administración de pacientes | 66 |
| Tabla 7 Disponibilidad de infraestructura tecnológica para la Telesalud y Telenfermería | 68 |
| Tabla 8 Utilización de un sistema informático para el control de información de los pacientes | 69 |
| Tabla 9 Opinión de los profesionales de enfermería frente al uso del sistema..... | 71 |
| Tabla 10 Opinión de los profesionales de enfermería respecto a la alineación de los usuarios del sistema..... | 72 |
| Tabla 11 Opinión de los profesionales de enfermería frente a la formación suficiente para el uso del sistema aplicado en la Telesalud y Telenfermería..... | 73 |
| Tabla 12 Uso correcto y oportuno del sistema de manejo de información en base a la carga de trabajo de su puesto..... | 75 |
| Tabla 13 Existencia de un sistema para el control y seguimiento de los responsables en cuanto al manejo de la información de los pacientes | 77 |
| Tabla 14 Existencia de un procedimiento para ofrecer el consentimiento informado del uso de los datos en el servicio de Telesalud y Telenfermería | 79 |
| Tabla 15 Ingreso al sistema de los detalles del cuidado de manera inmediata | 81 |
| Tabla 16 Opinión acerca de la influencia del manejo digital de la información en la seguridad del paciente | 83 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 17 Dificultades en el uso de las tecnologías | 85 |
| Tabla 18 Opinión de la eficiencia del sistema de control y seguimiento de telesalud y telenfermería de pacientes de grupos vulnerables | 86 |
| Tabla 19 Opinión de la influencia negativa en la sensibilización de los cuidados | 87 |
| Tabla 20 Opinión de los pacientes en el uso de la telesalud y telenfermería en el HBG..... | 88 |
| Tabla 21 Opinión de 2las experiencias de los pacientes en cuanto a la gestión de citas y exámenes en el HBG..... | 89 |
| Tabla 22 Opinión del cuidado brindado por los profesionales de enfermería a través de la telenfermería | 90 |
| Tabla 23 Opinión de los pacientes respecto al manejo de la información empleando la telesalud y telenfermería | 91 |
| Tabla 24 Opinión de la experiencia de los pacientes en el uso de las líneas de atención a usuarios | 92 |
| Tabla 25 Plan de acción | 106 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1 Perfil sociodemográfico del personal de enfermería HBG..... | 63 |
| Gráfico 2 Aplicación del servicio de asistencia remota (Teleconsulta)..... | 65 |
| Gráfico 3 Aplicación de la Telesalud y la Telenfermería en la gestión de información y administración de pacientes | 66 |
| Gráfico 4 Disponibilidad de infraestructura tecnológica para la Telesalud y Telenfermería.. | 68 |
| Gráfico 5 Utilización de un sistema informático para el control de información de los pacientes | 69 |
| Gráfico 6 Opinión de los profesionales de enfermería frente al uso del sistema..... | 71 |
| Gráfico 7 Opinión de los profesionales de enfermería respecto a la alineación de los usuarios del sistema..... | 72 |
| Gráfico 8 Opinión de los profesionales de enfermería frente a la formación suficiente para el uso del sistema aplicado en la Telesalud y Telenfermería..... | 73 |
| Gráfico 9 Uso correcto y oportuno del sistema de manejo de información en base a la carga de trabajo de su puesto..... | 75 |
| Gráfico 10 Existencia de un sistema para el control y seguimiento de los responsables en cuanto al manejo de la información de los pacientes | 77 |
| Gráfico 11 Existencia de un procedimiento para ofrecer el consentimiento informado del uso de los datos en el servicio de Telesalud y Telenfermería | 79 |
| Gráfico 12 Ingreso al sistema de los detalles del cuidado de manera inmediata..... | 81 |
| Gráfico 13 Opinión acerca de la influencia del manejo digital de la información en la seguridad del paciente | 83 |
| Gráfico 14 | 85 |

| | |
|--|----|
| Gráfico 15 Opinión de la eficiencia del sistema de control y seguimiento de telesalud y telenfermería de pacientes de grupos vulnerables | 86 |
| Gráfico 16 Opinión de la influencia negativa en la sensibilización de los cuidados | 87 |
| Gráfico 17 Opinión de los pacientes en el uso de la telesalud y telenfermería en el HBG | 88 |
| Gráfico 18 Opinión de las experiencias de los pacientes en cuanto a la gestión de citas y exámenes en el HBG..... | 89 |
| Gráfico 19 Opinión del cuidado brindado por los profesionales de enfermería a través de la telenfermería | 90 |
| Gráfico 20 Opinión de los pacientes respecto al manejo de la información empleando la telesalud y telenfermería | 91 |
| Gráfico 21 Opinión de la experiencia de los pacientes en el uso de las líneas de atención a usuarios | 92 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|---|-----|
| Anexo 1 Desarrollo de la propuesta | 104 |
| Anexo 2 Solicitud de permiso de ejecución | 142 |
| Anexo 3 Validación del instrumento..... | 148 |
| Anexo 4 Instrumento..... | 152 |
| Anexo 5 Registro fotográfico..... | 155 |
| Anexo 6 Cronograma de ejecución | 159 |
| Anexo 7 Presupuesto..... | 160 |

RESUMEN EJECUTIVO

La Telemedicina y la Telesalud abarcan el uso de información médica y de salud que se intercambian por vía de comunicación electrónica de un lugar a otro con el objetivo de mejorar el estado de salud de los consumidores. Por medio de la Telesalud el personal de salud puede acceder a la historia clínica de un paciente de manera detallada y oportuna, incrementando la seguridad del paciente al manejar de manera inmediata toda la información concerniente a él. El propósito de la investigación fue “Determinar la utilización de la Telesalud y la Telenfermería como herramienta en la seguridad de los pacientes ofrecido en el Hospital Básico Guaranda”. La metodología se enfocó de manera cuantitativa, recolectando información por medio de dos cuestionarios cerrados sobre una población de 56 enfermeros del Hospital Básico de Guaranda (HBG) y 25 pacientes. La información fue analizada estadísticamente determinando que existen carencias generales tanto en el conocimiento de la aplicación de la Telesalud y Telenfermería como en el uso de los sistemas tecnológicos al momento de ofrecer servicios y atención a los pacientes, generando incumplimiento de procesos que afectan la seguridad del paciente y su nivel de satisfacción como usuarios del servicio. En respuesta a esta problemática se diseñó una guía de capacitación estructurada a partir de las determinantes del diagnóstico inicial frente al uso de la Telesalud y la Telenfermería en el HBG, dicha herramienta contenía tres módulos de capacitación; la Telenfermería y Telesalud en la seguridad del paciente, el sistema de manejo de información del HBG y el modo de uso del sistema para profesionales de enfermería. El estudio permitió concluir, que existe poca capacitación sobre el uso de la Telesalud y Telenfermería en el beneficio de la seguridad del paciente, principalmente causado por la desactualización de los profesionales de enfermería para el uso de las tecnologías.

Palabras claves: Telesalud, telenfermería, seguridad del paciente, enfermería, manejo de información.

ABSTRACT

Telemedicine and Telehealth encompass the use of medical and health information that is exchanged by electronic communication from one place to another with the aim of improving the health status of consumers. Through Telehealth, health personnel can access a patient's medical history in a detailed and timely manner, increasing patient safety by immediately handling all information concerning him. The purpose of the investigation was "To determine the use of Telehealth and Tele-nursing as a tool in the safety of patients offered at the Basic Hospital Guaranda". The methodology was focused quantitatively, collecting information through two closed questionnaires on a population of 56 nurses from the Basic Hospital of Guaranda (HBG) and 25 patients. The information was statistically analyzed determining that there are general deficiencies both in the knowledge of the application of Telehealth and Telehealth and in the use of technological systems when offering services and care to patients, generating non-compliance with processes that affect the safety of the patient. patient and their level of satisfaction as service users. In response to this problem, a structured training guide was designed based on the determinants of the initial diagnosis against the use of Telehealth and Telehealth in the HBG. This tool contained three training modules; Telehealth and Telehealth in patient safety, the HBG information management system and how to use the system for nursing professionals. The study allowed to conclude that there is ignorance about the use of Telehealth and Telehealth in the benefit of patient safety, mainly caused by insufficient training of nursing professionals in the use of technologies.

Key words: Telehealth, tele-nursing, patient safety, nursing, information management.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad se dan a diario avances en el mundo tecnológico facilitando la vida en casi cualquier aspecto, entre ellos los procesos de enfermedad y salud. En torno a ello han sido innumerables los avances tecnológicos aplicados a la medicina actualmente, entre ellos los relacionados al proceso de diagnóstico, tratamiento y manejo de la información.

La rama de la ciencia que aborda todas estas aplicaciones tecnológicas a la medicina son denominadas telesalud y de ellas una de sus divisiones la teleenfermería. El uso de la teleenfermería en los hospitales debe satisfacer todas las necesidades de los pacientes, además de los cuidados tradicionales las enfermeras tienen que utilizar las nuevas herramientas tecnológicas para brindar una mayor seguridad y confianza en procedimientos aplicados.

En el presente estudio se planteó abordar la teleenfermería desde la perspectiva de la seguridad del paciente en el Hospital Básico Guaranda con el fin de evaluar su funcionamiento y permitir conocer a los estudiantes su aplicación en el sistema de salud del país. Para su realización se aplicó el siguiente esquema de trabajo que permitió estructurar y dar cumplimiento a los objetivos investigativos

Capítulo I, El Problema: dentro de este capítulo se plantea el problema sobre la utilización de las TICs en el Hospital Básico de Guaranda y la importancia sobre la seguridad de los pacientes que asisten a consultas o son hospitalizados. Una vez formulado el problema, se presentan los objetivos a lograr, indicando el porqué de la investigación, sus alcances, limitaciones y delimitaciones.

Capítulo II, Marco Teórico: contiene toda la información teórica sobre las nuevas tecnologías empleadas en los centros hospitalarios y la utilización de la teleenfermería en

beneficio de los pacientes, adicionalmente se indican las leyes y reglamentos relacionados con la salud de Ecuador.

Capítulo II, Marco Metodológico: dentro de este capítulo se explica el tipo y diseño de una investigación cuali-cuantitativa, la población y la muestra del personal del Hospital Básico de Guaranda que participaron en la investigación, así como las técnicas e instrumentos utilizados para recaudar la información y el análisis de los resultados obtenidos. Conclusiones y recomendaciones. Cerrando con los anexos y la propuesta

Finalmente, en el capítulo IV se presentan los resultados obtenidos por objetivos de investigación, seguidamente las conclusiones y recomendaciones pertinentes a los hallazgos resultantes del levantamiento de información en el Hospital Básico Guaranda.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Contextualización

La enfermería es una profesión tradicional que tiene sus raíces siglos atrás y basa su ejercicio en el cuidado ofrecido a los pacientes a nivel profesional y emocional. Con el pasar de los años, el incremento poblacional, los avances tecnológicos médicos y cotidianos han tecnificado el ejercicio de los profesionales de enfermería llevando a estos a manejar mucha información en poco tiempo, como múltiples resultados de exámenes médicos, diagnósticos, tratamientos y condiciones en general de cada paciente atendido. Esta situación trae como consecuencia que la seguridad de los pacientes se vea afectada ante posibles errores humanos de los profesionales sanitarios al manejar información importante de varios pacientes de manera simultánea.

Ante esta problemática los avances tecnológicos en la nueva era de interconexión digital desde casi cualquier parte del mundo han generado avances en las prácticas de la salud, desarrollando sistemas integrados que les permiten a los profesionales de la salud mantener control de la información y manejar las actualizaciones casi de manera instantánea desde donde se encuentre.

Los beneficios de estas tecnologías han sido estudiados en los últimos años y son denominados telesalud y teleenfermería, las cuales sirven a los profesionales sanitarios con distintos fines, como ofrecer cuidados y seguimiento a distancia o para manejar la información de manera segura en las grandes instituciones, disminuyendo los errores humanos por inadvertencia de diagnóstico o tratamientos.

Sin embargo, pese a los avances tecnológicos y a la disponibilidad de los sistemas existen problemas en cuanto a su manejo, puesto que en algunas ocasiones no se realiza una preparación adecuada de los profesionales de la salud adiestrándolos en el uso adecuado para

ingresar o buscar información, terminologías empleadas u otra serie de conocimientos indispensables para la utilización correcta propios de cada sistema.

En el Ecuador el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) ha implementado el uso del sistema MS-AS-400 en sus instituciones a nivel nacional, el cual permite manejar la información detallada de cada paciente y de cada profesional de la salud que ofrece servicios en el IESS.

Esta plataforma permite conocer el detalle de las historias clínicas, tratamientos, responsables de cada atención, cronologías de citas médicas o para exámenes de laboratorios y el control y seguimiento a distancia de aquellos pacientes que pertenecen a los grupos a distancia. El sistema permite disminuir el error humano al presentar en cada módulo, los cuidados y tratamientos específicos de cada paciente, los resultados de los laboratorios, diagnósticos, así mismo, permite llevar la historia de los medicamentos administrados cantidad y horario.

Este sistema de manejo de la información emplea complejos diseños de usuarios, contraseñas, menús y códigos para cada profesional y/o acción a realizar, lo que trae como consecuencia que en el caso de no conocer la herramienta tecnológica a cabalidad y al comprender las funciones correctamente, los profesionales de la salud pueden vulnerar la seguridad de los pacientes en los cuidados ofrecidos.

En el caso particular del presente estudio, se detectó inicialmente en el IESS de la ciudad de Guaranda, que existían problemas para el uso correcto del sistema, presentándose fallas como la comprensión de funciones en momentos de emergencia, carga incorrecta de la información, desactualización de la misma por omisión de detalles no ingresados a la plataforma en tiempo real, entre otros errores de tipo humano y fallo del sistema.

La presente investigación surge para comprender la situación vivenciada en el Hospital Básico Guaranda respecto al manejo de las tecnologías de información aplicadas a la

Teleenfermería y como esta puede afectar a la seguridad de los pacientes allí atendidos, así mismo con el objetivo de presentar una solución desde los conocimientos adquiridos durante la formación académica como profesionales de la enfermería, brindando un soporte técnico que mejore las condiciones de seguridad generando un aporte a la institución y a la comunidad guarandeña.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el uso de la telesalud y la teleenfermería como herramientas en la seguridad de los pacientes, en el Hospital Básico Guaranda, período octubre 2019- febrero 2020?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Identificar la utilización de la Telesalud y la Teleenfermería como herramienta en la seguridad del paciente en el Hospital Básico Guaranda, periodo octubre 2019- febrero 2020

1.3.2 Objetivos específicos

1. Evaluar la aplicación de la Telesalud y la Teleenfermería como herramienta en la seguridad del paciente en los cuidados ofrecidos por los profesionales de enfermería brindados en el Hospital Básico Guaranda, periodo octubre 2019- febrero 2020
2. Conocer la opinión de los pacientes usuarios del servicio de Telesalud y la Teleenfermería en el Hospital Básico Guaranda, periodo octubre 2019- febrero 2020
3. Diseñar una guía para la capacitación de los profesionales de enfermería en materia de la aplicación de la Telesalud y Telenfermería en la seguridad del paciente

1.4 JUSTIFICACIÓN

La seguridad del paciente es un aspecto crucial a considerar por todo centro de salud, en cualquier nivel, público o privado. Según el Ministerio de Salud en Latinoamérica 10% de los pacientes atendidos en determinado día, habían sufrido por los cuidados sanitarios recibidos en las instituciones (MSP, 2016). En tal sentido en el Ecuador se han realizado medidas con el fin de garantizar la seguridad del paciente y usuario de sus instituciones de salud, siendo una de ellas la implementación de la Telesalud y la Telenfermería.

La presente investigación permitirá determinar el impacto entorno al Telesalud y Telenfermería en la calidad de atención dentro del proceso salud-enfermedad de los usuarios, siendo esta una herramienta empleada para proveer atención médica a distancia, para el manejo de la información y la comunicación por medio de nuevas tecnologías de telecomunicación y de información. (Bill, Crisci, & Camet, 2014). Es por esto que la investigación es importante al evaluar el impacto de la Telesalud y la Telenfermería como apoyo destinado al mejoramiento de la salud del ser humano y su seguridad en la atención prestada.

Tras exponer esto se presenta la necesidad de detectar de manera progresiva la conjugación entre el apoyo que ejecuta el profesional de salud de enfermería y el uso adecuado de la Telesalud y la Telenfermería, desde la perspectiva de seguridad del paciente.

Además, es necesario mencionar que es de interés la ejecución de este proyecto de investigación, puesto que busca aclarar e identificar la aplicación de la Telesalud y Telenfermería en los procesos de atención de pacientes en el Hospital Básico Guaranda, considerando los aspectos técnicos, conocimientos tecnológicos, disponibilidad de la información, procesos asociados y la seguridad del paciente.

Por otro lado, el estudio es beneficioso, tomando en cuenta que el trabajo recaba información necesaria con características generales para el cumplimiento del requisito final del

proceso de titulación de los investigadores; las variables identificadas servirán de referencia para futuras investigaciones que propongan nuevas alternativas que refuercen la aplicación de la Telesalud y Telenfermería en el ejercicio profesional de la enfermera/o. Por otra lado resulta novedoso, porque en el Hospital Básico Guaranda, no se ha realizado una investigación específicamente acerca del uso de la Telesalud y la Teleenfermería enfocada en la seguridad del paciente..

Presenta originalidad debido a que, tras una revisión en el repositorio de la institución, no se incurre a tratar temas sobre la Telesalud y Teleenfermería dentro del cuidado brindado por el sistema sanitario, dicho así se plantea: La teleenfermería y la telesalud como herramientas en la seguridad del paciente en el Hospital Básico Guaranda, Período octubre 2019 – Febrero 2020.

La realización del presente estudio investigativo es factible ante todo por su estructura principal; es decir, recabará información relevante mediante la revisión bibliográfica tomada de varios estudios relacionados con el objetivo que persigue este trabajo, a fin de beneficiar a los pacientes de dicha institución y generar nuevos conocimientos que puedan ser utilizados a futuro por la comunidad en general.

La innovación de la investigación se encuentra que hasta la fecha en la carrera de enfermería no se ha realizado un abordaje apropiado en el tema de la Telesalud y la Teleenfermería por lo que su ejecución será un precedente para los estudiantes de la carrera recalando la importancia de la aplicación de sistemas informáticos para la seguridad de los pacientes en los servicios de salud.

1.5 ALCANCE, LIMITACIONES Y DELIMITACIONES

1.5.1 Alcance

La investigación y los resultados obtenidos en el presente estudio tiene alcance sobre los procesos de seguridad del paciente empleando el sistema AS400 en el Hospital Básico Guaranda.

1.5.2 Limitaciones

- Tiempo para definición a detalle
- Prueba de la eficacia del manual desarrollado.
- Acceso a la información del sistema AS400
- Confidencialidad del Hospital Básico Guaranda

1.5.3 Delimitaciones

La investigación se realizará en el Hospital Básico Guaranda, cantón Guaranda provincia Bolívar en el período

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A la par con los avances tecnológicos de las diferentes disciplinas, la enfermería ha avanzado de manera importante no solo en los campos tradicionales de su competencia como lo es el cuidado clínico hospitalario, educación, salud pública, entre otras que le han distinguido por ser muy eficaz en el cuidado de la salud de los pueblos y naciones, que siguen vigentes en tanto se requiere de un profesional, cada vez más capaz en la toma de decisiones, en su práctica interdependiente e independiente; pero también esos avances están ocupando en la actualidad espacios nunca antes imaginados por la profesión en la informática como la robótica, telesalud y Teleenfermería. (GÓMEZ, 2015)

La telesalud es la utilización de la tecnología de la información y las comunicaciones para proporcionar salud y servicios de atención médica e información a grandes y pequeñas distancias, incluye una gama completa de actividades que ayudan al paciente y al público a estar sano: prevención, promoción, diagnósticos auto atención y tratamiento, son todas áreas en las que los médicos tienen una función importante. (Ortiz, 2011)

El CIE (Milholland, 2000:13), define la Teleenfermería como “el empleo de instrumentos por parte de las enfermeras para ejercer en todos los campos de la enfermería: la práctica clínica, la investigación, la formación y la gestión”. (GÓMEZ, 2015)

En la práctica, la Teleenfermería puede utilizar instrumentos y medios tales como el correo electrónico, conversaciones por internet, mensajes de voz, conexiones directas de audio, video, seguimiento directo en tiempo real de la salud del paciente a través de aparatos instalados en su hogar. Pero el teléfono sigue siendo la tecnología de telecomunicaciones más utilizada en la teleenfermería. A través de este medio, cuando la enfermera explica a un miembro de la familia

determinados aspectos de los cuidados que deben prestar a un paciente, eso es teleenfermería por el servicio de teléfono.

En la práctica clínica, la teleenfermería puede aplicarse en el hogar o en otros lugares, usando tecnologías sencillas como el teléfono, para emitir juicios clínicos en beneficio de los pacientes o familias. Estos beneficios pueden ser: ahorros inmediatos de costos, disponibilidad del servicio de enfermería a pesar de la distancia a que el paciente se encuentra de las instalaciones físicas de la atención de salud, aumento de las posibilidades de mejoramiento de la salud porque los contactos con el paciente son más frecuentes. (GÓMEZ, 2015)

Estas conversaciones concluyen con resultados positivos permitiendo voluntariamente que más pacientes se sumen a la posibilidad de experimentar este servicio, favoreciendo así el trabajo realizado por las entidades de salud y por ende a profesionales de salud que buscan mejorar la calidad de vida del paciente y de la comunidad en general.

Es preciso añadir que estos avances tecnológicos dentro del ámbito de la salud, mantendrán un logro solo si, sus profesionales a cargo, llevan una actualización de conocimientos de manera constante debido a que este sistema seguirá en ascenso, no solo en países desarrollados sino también en territorios cuyas estadísticas de su población aumenten significativamente tanto en grupos vulnerables como en grupos prioritarios.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1. Comunicación y salud

En el ámbito de la comunicación y la salud es donde la calidad de la información juega un papel esencial por el posible mal uso que se pueda hacer de ella. Al hablar de información de salud se pueden establecer distintos niveles y definiciones de calidad, tal y como apuntan Mayer y Leis (2012) (...) la Organización Mundial de la Salud define la calidad como “el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención

sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”. Esto significa que los médicos y todos los profesionales sanitarios deben ofrecer, en cualquiera de las formas y procesos de la atención sanitaria y por lo tanto también en los servicios e información ofrecidos a través del internet, garantías sobre dicha atención a través de un control de la calidad que debe constituirse en una prioridad.

Podemos hablar de dos iniciativas pioneras que han marcado el inicio del control de calidad en salud: Health on the Net Foundation, establecida en Suiza en 1996. Y el programa de calidad de Web Médica Acreditada (WMA) del Colegio Oficial de Médicos de Barcelona. Dichas iniciativas ofrecen diversas herramientas, desde una perspectiva integral de servicio a la sociedad, con unos objetivos comunes: la mejora de la calidad de la información médica y el acceso de los usuarios a la red de forma más segura. “estas herramientas se basan en asesorar a los responsables de las páginas web, mediante un proceso de revisión sobre cómo deben ofrecer los servicios de salud a través de internet siguiendo las recomendaciones legales de la sociedad de la información y los aspectos éticos de la profesión y, además, proporcionar al público en general elementos de educación para la salud (como el ‘Decálogo de usuarios de internet’ de WMA)” (Mayer y Leis, 2012).

De ahí la gran importancia en el control de calidad de la información en internet para seguir ofreciendo garantías, profesionalidad y seguridad en la información presentada en el ámbito de la Salud y, por otro lado, la necesidad de adaptación de los distintos colectivos o sectores implicados en este proceso informativo en continua transformación, del que son protagonistas: facultativos, pacientes, periodistas, ciudadanía, gestores de contenidos en internet, responsables institucionales de Sanidad, etc.

En internet han ido apareciendo diferentes tipos de iniciativas para el desarrollo de programas de prevención de enfermedades, promoción de hábitos saludables, información sobre temas de salud, comunicación entre médicos y pacientes, etc. Al mismo tiempo, nos permite obtener información de bases de datos, revistas médicas, organizaciones médicas y científicas, universidades, etc., multiplicando las posibilidades de información y participación activa por parte de los distintos colectivos.

2.2.2. Enfermería

La enfermería es una rama de la medicina que se encarga de proporcionar cuidados especializados a los pacientes, el personal de enfermería trabaja en conjunto con el personal médico, en procura del bienestar de los pacientes y familiares.

Fernández y Soto (2018) definen la enfermería como: “La enfermería es una disciplina profesional encargada de los cuidados autónomos y en colaboración que se ofrecen a las personas, familias y grupos poblacionales, para la promoción la salud, prevención, tratamiento y rehabilitación de las enfermedades”. (pág. 163).

El personal de enfermería es fundamental en el proceso de recuperación de los pacientes, este personal debe tener una formación académica acorde con sus funciones, pero además de los conocimientos científicos, debe tener ciertas cualidades humanas como empatía, solidaridad, respeto, que deben aplicar durante el ejercicio profesional.

2.2.3. Cuidados de enfermería

El personal de enfermería tiene la responsabilidad de aplicar procedimientos clínicos, tomar decisiones complicada en pacientes en estado crítico, por lo que requieren tener conocimientos actualizados.

El Consejo Internacional de Enfermería ha especificado cuales son las funciones básicas que deben ejecutar las y los enfermeros, entre lo que se destacan:

- Fomentar un ambiente de seguridad a los pacientes: el personal de enfermería está en la obligación de propiciar protección a los enfermos a su cargo, creando una atmósfera de seguridad donde él se sienta resguardado y fortalecido.
- Facilitar el aprendizaje: entre sus funciones está explicar en forma clara y precisa a los pacientes cuál es su condición física, en base al diagnóstico suministrado por los médicos y cómo debe auto cuidarse, para contribuir a su pronta recuperación.
- Integrarse a las políticas de salud: todo centro de salud tiene sus propias normas y estrategias de funcionamiento interno, en las cuales debe participar activamente todo el personal de enfermería.
- El personal de enfermería debe investigar sobre nuevas técnicas relacionadas con el cuidado del paciente, para ir actualizando sus conocimientos en busca de mejorar la atención prestada.
- Las enfermeras y enfermeros deben constituirse en líderes dentro del centro de salud y en la comunidad donde ejercen su profesión, demostrando seguridad y empatía con sus pacientes y familiares.
- El personal de enfermería tiene que gestionar todo lo relacionado con los pacientes, estar pendientes de los signos vitales, horario del suministro de medicina, de las condiciones higiénicas, su estado emocional. Etc.
- Los enfermeros deben ser agentes de cambio en el cuidado del paciente, estado dispuestos a aplicar técnicas y estrategias innovadoras en busca de la pronta recuperación de los enfermos a su cargo (Fernández & Arráiz, 2018).

2.2.4. La Tecnología de la información en la enfermería

La Tecnología de la Información y la Comunicación, las cuales son las diferentes tecnologías que se han ido desarrollando en las últimas décadas dirigidas a tener un sistema de comunicación e información mucho más eficiente, utilizando como herramientas los dispositivos electrónicos como teléfonos inteligentes, tablet, computadoras, es decir todo dispositivo que se pueda conectar a la red.

En 1967 se crea la primera estación en el Hospital de Massachusetts, utilizando un sistema audiovisual bidireccional con el Aeropuerto Logan de Boston utilizando las ondas. Posteriormente se estableció se utilizó un fax y voz bidireccional entre un centro en Armenia y cuatro hospitales ubicados en Estados Unidos. (González, 2015)

El sector salud es uno de los sectores que más se ha beneficiado con la utilización de los TIC's, en especial el área de enfermería, donde han sido utilizados en la formación académica, este sector necesita estar actualizado en cuanto a los avances médicos y nuevas tecnologías aplicadas en el área médica.

Las TIC se han revelado como instrumentos que refuerzan, ayudan y mejoran el actual modelo sanitario y son los enfermeros los que han comenzado a hacer uso de ellas a fin de garantizar la atención, cobertura y continuidad de los cuidados, mejorar los procesos de comunicación y lograr adecuar los recursos sanitarios disponibles a las demandas existentes (Arandojo, 2018)

La utilización de las TIC's por parte del personal de enfermería han contribuido a proporcionar un servicio más individualizado y más efectivo con respecto al tiempo de atención al paciente, reduciendo gastos a las familias y obteniendo un mejor control de los pacientes pues toda la información médica se encuentra centralizada.

2.2.5. Telesalud

La telesalud brinda a la enfermería, la medicina y otras disciplinas la oportunidad de desarrollar actividades referentes a la salud a distancia, entre dos o más lugares, mediante

tecnologías de la información y la comunicación (como videoconferencias, conferencias por internet y telerobótica)

Desde este punto de vista, la telesalud debería ser parte de un sistema de atención de salud integrada no para sustituir, sino para mejorar y superar los servicios de atención médica existente, así como para mejorar el acceso, el uso apropiado y la eficiencia de los servicios de salud.

En muchos países, la Teleenfermería ha surgido como una alternativa propia para que los consumidores tengan acceso al sistema de atención médica; sin embargo, si bien la telesalud está incluida dentro del alcance de la práctica de enfermería, resulta necesario para el desarrollo de la práctica de enfermería exigir experiencias adicionales, habilidades, educación y capacitación continua con el fin de usar la tecnología de la telemedicina para una buena conducción de la práctica de enfermería y de la atención médica. (Cometto, 2011)

Con un alcance mayor que la Teleenfermería, la telesalud implica derribar barreras de tiempo y distancia para proporcionar los servicios de atención de la salud o actividades relacionadas con la atención de la salud. La telemedicina emplea una diversidad de computadoras y tecnologías de la comunicación para ofrecer información médica de salud, así como para prestar servicios a pacientes que se encuentran en otros lugares.

El aumento en la credibilidad de las telecomunicaciones como una forma legítima para la atención a la salud produjo diversos debates críticos. En enfermería, más específicamente, las mayores dudas se centran en definir si brindar servicios de enfermería por transmisión electrónica constituye una práctica de enfermería solo cuando el enfermero está presente junto al paciente (Cometto, 2011).

Si bien el uso de tecnología cambia el medio con el cual se brinda la atención y cuidados de la salud y puede requerir habilidades especiales para utilizar dichos medios, el proceso de enfermería y el alcance de la práctica de la Teleenfermería aun evalúan, planifican e intervienen en los resultados de la atención brindada, pero al hacerlo utilizan tecnologías como internet, computadoras, teléfonos, herramientas de evaluación digital y equipos de telemonitoreo. Como los servicios de salud que en la actualidad se brindan por vía de la tecnología han aumentado el termino telesalud se usa para referirse a la diversidad de los servicios.

2.2.6. Teleenfermería

Desde hace 37 años existen datos referentes a la Teleenfermería, cuando en su inicio (1974) Mary Quinn documentó el cuidado de pacientes en el aeropuerto de Logan por medio de la telemedicina mientras ella trabajaba en un hospital de Boston, Massachusetts. Desde esa época, las enfermeras han usado esta tecnología para mejorar el cuidado de la salud en diversos países y de distintas formas. (Cometto, 2011)

El prefijo tele significa “a distancia” y se usa en términos como telescopio o telemetría.

Cuando se combina con el termino scopio tiene el claro significado de instrumento para ver fenómenos a distancia. Sin embargo, en las áreas de la atención de la salud, como en otras áreas, el prefijo tele a menudo tiene otros sentidos.

Específicamente, en publicaciones anteriores se han encontrado los términos telesalud, telemedicina y teleenfermería, utilizados indistintamente, y muy pocos artículos se han referido a temas de seguridad, por lo que es difícil analizar dichos datos (Cometto, 2011).

El término original telemedicina se define como la práctica del suministro de cuidados de la salud, diagnóstico, consulta, tratamiento, transferencia de datos médicos y educación usando comunicaciones interactivas de audio, video y datos.

El servicio de la telesalud no está limitado a médicos y enfermeros, sino que abarca otras disciplinas de la salud, como radiología, farmacia y psicología. Estas disciplinas también brindan cuidados usando información electrónica y tecnologías de telecomunicación, por lo que han pasado a denominarse teleradiología, telefarmacia, telepsicología y así sucesivamente.

Así, entre los principales conceptos que permiten comprender de forma clara lo que es la Teleenfermería se encuentran los siguientes:

Teleenfermería se define como la práctica de la enfermería a distancia mediante el uso de tecnologías de telecomunicación; además, es el uso de “tecnología para brindar cuidados de enfermería y llevar a cabo la práctica de enfermería” (Cometto, 2011)

La American Nurse Association define a la Teleenfermería como una rama de la telesalud en la cual el centro de atención es la práctica específica de enfermería. La Teleenfermería se refiere al uso de tecnologías de telecomunicación para extender los cuidados de enfermería de los pacientes e incluye el empleo de canales electromagnéticos (por ejemplo, cables, radio u ópticos) para transmitir señales de comunicación de voz, datos y video entre seres humanos y computadoras. También se define como comunicación a distancia mediante transmisión electrónica u óptica entre seres humanos y computadoras (Cometto, 2011).

La Teleenfermería es un componente de la telesalud que tiene lugar cuando los enfermeros satisfacen las necesidades de los consumidores, al utilizar sistemas de

información, comunicación y sistemas basados en internet. Así, se define como el suministro, manejo y coordinación de cuidados y servicios favorecidos por las tecnologías de la comunicación y la información.

La telemedicina y la telesalud abarcan el uso de información médica y de salud que se intercambia por vía de comunicación electrónica de un lugar a otro con el objetivo de mejorar el estado de salud de los consumidores.

La enfermería es una profesión que se fundamenta en el cuidado del paciente, por lo implica estar a la vanguardia en la aplicación de nuevas tecnologías comunicacionales y sistemas de recopilación de datos relacionados con los pacientes, a raíz de esta necesidad surge lo que se conoce como la teleenfermería. El uso de tecnologías comunicacionales en ámbito de la medicina ha contribuido a transformar el concepto de atención al paciente, la telemedicina ha transformado a la medicina como un servicio globalizado y activo.

La teleenfermería comienza a surgir en el ámbito de la medicina a mediados del siglo antepasado con la aparición del teléfono como medio de comunicación, ya para el siglo XX en Estados Unidos se inicia con la telesalud con el uso de las redes de comunicación y la internet, mejorando la calidad del servicio y la comunicación con los pacientes, como lo dijo el pionero en la telemedicina Arthur House, “con la telemedicina podemos llegar donde nos necesita el paciente nos necesita” (Del pozo & González, 2016, pág. 5).

Según Del Pozo y González (2016) la Organización Mundial de la Salud la telesalud es la:

Distribución de servicios de salud en la que la distancia es un factor crítico, donde los profesionales de la salud usan información y tecnología de comunicaciones para el intercambio de información válida para el diagnóstico y evaluación, y para la educación continuada de proveedores de salud pública, todo ello en interés del desarrollo de la salud del individuo y su comunidad. (pág. 5)

Con la utilización la telemedicina se puede ayudar a pacientes que viven en lugares apartados donde no existen centros de salud, por medio de las telecomunicaciones dar un diagnóstico oportuno y preciso con el que el paciente pueda solventar su condición de salud.

La teleenfermería es una palabra compuesta por su prefijo Tele que significa a distancia y enfermería palabra que proviene del latín, in negación, firmus fuerte, no fuertes, enfermos, combinando las dos palabras sería enfermos a distancia, por lo tanto, se puede decir que la teleenfermería es la atención al enfermo a distancia.

El Consejo Internacional de Enfermería ha definido la teleenfermería como “el uso de la tecnología de las telecomunicaciones en la disciplina enfermera para mejorar la atención a los pacientes”. (Crespo, 2017, pág. 16)

En el 2008 la American Nursing Association define la teleenfermería como: “la especialidad que integra la ciencia de enfermería, las ciencias de la computación y la información para el manejo y comunicación de datos, información, conocimiento y los saberes en la práctica de enfermería”. (Crespo, 2017, pág. 16)

La teleenfermería ha contribuido sustancialmente a elevar la calidad del ejercicio de la profesión de enfermería, al tener acceso a un banco de información a nivel mundial, al poder consultar dudas y nuevas metodologías de la práctica de enfermería, prestar atención a los pacientes que sufren de alguna discapacidad o enfermedades crónicas que le impiden trasladarse a los centros hospitalarios, siempre buscando maximizar el servicio prestado en beneficio del paciente, aunque existen unos detractores de la aplicación de una asistencia enfermería a través de las telecomunicaciones, al perder el contacto físico con el paciente,

perdiendo el trato humano, la palabra de aliento en un momento de angustia, deshumanizando el ejercicio de la profesión.

2.2.7. Modelo de para la práctica de la Teleenfermería

Larson-Dahn elaboró un modelo en el cual plantea las dificultades que se le presentan al personal de enfermería cuando se realizan los telecuidados y las relaciones que deben prevalecer entre el paciente, la enfermera y la enfermedad. Según Del Pozo y González (2016) el modelo de Larson-Dahn plantea:

Los elementos básicos del proceso de cuidado telefónico son fundamentalmente la valoración, la comunicación, el empleo tanto de las competencias clínicas como de la experiencia, la toma de decisiones compartida, la división de recursos y la valoración de los resultados finales. (pág. 8)

Los cuidados que proporcionan el personal de enfermería utilizando las telecomunicaciones, se debe basar en una buena comunicación con el paciente donde suministre una información precisa, donde tome las decisiones con seguridad y se evalúen los resultados.

2.2.8. Principios de la Teleenfermería.

La aplicación de los servicios de Teleenfermería tienen que cumplir con ciertos principios para que sean eficientes. Del Pozo y González (2016) citan Hunter quien afirma que:

- La asistencia a través de la teleenfermería debe estar disponible todos los días y las 24 horas para las personas que lo necesitan, siempre tiene que estar a la disposición un profesional de enfermería (Del pozo & González, 2016).

- Los pacientes que utilizan esta asistencia deben tener un seguimiento periódico por parte del personal de enfermería, tienen que contactarlo mínimo una vez por semana, para llevar una información precisa de su condición (Del pozo & González, 2016).
- Durante el contacto por teléfono, video llamada o cualquier medio de comunicación, el enfermero/ra deben suministrar una solución a la consulta hecha por el paciente, brindándole empatía con su condición, estimulándolo y dándole medidas preventivas (Del pozo & González, 2016).

2.2.9. Componentes de la Telesalud y Telenfermería

- ***La informática de la salud***

La integración de redes de información sanitaria y los sistemas distribuidos de historiales y registros médicos electrónicos y servicios asociados para la recogida, análisis y distribución de datos relacionados con la salud. Por ejemplo, los registros electrónicos de salud. Algunas veces, los registros electrónicos de salud pueden ser gestionados y compartidos por el propio paciente. En este caso se conocen como ‘carpetas personales de salud’ o expedientes electrónicos del paciente.

- ***La Telesalud y la telemedicina***

La interacción directa o indirecta con otros proveedores de atención médica (para una segunda opinión u opinión experta), pacientes enfermos, o bien los ciudadanos. Por ejemplo: la teleconsulta y las redes sociales. Mientras que el término telemedicina se circunscribe a servicios de atención médica directa, la telesalud denota una definición más amplia (9). 3

- ***El e-learning***

El uso de las TIC para ofrecer oportunidades de enseñanza y educación a los proveedores de salud y los ciudadanos.

- ***El comercio electrónico***

Relacionados con el lado del negocio de cuidado de la salud, por ejemplo, el reembolso electrónico. Son sistemas de información hospitalaria que permiten el control de los

servicios prestados a los pacientes y sus costes asociados, así como el resto de información administrativa (OPS, 2016) .

2.2.10. Principales servicios de la Telesalud y Telenfermería

- **Servicios de asistencia remota:** pueden referirse tanto a las teleconsultas de seguimiento, diagnóstico o tratamiento a distancia del paciente, como a los servicios de telemonitorización de pacientes –a menudo crónicos–, que incluyen en muchas ocasiones registros de parámetros biológicos. Estos servicios también incluyen la comunicación electrónica entre profesionales para llevar a cabo acciones coordinadas.
- **Servicios de gestión administrativa de pacientes:** estos incluyen tanto la solicitud de pruebas analíticas como aspectos relacionados con la facturación por la prestación de servicios.
- **La formación a distancia para profesionales** que tiene como objetivo suministrar pautas y evidencias sobre salud que faciliten la educación continua de los profesionales de salud.
- **La evaluación y la investigación colaborativa en red:** el uso de las TIC para compartir y difundir buenas prácticas, así como crear conocimiento a través de las acciones y reacciones de sus miembros (OPS, 2016).

2.2.11. Competencia, capacitación y habilidades.

La práctica de la enfermería, como se definió en el Registered Nurses Act en 2006, es un concepto amplio que abarca diversos roles y escenarios para la práctica de la enfermería. Los enfermeros registrados que practican la Teleenfermería deberían tener permiso vigente, como en cualquier otro contexto de práctica, de manera que ofrezcan servicios que están de

acuerdo con la legislación respecto a la práctica de enfermería (como se describe en diversos documentos, el Código de Ética y diversos lineamientos). La práctica de los enfermeros debería reflejar los lineamientos de la agencia y, cuando corresponda, los protocolos clínicos. (Cometto, 2011)

Las competencias requeridas en la Teleenfermería se asemejan a las competencias exigidas para todos los enfermeros registrados (por ejemplo, competencia clínica y habilidades de evolución, en el área de práctica de los enfermeros, una comprensión de alcance del servicio que se brinda.

Sin embargo, los enfermeros registrados que trabajan con Teleenfermería también deberían tener:

- Determinadas características personales y menos resistencia (actitud positiva, apertura de mente hacia la tecnología y habilidades interpersonales) lo que facilitara su conclusión y desarrollo en las áreas de telesalud y Teleenfermería.
- Conocimiento u habilidad para navegar en el sistema y ambiente tecnológico, (conocimiento y habilidad para trabajar con cámaras, equipos de videoconferencia y computadoras).
- Conciencia de las limitaciones de la tecnología que se utiliza (la habilidad para determinar si determinado equipo monitorea adecuadamente los signos vitales).
- Habilidad para reconocer situaciones en las que el uso de telemedicina no es adecuado si se consideran las necesidades del paciente (un tratamiento que no sea “razonablemente” equivalente a cualquier otro tipo de cuidado que se pueda brindar al paciente, si se tiene en cuenta el contexto, la ubicación y el tiempo específicos y la relativa disponibilidad de cuidados tradicionales), incluida una evaluación del nivel de conformidad por el paciente respecto de la telemedicina.

- Habilidad para modificar los planes de cuidado del paciente con base en la evaluación detallada anteriormente.
- Reconocimiento de los riesgos a que se puede exponer al paciente referidas al uso de la telesalud y voluntad de desarrollar planes de apoyo y salvaguarda del paciente.
- Conocimiento, comprensión y aplicación de protocolos y procedimientos de la telemedicina.
- Habilidades de comunicación competentes y mejoradas y conductas adecuadas para video/teléfono.
- Reconocimiento de base de pruebas para su práctica y áreas de práctica que necesitan investigación.
- Capacidad para brindar servicios de enfermería competentes al realizar una evaluación constante de su propia competencia, al identificar áreas para el aprendizaje y las brechas de conocimiento en relación con el área de práctica y con la tecnología y software pertinentes basados en la decisión (Cometto, 2011).

Así, para ofrecer cuidados a distancia, quienes deciden las políticas y los profesionales de la salud deben asegurarse de que existan un marco adecuado para la reglamentación de la práctica y de los profesionales; políticas y estándares que garanticen la práctica segura, profesional y ética, así como seguridad, privacidad, confidencialidad, respecto a la información.

2.2.12. Consideraciones acerca de la Teleenfermería.

Existen oportunidades para avanzar en la comprensión y la práctica de la Teleenfermería, basadas en el compromiso de quienes apoyan y/o incorporar las tecnologías y principios de la telesalud a la práctica de la enfermería. Algunas de estas oportunidades incluyen, de acuerdo

con la American Telemedicine Association (ATA) y la Agency for Healthcare Research and Quality, lo siguiente (Cometto, 2011).

Política

- Abogar por áreas relacionadas con la portabilidad de la práctica de enfermería que faciliten la práctica entre estados.
- Estableces lineamientos y estándares para la práctica clínica de la Teleenfermería.
- Favorecer la participación de contribuyentes tanto dentro como fuera de la disciplina, al desarrollar lineamientos y estándares para la Teleenfermería.
- Impulsar una legislación que se centre en que los enfermeros tengan la habilidad de brindar una práctica de Teleenfermería segura, efectiva y accesible.

Clínica

- Ofrecer conocimientos para el desarrollo y mejora de las tecnologías, con el fin de satisfacer las necesidades y demandas de los profesionales de la salud y los usuarios.
- Colaborar con los grupos de intereses especiales de la American Telemedicine Association (ATA), los Especial Interest Groups (SIG) y otras agencias, organizaciones de atención de la salud y prestadores de servicio que promuevan la participación activa de los enfermeros en telesalud y telemedicina.
- Participar en el desarrollo e implementación de competencias necesarias para brindar un servicio de Teleenfermería seguro y efectivo.
- Colaborar con los programadores de sistemas de tecnología de la información a fin de asegurar la privacidad y seguridad de la información de la salud, al tiempo que se garantiza la facilidad y uso adecuado de habilidades para compartir información adecuada.

Administrativa

- Abogar por niveles adecuados de tecnología para garantizar una práctica de Teleenfermería segura y efectiva.
- ofrecer capacitación y supervisión adecuada para los profesionales de la salud que usan la tecnología con el propósito de brindar atención de la salud a distancia.
- Monitorear las relaciones costo-eficacia y costo-beneficio del cuidado de la salud brindada por enfermeros mediante tecnologías de telesalud.

Educación

- Desarrollar y difundir información precisa acerca de la Teleenfermería a todos los miembros de la profesión.
- Informar a los miembros de la profesión sobre oportunidades para implementar la tecnología en la práctica de manera que brinde cuidados de la salud a un mayor número de pacientes, previa eliminación de las barreras de distancia y tiempo.
- Incorporar a los principios de la Teleenfermería en los programas de capacitación inicial y posgrados, incluido información sobre la Teleenfermería, telecomunicaciones, informática, manejo de la información, reglamentaciones y permisos entre estados, privacidad de la información de la salud, y métodos para brindar una atención de la salud segura a distancia.

Investigación

- Realizar investigaciones y difundir los resultados, de manera que se establezcan una base de pruebas para la práctica de la Teleenfermería.
- Diseñar y realizar investigaciones referentes a necesidades iniciales y áreas de prioridad identificadas a la Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ).

- Difundir la trascendencia de la Teleenfermería en el paciente, la familia, la sociedad y el sistema de salud e incluir implicaciones fiscales en los planes de investigación.

Ético/legal

- Abogar por un uso seguro y efectivo de la tecnología de la telesalud.
- Actuar como fuentes de información para usuarios y diseñadores de tecnología de manera que el uso seguro de la tecnología cubra las necesidades de la atención de la salud.
- Monitorear resultados de los cuidados emergentes de la Teleenfermería.
- Garantizar la confidencialidad y la privacidad del paciente en todos los encuentros de telesalud y Teleenfermería (Cometto, 2011).

2.2.13. Seguridad en el cuidado de enfermería

La seguridad en el cuidado del paciente por parte del personal de enfermería, ha ido objeto de observación por algunas instituciones a nivel internacional. La National Quality Forum (NQF) es una institución que tiene como finalidad mejorar la calidad de la atención y la seguridad, para lo cual ha publicado una guía para las enfermeras para promover la seguridad de los pacientes y de las enfermeras, con el objetivo de disminuir los riesgos y aumentar la seguridad en el cuidado del paciente, la guía se enfoca en las siguientes áreas:

- Crear y el mantener la cultura de la seguridad, con esta práctica se pretende implementar y desarrollar la educación del personal de enfermería con respecto a su propia seguridad y la de los pacientes (Orkaizagirre, 2015)..
- Los familiares y el paciente deben consentir la aplicación de procedimientos para la prolongar vida del paciente, ante cualquier situación adversa (Orkaizagirre, 2015)..
- Velar por la satisfacción las necesidades humanas, prestando ayuda y acompañamiento del paciente y sus familiares, con un servicio de calidad (Orkaizagirre, 2015)..

- Suministrar información relacionada con la situación del paciente con una comunicación precisa y clara (Orkaizagirre, 2015).
- Administración de los medicamentos respetando horario y dosis.
- Mantener las condiciones higiénicas apropiadas para prevenir infecciones (Orkaizagirre, 2015).
- Adquirir la preparación para realizar procedimientos específicos en el ejercicio de la profesión (Orkaizagirre, 2015).

2.2.14. Seguridad del Paciente

Según explica el Ministerio de Salud Pública, la seguridad del paciente-usuario refiere a una dimensión de la calidad de la atención en salud, de hecho, no se podría de hablar de calidad de atención, sin un enfoque centrado en la seguridad del paciente. En tal sentido la seguridad son una serie de atributos con los que debe contar cada servicio asistencial o administrativo, especialmente diseñados para responder a las necesidades y condiciones de los pacientes.

La seguridad de la atención en salud se centra en;

- Conocimiento de los riesgos de eventos adversos
- Eliminación de riesgos innecesarios
- Prevención y corrección de aquellos riesgos que son evitables a través de intervenciones basadas en la mejor evidencia científica. (MSP, 2016).

La seguridad del paciente debe estar basada en los siguientes principios:

- Atención centrada en el paciente
- Alianza con el paciente y su familia
- Alianza con el profesional y personal de la salud
- Cultura de seguridad
- Impacto

- Liderazgo y trabajo en equipo
- Visión sistemática y multicausal

A continuación se presenta de manera esquemática las prácticas que deben ser ejecutadas en las instituciones hospitalarias, con el fin de brindar cuidados basados en la seguridad del paciente;

Tabla 1 Practicas seguras

| Tipo | Procesos |
|------------------------------|--|
| Administrativas | Identificación correcta del paciente |
| | Programa de mantenimiento preventivo de equipos biomédicos |
| Asistenciales | Control de abreviaturas peligrosas |
| | Manejo adecuado de medicamentos en alto riesgo |
| | Control de electrolitos |
| | Conciliación de medicamentos |
| | Administración correcta de medicamentos |
| | Administración de antibióticos profilácticos en procedimientos quirúrgicos |
| | Profilaxis de trombo embolismo venoso |
| | Prevención de úlceras por presión |
| Administración/asistenciales | Notificación de eventos relacionados con la salud del paciente |
| | Prácticas quirúrgicas seguras |
| | Transferencia correcta de información de los pacientes en puntos de transición |
| | Manejo correcto de bombas de infusión |
| | Higiene de manos |
| | Prevención de caídas |
| | Educación en seguridad del paciente |

Fuente: (MSP, 2016)

2.2.15. Enfermería y la seguridad en los pacientes

La utilización de tecnologías en el proceso de atención a los pacientes ha traído preocupación entre los pacientes y familiares, al realizar teleconsultas al personal de enfermería, piensan que se pierde el contacto directo y se deteriora la relación paciente-enfermera, aunque en realidad las nuevas herramientas tecnológicas traen grandes beneficios a los pacientes, en cuanto a instrumentos médico mucho más avanzados.

El personal de enfermería debe estar muy bien entrenado para no perder ese trato humanizado hacia sus pacientes, teniendo siempre presente que sus pacientes merecen recibir un trato digno, de calidad y seguro, con la utilización de la teleenfermería bien enfocada trae grandes beneficios a la comunidad en general

La seguridad del paciente es una prioridad en las políticas sanitarias, en diferentes ámbitos nacionales e internacionales. Según Febré y otros (2018) para la Organización Mundial de la Salud define la seguridad del paciente,

La ausencia de riesgo o daño potencial asociado con la atención sanitaria, que se basa en el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas con el objeto de minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias. (Febré & et.al., 2018)

La seguridad de los pacientes está íntimamente relacionada con los cuidados que brindan las enfermeras, estos profesionales tienen que prestar un servicio de calidad, para disminuir los riesgos médicos en sus pacientes y prevenir cualquier complicación que se pudiera presentar.

2.2.16. Las Telesalud y teleenfermería para la seguridad de los pacientes

Las tecnologías de la información para la salud consisten esencialmente en usar tecnología para mejorar el tratamiento y cuidado de los pacientes. Las tecnologías de información facilitan a todos aquellos que intervienen en el proceso de salud, facilitando la accesibilidad a los datos más importantes de los pacientes (Cometto, 2011).

La Tecnología de la información ayuda a reducir la tasa de errores en tres formas;

- Prevención de errores y episodios adversos
- Reduce los tiempos de respuesta ante episodios adversos
- Ofrece un mejor control de los episodios adversos

- Ayuda a salvaguardar los documentos e información de los pacientes

La tecnificación de la información evita en gran medida la ocurrencia de episodios no deseados, brindando a los usuarios herramientas para mejorar la comunicación, facilitando el acceso al conocimiento, mejorar el monitoreo y seguimiento de los pacientes, entre otra serie de beneficios (Cometto, 2011).

En el caso de los beneficios para los profesionales de la enfermería, las TICs facilitan el manejo efectivo de la gran cantidad de información que requieren manejar en todo momento para alcanzar a brindar cuidados de calidad y ajustados a las necesidades individuales de cada paciente.

2.2.17. Contribuciones de Teleenfermería a la seguridad del paciente

El enfermero interactúa con un cliente en un sitio remoto, recibe electrónicamente los datos del estado de salud del cliente, inicia y transmite intervenciones y regímenes terapéuticos, así como monitorea y registra la respuesta del cliente y los resultados del cuidado de enfermería.

El valor de la Teleenfermería para el cliente es la facilidad de acceso a cuidados calificados empáticos y efectivos, entregados por medio de la tecnología de telecomunicaciones (Cometto, 2011).

El advenimiento de otros medios electrónicos, como aparatos interactivos de multimedia, sistemas de monitoreo computarizado, tecnología robótica y la web, no ha cambiado el tema. Sin embargo, el desafío para realizar una práctica segura de cuidados es encontrar la manera de entregar este cuidado de forma segura y efectiva, mediante el uso de la tecnología de telecomunicaciones.

La Teleenfermería se utiliza en muchos sistemas de cuidado de la salud como medio de reducir costos, haciendo posible ampliar el beneficio de recursos limitados a una población numerosa en una extensa región geográfica al reducir el gasto por impresión y manejo en físico de la información de cada expediente de pacientes y de los profesionales. Entre las actividades de la Teleenfermería cabe destacar: ofrecer contacto persona a persona vía servicios de consulta telefónica de enfermería; brindar videoconferencias y grupo de apoyo en internet ofrecidos por enfermeros, que dan apoyo emocional e informacional a clientes y familiares; teleinmersión clínica para ayudar a enfermeros y estudiantes a mejorar la toma de decisiones en el cuidado de enfermeros; proporcionar respaldo para una segunda opinión en la toma de decisiones; hacer el telemonitoreo de pacientes y familias (Cometto, 2011).

Además, la tecnología usada en la Teleenfermería puede incluir, aunque no está limitada, teléfonos (líneas de tierra y celulares), asistentes personales digitales (PDA), faxes, internet, video y audio, conferencias, teleradiología, sistemas de información computarizados y telerobótica.

2.2.18. Atención en los servicios de consulta externa del Hospital Básico

Guaranda, mediante consulta virtual asistida

Debido a la necesidad de declaración de emergencia nacional el IESS implemento el sistema de consulta virtual asistida para aquellas consultas relativas al área psicológica y medicina interna, dicha implementación se produce en dos fases, la cual se basa en la aplicación de teleconsultas mediante la herramienta de Microsoft Teams, donde se realiza una videoconferencia al paciente y se le da el seguimiento respectivo para verificar la evolución de su condición. Para la ejecución de dichas teleconsultas, el paciente debe contar con una cita agendada en el Sistema MIS AS-400. En la segunda fase de esta implementación tiene como objetivo garantizar la continuidad de atención de la consulta externa programada.

El proceso de atención mediante la consulta virtual asistida propuesto por el IESS, es el siguiente:

1. Agendamiento de pacientes mediante sistema AS400
2. Asignación del listado de pacientes por especialistas al Coordinador de Consulta Externa con un mínimo de 2 días de anticipación
3. Contacto telefónico con el paciente a fin de acordar el medio o aplicación para la realización de la videoconferencia a la hora agendada.
4. Comunicar a los especialistas los números de contacto y las observaciones para la realización de la videoconferencia
5. Al momento de realizar la teleconsulta el médico debe indicar en el Sistema AS 400 que la modalidad de atención médica es virtual asistida vía telefónica
6. En caso de que se genere durante la consulta médica vía telefónica, la necesidad de exámenes complementarios o retiro de medicación o visitas domiciliarias. El médico que se encuentra brindando la consulta colocará en la matriz enviada por el Coordinador de Consulta Externa, si al paciente fue generada:
 - Visita Domiciliaria
 - Exámenes complementarios (laboratorio y rayos x)
 - Retiro de Medicación en el establecimiento (paciente - familiar o persona no vulnerable) mismo que deberán acudir al área de farmacia cumpliendo todos los procedimientos de nuestra Unidad con la cédula original del paciente y carta de autorización firmada por el paciente (donde deberá constar nombres y apellidos y número de cédula de la persona quien autoriza el paciente a retirar su medicación y su copia de cédula)
 - Entrega de Medicación en Domicilio a pacientes que son Vulnerables y no cuenten con un familiar que pueda retirar medicación en establecimiento de salud, se

informará por parte del médico que se encuentre dando la atención que la entrega de Medicación se lo realiza solamente en los cantones de GUARANDA -CHIMBO Y SAN MIGUEL , si no reside dentro de éstos cantones el paciente deberá enviar a una persona o familiar para el retiro de la medicación en la farmacia de nuestro establecimiento cumpliendo los requisitos descritos para la entrega de medicación en el establecimiento.

- Necesidad de acudir a Emergencia (IESS, 2020)

2.2.19. Sistema MIS- AS-400

El sistema MS-AS 400 es un sistema creado por IBM que puede ofrecer servicios a casi cualquier tipo de empresa. Este software puede operar a nivel multiusuario, con una interfaz controlada por menús (Larrea, 2016).

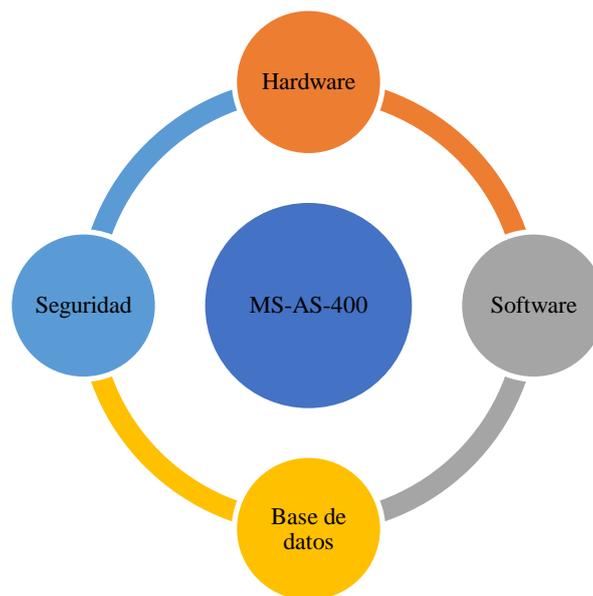


Figura 1 Integración del sistema AS-400
Fuente: información extraída de (Larrea, 2016)

El sistema MS- AS-400 ofrece varias opciones dentro del control del IESS, entre ellos ofrece un control y seguimiento a detalle de los pacientes incluyendo lo que se describe a continuación

- Registro de los datos de cada profesional de enfermería
- Sección para trabajar con pacientes
- Datos de cada paciente
- Registro médico
- Diagnóstico presuntivo y definitivo
- Ordenes de farmacia
- Medicamentos administrados o por administrar
- Sección para trabajar con insumos
- Sección para controlar y registrar pacientes de alta médica
- Signos vitales de pacientes en emergencias
- Signos vitales en pacientes de consulta externa
- Sistema de registro de consultas
- Registro de asistencia o inasistencia a consulta
- Registro de interconsultas
- Ordenes e informes de laboratorio e imagenología
- Generación de reportes
- Informes de enfermería
- Control de las rutinas
- Registro de ingesta y eliminación de líquidos
- Medicinas administradas de farmacias externas
- Rotación de camas

Cada profesional de enfermería puede acceder al sistema desde su usuario y realizar registros según el caso de cada paciente atendido, así mismo verificar su historia clínica, que profesionales lo han atendido, medicamentos administrados y observaciones pertinentes en caso de aplicar, accediendo así de manera segura a la información actualizada, facilitando la gestión y brindando un mejor control.

2.3 MARCO LEGAL

2.3.3. Ley Orgánica de la Salud

Capítulo III

Del sistema común de información

Art. 215.- La autoridad sanitaria nacional con la participación de los integrantes del Sistema Nacional de Salud, implementará el sistema común de información con el fin de conocer la situación de salud, identificar los riesgos para las personas y el ambiente, dimensionar los recursos disponibles y la producción de los servicios, para orientar las decisiones políticas y gerenciales y articular la participación ciudadana en todos los niveles, entre otras. Este sistema incorporará los enfoques pluriculturales, multiétnico, de género, las particularidades regionales y poblacionales, así como la división político - administrativa del país. (Congreso Nacional, 2015)

2.4 Sistema de variables

2.4.3. Variable independiente

Telesalud y Teleenfermería

2.4.4. Variable dependiente

Seguridad del paciente

2.5 Operacionalización de variables

Variable independiente Telesalud y Telenfermería

| Definición | Dimensión | Indicador | Instrumentos | Ítems | Escala |
|---|--|---|---------------------------|---|---|
| Distribución de servicios de salud en la que la distancia es un factor crítico, donde los profesionales de la salud usan información y tecnología de comunicaciones para el intercambio de información válida para el diagnóstico y evaluación, y para la educación continuada de proveedores de salud pública, todo ello en interés del desarrollo de la salud del individuo y su comunidad. | <p>Distribución de servicios de salud en la distancia</p> <p>Uso de información y tecnología de comunicaciones</p> <p>Diagnóstico, evaluación y educación</p> <p>Desarrollo de la salud del individuo y su comunidad</p> | <p>Uso adecuado de las TICs</p> <p>Manejo eficiente de la información</p> <p>Desviaciones en el sistema</p> | Encuesta/ Cuestionario | <p>¿Cómo considera el uso de la Telesalud y la Telenfermería en el Hospital Básico Guaranda?</p> <p>¿Cómo ha sido su experiencia en la gestión de citas y agendamiento de exámenes para el Hospital Básico Guaranda, vía telefónica?</p> <p>¿Cómo considera usted que el cuidado brindado por los profesionales de enfermería a través de la Telenfermería?</p> <p>¿Cómo considera que es el manejo de la información empleando la Telesalud y Telenfermería?</p> <p>¿Cómo ha sido su experiencia en el uso de las líneas de atención a usuarios?</p> | <p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Deficiente</p> |

Elaborado por-: Pamela Narváez y Jhony Galeas

Variable dependiente: Seguridad del paciente

| Definición | Dimensión | Indicador | Instrumento | Ítems | Escala de medición |
|---|--|--|-------------------------|--|---|
| La OMS define la seguridad de los pacientes como la ausencia de riesgo o daño potencial asociado a la atención sanitaria, que se basa en el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas con el objeto de minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud | <p>Ausencia de riesgo o daño potencial</p> <p>Atención Sanitaria</p> <p>Elementos estructurales</p> <p>Procesos, instrumentos y metodologías usadas para minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención</p> | <p>Frecuencia de eventos no deseado</p> <p>Nivel de destreza en el uso de tecnologías</p> <p>Procesos que beneficien al paciente</p> | Encuesta / Cuestionario | <p>¿En el Hospital Básico Guaranda se emplea la Telesalud y la Telenfermería para?</p> <p>¿El Hospital Básico Guaranda cuenta con la infraestructura tecnológica para la aplicación eficiente de la Telesalud y la Telenfermería?</p> <p>¿Utilizan algún sistema informático implementado por el nivel central o interno para llevar el control de registros relacionados con la atención de pacientes, estadísticas, entre otros componentes de la Telesalud?</p> <p>¿Cómo considera usted el uso del sistema para manejar la información de los pacientes de manera oportuna?</p> <p>¿Considera usted que el sistema de Telesalud y Telenfermería es confiable y seguro para manejar los datos de cada paciente?</p> <p>¿Considera que existe alineación de todos los usuarios del sistema en beneficio de una atención segura del paciente?</p> <p>¿Considera que ha recibido formación suficiente para el uso de las tecnologías y sistema aplicado en la Telesalud y Telenfermería?</p> <p>¿Considera que con la carga de trabajo de su puesto alcanza a usar apropiadamente los módulos del sistema cargando la información correcta y oportunamente?</p> <p>¿Existe un sistema de control y seguimiento que asegure que todos los responsables ingresen la información de cada paciente de manera oportuna y detallada?</p> | <p>De acuerdo</p> <p>Parcialmente de acuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| | | | | <p>¿Existe un procedimiento para ofrecer consentimiento informado para los pacientes en la cesión de uso de sus datos clínicos derivados del uso del servicio de Telesalud y Telenfermería?</p> <p>¿Cuándo usted realiza un cuidado realiza inmediatamente el ingreso de los detalles en el sistema de teleenfermería?</p> <p>¿Considera que el uso de la información digital de la historia de cada paciente influye positivamente en la seguridad del mismo?</p> <p>¿Ha experimentado dificultades en el uso de las tecnologías informáticas durante los procesos de cuidado de enfermería?</p> <p>¿Considera eficiente el sistema de control y seguimiento mediante la Telenfermería y Telesalud de pacientes de grupos vulnerables?</p> <p>¿El uso de las tecnologías informáticas influye negativamente en la sensibilización de los cuidados?</p> | |
|--|--|--|--|---|--|

Elaborado por:- Pamela Narváez y Jhony Galeas

2.6 Definición de términos

Base de datos

Conjunto de informaciones que está organizado y estructurado de un modo específico para que su contenido pueda ser tratado y analizado de manera rápida y sencilla. (Pérez & Gardey, 2017)

Hardware

Es la parte física de un ordenador o sistema informático. Está formado por los componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos, tales como circuitos de cables y luz, placas, memorias, discos duros, dispositivos periféricos y cualquier otro (Significados, 2019)

Sistema AS400

Es un sistema creado por IBM que puede ofrecer servicios a casi cualquier tipo de empresa. Este software puede operar a nivel multiusuario, con una interfaz controlada por menús (Larrea, 2016)

Software

Término informático que hace referencia a un programa o conjunto de programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático. (Significado, 2019)

Teleenfermería

Teleenfermería se define como la práctica de la enfermería a distancia mediante el uso de tecnologías de telecomunicación; además, es el uso de “tecnología para brindar cuidados de enfermería y llevar a cabo la práctica de enfermería” (Cometto, 2011)

Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

Son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de

manera interactiva e Inter conexionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas. (Belloch, ds.f.)

CAPÍTULO III:

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Por el tipo de investigación

La presente investigación presenta un enfoque **cuantitativo** puesto que se pretende realizar la recolección de la información en base a dos instrumentos cuyos datos serán analizados de manera descriptiva y estadística con el fin de conocer la aplicación de la Telesalud y Telenfermería por los enfermeros del HBG y la opinión de los usuarios de dichos servicios.

3.1.2. Por la profundidad investigativa

La investigación será **descriptiva** por la necesidad de conocer la característica de una población de estudio frente a las variables dependiente e independiente.

3.1.3. Por el tiempo de ocurrencia

El corte de la investigación es **transversal** puesto que se aplicarán los instrumentos en un momento finito y en el presente.

3.1.1. Por el lugar

Puesto que la investigación se realizará directamente en el Hospital Básico Guaranda donde ocurre la interacción entre los profesionales de enfermería, pacientes y TICs, la investigación es de **campo**.

3.2. Población y muestra

Debido a que el universo muestral finito es reducido y con el fin de recopilar información considerando a la mayor cantidad de individuos, no se aplicará una técnica de muestreo probabilístico por lo que la muestra será toda la población. A continuación, se describe la población

Tabla 2: Población

| Población | Cantidad |
|--|-----------------|
| Profesionales de enfermería del Hospital Básico Guaranda | 56 |
| Pacientes de grupos vulnerables atendidos en el Hospital Básico Guaranda | 25 |

Elaborado por: Pamela Narváez y Jhony Galeas

La población muestra de los pacientes se tomo en base a un listado suministrado por el Hospital Básico Guaranda. Debido a que ambas poblaciones eran estadísticamente pequeñas, no se aplicó ninguna técnica de muestreo probabilístico.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la realización de la presente investigación se diseñaron dos instrumentos que permitirán la recolección de la información, y se emplearan dos técnicas que se ajustan a las necesidades y objetivos del estudio, a continuación, se presentan de manera sistemática.

Tabla 3: Técnicas e instrumentos

| Población | Instrumento | Técnica |
|--|--------------------|----------------|
| Profesionales de enfermería del Hospital Básico Guaranda | Cuestionario | Encuesta |
| Pacientes de grupos vulnerables atendidos en el Hospital Básico Guaranda | Cuestionario | Encuesta |

Elaborado por: Pamela Narváez y Jhony Galeas

3.4. Análisis de resultados

A continuación, se presenta la tabulación y el análisis de las encuestas aplicadas a los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Básico Guaranda

Tabla 4 Perfil sociodemográfico de los enfermeros

| Ítem | | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|-----------------|------------|------------|
| Género | Femenino | 54 | 96% |
| | Masculino | 2 | 4% |
| Edad | De 20 a 35 años | 41 | 74% |
| | De 35 a 46 años | 15 | 26% |
| | Más de 46 | 0 | 0% |
| Grado de instrucción | Tercer nivel | 37 | 65% |
| | Cuarto nivel | 19 | 35% |
| Condición laboral | Nombramiento | 29 | 52% |
| | Contratado | 27 | 48% |
| Experiencia | 1 a 5 años | 19 | 35% |
| | 5 a 10 años | 24 | 43% |
| | Más de 10 años | 12 | 22% |

Elaborado por: Pamela Narváz y Jhony Galeas

Fuente: Encuestas al personal de enfermería del Hospital Básico de Guaranda

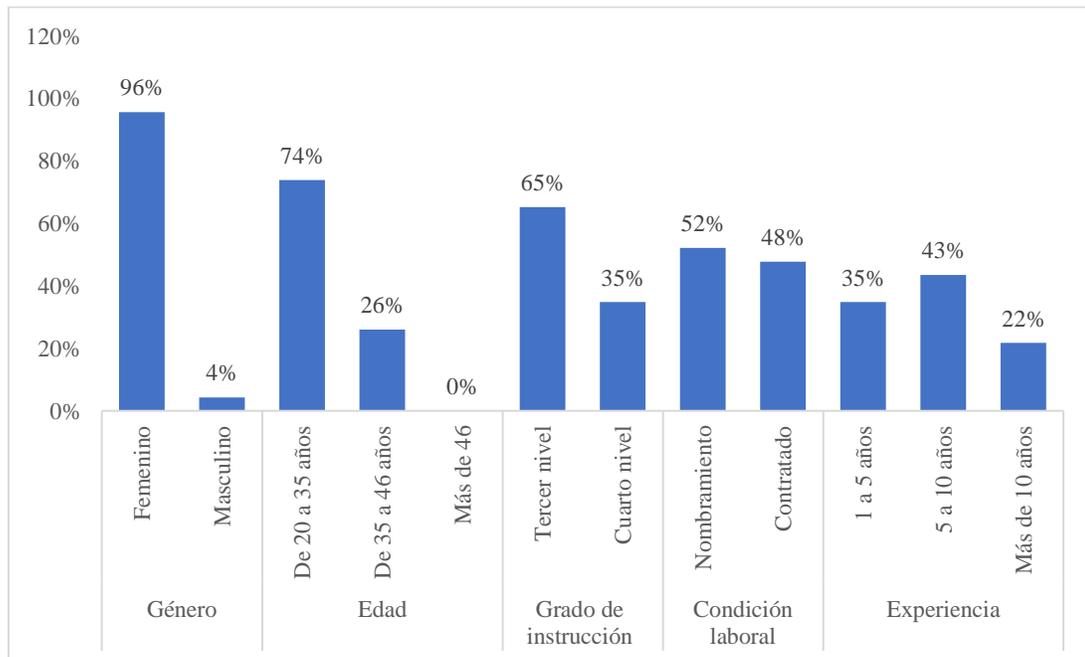


Gráfico 1 Perfil sociodemográfico del personal de enfermería HBG

Análisis e interpretación

Se observa que la población de enfermeros del hospital este compuesto por un 96% del género femenino y 4% de género masculino, esta tendencia de distribución está acorde a lo esperado ya que por tradición la carrera de enfermería es representada en mayoría por mujeres a nivel mundial debido a las destrezas y habilidades de cuidados al paciente propias del género que lo hacen que sean altamente capacitados.

En cuanto a la distribución de la edad en los profesionales de enfermería se observa que el 74% de ellos cuenta con una edad entre los 20 y 35 años, 26% se encuentran en el rango de 35 a 46 años.

Los resultados de la tabulación permitieron establecer también que el 65% de ellos indicó que su grado de instrucción es del tercer nivel mientras que el 35% de estos refirió que contaban con el cuarto nivel de instrucción. Así mismo el 52% de estos presentan estatus laboral de nombramiento y 48% de contratados, además que de los profesionales encuestados el 43% cuenta con entre 5 y 10 años de experiencia, 35% con 1 a 5 años y 22% con más de 10 años en el campo laboral. Esta tendencia muestra que la población de profesionales cuenta con la madurez, experiencia y preparación para la toma de decisiones en beneficio de la seguridad del paciente.

Resultados de las encuestas dirigidas a profesionales de enfermería

Pregunta 1: ¿En el Hospital Básico Guaranda se emplea la Telesalud y la Telenfermería para un servicio de asistencia remota (teleconsulta)?

Tabla 5 Aplicación del servicio de asistencia remota (Teleconsulta)

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| De acuerdo | 21 | 38% |
| Parcialmente de acuerdo | 27 | 48% |
| En desacuerdo | 8 | 14% |
| Total | 56 | 100% |

Elaborado por: Pamela Narváez y Jhony Galeas

Fuente: Encuestas al personal de enfermería del Hospital Básico de Guaranda

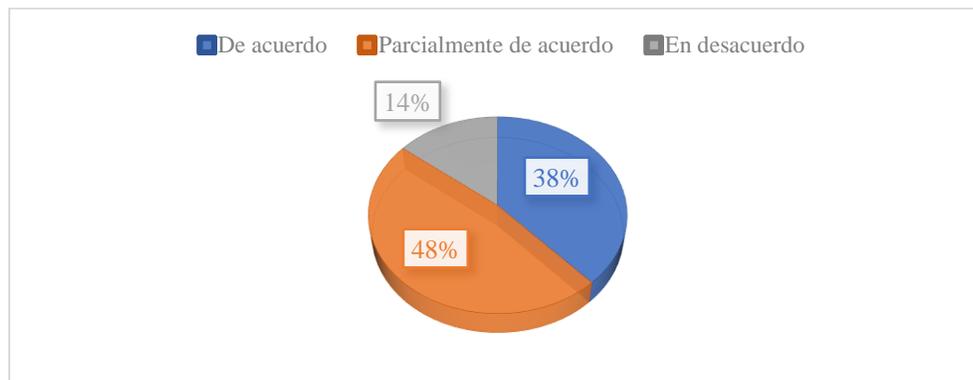


Gráfico 2 Aplicación del servicio de asistencia remota (Teleconsulta)

Análisis e interpretación

Una de la aplicación de la telesalud y la telenfermería resulta de la aplicación de servicios de teleconsulta, los cuales son aquellos que son empleados por los profesionales de la salud de manera remota ofreciendo al paciente control y seguimiento de su condición de salud a distancia. En el caso del Hospital Básico Guaranda se observó que al consultarle a los profesionales de enfermería si se aplicaba la modalidad de teleconsulta en dicha institución, el 48% de estos respondió que estaba parcialmente de acuerdo, 38% de acuerdo y 14% en desacuerdo, esta tendencia da a notar que la mayoría de los profesionales de enfermería conocen parcialmente o desconocen de los servicios de teleconsulta que son ofrecidos en el HBG.

Pregunta 2: ¿En el Hospital Básico Guaranda se emplea la Telesalud y la Telenfermería para la gestión de información y administración de pacientes?

Tabla 6 *Aplicación de la Telesalud y la Telenfermería en la gestión de información y administración de pacientes*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| De acuerdo | 31 | 55% |
| Parcialmente de acuerdo | 17 | 30% |
| En desacuerdo | 8 | 15% |
| Total | 56 | 100% |

Elaborado por: Pamela Narváz y Jhony Galeas

Fuente: Encuestas al personal de enfermería del Hospital Básico de Guaranda

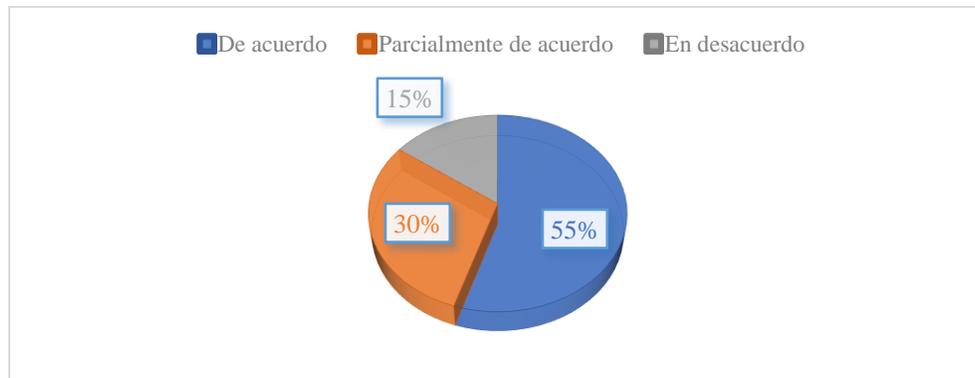


Gráfico 3 Aplicación de la Telesalud y la Telenfermería en la gestión de información y administración de pacientes

Análisis e interpretación

Otro aspecto importante en la aplicación efectiva de la Telesalud y la Telenfermería, resulta de la gestión de la información y la administración de todo lo relacionado con la atención hacia los pacientes, este tipo de gestión de información se refiere al manejo de bancos de datos donde se guarda el detalle de las historias clínicas, resultados de laboratorios, consultas realizadas, personal de la salud que lo atendido, entre otros datos relevantes. En cuanto a ello, según los resultados de la encuesta aplicada a profesionales, el 55% de ellos indica que se encuentra de acuerdo con que en el HBG se aplica este tipo de gestión administrativa, mientras que el 30% de estos se encontraba parcialmente de acuerdo y 15% en desacuerdo. Estos resultados evidencian un desconocimiento

por parte de los profesionales de enfermería puesto que en el HBG es de carácter obligatorio el manejo de la información mediante la aplicación de un software institucional.

Pregunta 3: ¿El Hospital Básico Guaranda cuenta con la infraestructura tecnológica para la aplicación eficiente de la Telesalud y la Telenfermería?

Tabla 7 Disponibilidad de infraestructura tecnológica para la Telesalud y Telenfermería

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| De acuerdo | 16 | 29% |
| Parcialmente de acuerdo | 24 | 43% |
| En desacuerdo | 16 | 29% |
| Total | 56 | 100% |

Elaborado por: Pamela Narváez y Jhony Galeas

Fuente: Encuestas al personal de enfermería del Hospital Básico de Guaranda

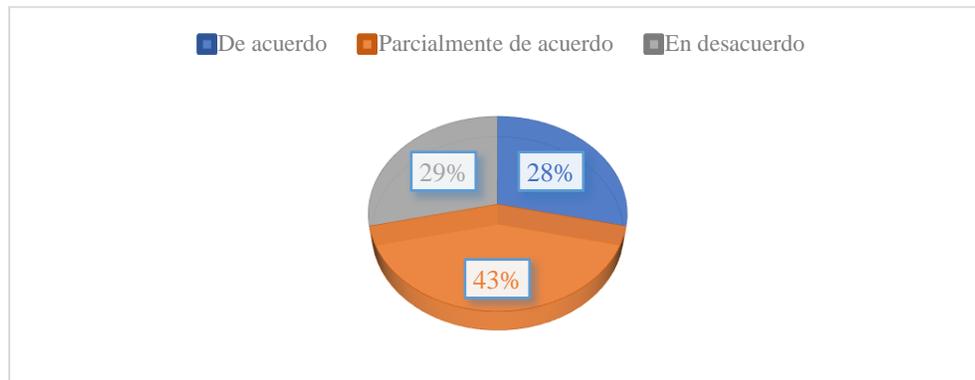


Gráfico 4 Disponibilidad de infraestructura tecnológica para la Telesalud y Telenfermería

Análisis e interpretación

Un aspecto importante para la aplicación eficiente de la telesalud y la telenfermería es la disponibilidad de equipos que permitan su aplicación adecuada, de manera oportuna y constante. En ese orden de ideas, se observa que, según la perspectiva de los profesionales de enfermería encuestados, el 43% de ellos considera que esta parcialmente de acuerdo con la disponibilidad de la infraestructura tecnológica para la aplicación de la telenfermería y telesalud, mientras que el 29% está en desacuerdo y tan solo el 28% indica que está de acuerdo. Esta tendencia arroja que desde la perspectiva de los enfermeros que laboran en el Hospital Básico Guaranda, este no cuenta con la disponibilidad de equipos y softwares que permitan la aplicación adecuada de la telesalud y telenfermería.

Pregunta 4: ¿Utilizan algún sistema informático implementado por el nivel central o interno para llevar el control de registros relacionados con la atención de pacientes, estadísticas, entre otros componentes de la Telesalud?

Tabla 8 Utilización de un sistema informático para el control de información de los pacientes

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| De acuerdo | 32 | 57% |
| Parcialmente de acuerdo | 11 | 19% |
| En desacuerdo | 13 | 24% |
| Total | 56 | 100% |

Elaborado por: Pamela Narváez y Jhony Galeas

Fuente: Encuestas al personal de enfermería del Hospital Básico de Guaranda

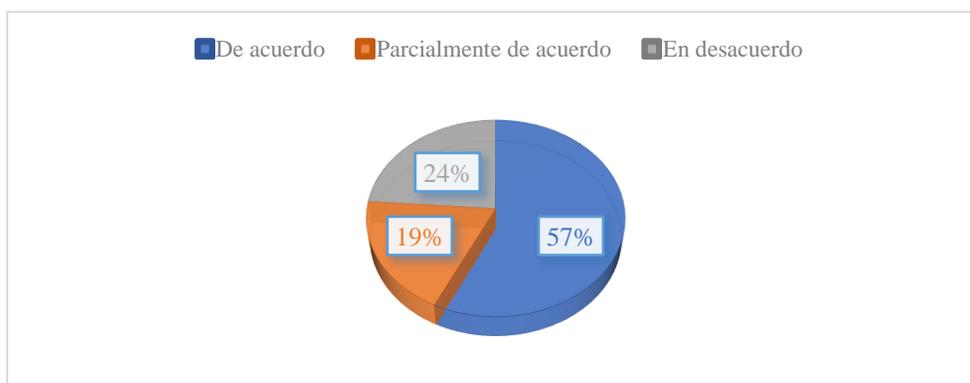


Gráfico 5 Utilización de un sistema informático para el control de información de los pacientes

Análisis e interpretación

La utilización de sistemas de manejo de información de los pacientes es un aspecto muy importante en cuanto a la seguridad en la atención brindada en las instituciones de salud, puesto que este aspecto permite conocer en tiempo real los detalles de la historia médica de cada paciente, hacer seguimiento y control a la administración de medicamentos, control de los diagnósticos y de los responsables de cada paciente tratado, entre otros aspectos relevantes generados durante el proceso de atención al enfermo. En cuanto a esto, se consultó a los profesionales de enfermería si en el HBG existía un sistema que permitiera controlar dicha información, obteniendo como resultado que; el 57% de estos está de acuerdo con la aseveración, el 19% parcialmente de acuerdo

y el 24% restante en desacuerdo. Esta tendencia reitera la observación inicial realizada, sobre el desconocimiento general de la telesalud y telenfermería, y de los mecanismos o sistemas internos llevados por el HBG que permiten establecer el control y seguimiento de los pacientes de manera digital y actualizada.

Pregunta 5: ¿Considera usted que el uso del sistema para manejar la información de los pacientes de manera oportuna es sencillo?

Tabla 9 *Opinión de los profesionales de enfermería frente al uso del sistema*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| De acuerdo | 35 | 62% |
| Parcialmente de acuerdo | 13 | 24% |
| En desacuerdo | 8 | 14% |
| Total | 56 | 100% |

Elaborado por: Pamela Narváez y Jhony Galeas

Fuente: Encuestas al personal de enfermería del Hospital Básico de Guaranda

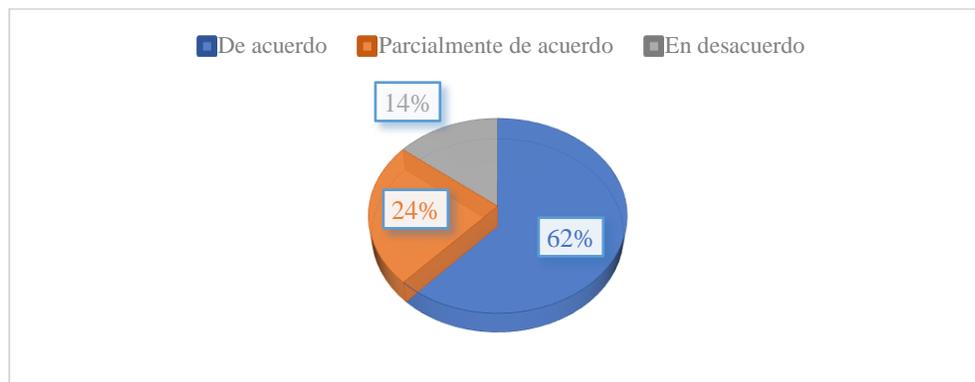


Gráfico 6 Opinión de los profesionales de enfermería frente al uso del sistema

Análisis e interpretación

En cuanto al grado de complejidad del sistema para el manejo de información de los pacientes de manera oportuna, el 62% de los profesionales de enfermería encuestados indicaron que están de acuerdo con la afirmación que este les resulta sencillo para su uso de manera oportuna, el 24% indica que está parcialmente de acuerdo y el 14% en desacuerdo. Esta tendencia indica que, aunque la mayoría de los profesionales de enfermería considera que el sistema es sencillo, una proporción considerable de estos tiene dudas respecto a su uso, encontrando cierto grado de dificultad, siendo este aspecto relevante, puesto que su correcta utilización de manera oportuna incide directamente en la seguridad de los pacientes atendidos.

Pregunta 6: ¿Considera que existe alineación de todos los usuarios del sistema en beneficio de una atención segura del paciente?

Tabla 10 *Opinión de los profesionales de enfermería respecto a la alineación de los usuarios del sistema*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| De acuerdo | 31 | 55% |
| Parcialmente de acuerdo | 17 | 30% |
| En desacuerdo | 8 | 15% |
| Total | 56 | 100% |

Elaborado por: Pamela Narváez y Jhony Galeas

Fuente: Encuestas al personal de enfermería del Hospital Básico de Guaranda

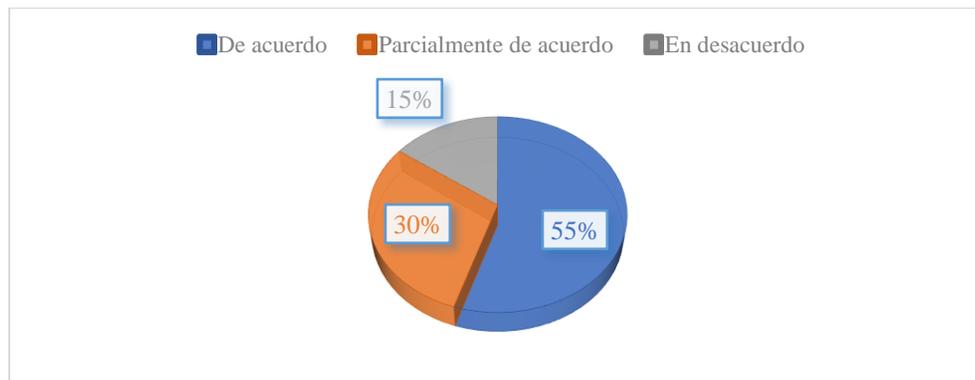


Gráfico 7 Opinión de los profesionales de enfermería respecto a la alineación de los usuarios del sistema

Análisis e interpretación

Referente a la alineación de todos los responsables de cargar información en el sistema, se observó en los resultados obtenidos que el 55% de los profesionales de enfermería considera que efectivamente cada usuario se encuentra lineado en beneficio de una atención segura del paciente, sin embargo, el 30% discrepa de esa observación indicando que se encuentra parcialmente de acuerdo y el 15% en desacuerdo. Esta tendencia vislumbra que existen algunas fallas en la aplicación del sistema al no existir una alineación total de todos y cada uno de los usuarios y responsables de la gestión de la información de los pacientes en el Hospital Básico Guaranda.

Pregunta 7: ¿Considera que ha recibido formación suficiente para el uso de las tecnologías y sistema aplicado en la Telesalud y Telenfermería?

Tabla 11 *Opinión de los profesionales de enfermería frente a la formación suficiente para el uso del sistema aplicado en la Telesalud y Telenfermería*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| De acuerdo | 18 | 32% |
| Parcialmente de acuerdo | 19 | 34% |
| En desacuerdo | 19 | 34% |
| Total | 56 | 100% |

Elaborado por: Pamela Narváez y Jhony Galeas

Fuente: Encuestas al personal de enfermería del Hospital Básico de Guaranda

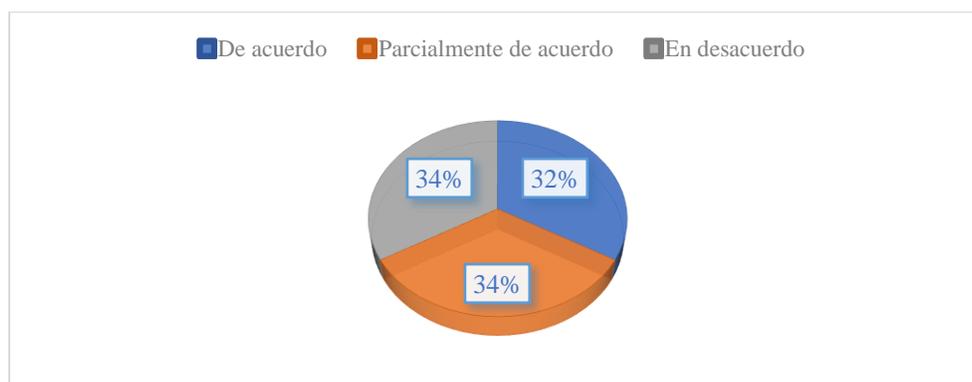


Gráfico 8 Opinión de los profesionales de enfermería frente a la formación suficiente para el uso del sistema aplicado en la Telesalud y Telenfermería

Análisis e interpretación

Un aspecto primordial para la aplicación correcta de la Telesalud y la Telenfermería es el nivel de preparación de los usuarios y responsables de su manejo y gestión, para ello las instituciones tienen la responsabilidad de brindar formación a los profesionales de la salud en cuanto al manejo de los equipos y sistemas manejado, de manera cónsona con las responsabilidades correspondientes. En esa línea de ideas, se consultó a los profesionales de la salud si en el Hospital Básico Guaranda brindaban formación suficiente para el uso del sistema aplicado para la Telesalud y la Telenfermería, a lo cual respondieron en un 32% que estaban de acuerdo con que la formación

recibida era suficiente para el manejo, en un 34% indicaron que estaban parcialmente de acuerdo y en un 34% que se encontraban en desacuerdo. Esta tendencia indicó que dos tercios de la población consideraba que la formación en materia de uso de las tecnologías no era suficiente para el uso de las mismas, develando así una carencia en el sistema que podría traer como consecuencia ciertas inseguridades al momento de ofrecer los servicios y cuidados a los pacientes en dicha institución.

Pregunta 8: ¿Considera que con la carga de trabajo de su puesto alcanza a usar apropiadamente los módulos del sistema cargando la información correcta y oportunamente?

Tabla 12 *Uso correcto y oportuno del sistema de manejo de información en base a la carga de trabajo de su puesto*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| De acuerdo | 16 | 29% |
| Parcialmente de acuerdo | 29 | 52% |
| En desacuerdo | 11 | 19% |
| Total | 56 | 100% |

Elaborado por: Pamela Narváez y Jhony Galeas

Fuente: Encuestas al personal de enfermería del Hospital Básico de Guaranda

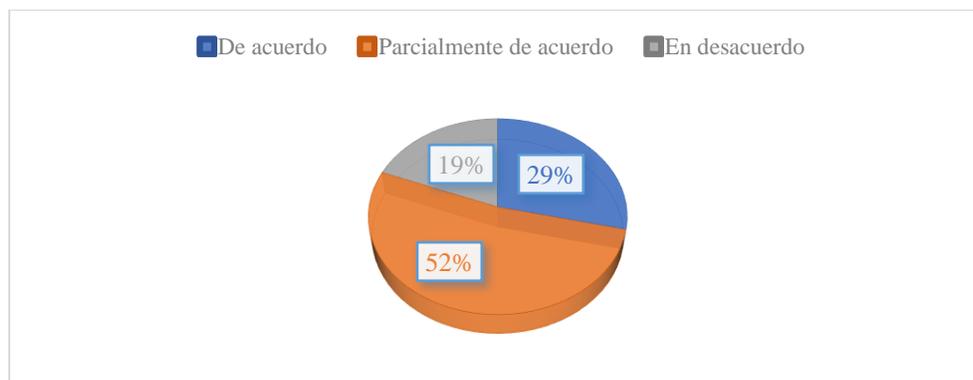


Gráfico 9 *Uso correcto y oportuno del sistema de manejo de información en base a la carga de trabajo de su puesto*

Análisis e interpretación

El manejo de sistemas de información en las instituciones de salud, demanda una cantidad de tiempo adicional para los profesionales de enfermería, puesto que implica el uso de las mismas para conocer los tratamientos a administrar, revisión de datos para el control de pacientes y carga de información de los cuidados brindados, signos vitales e informes de enfermería necesarios por el sistema, en tal sentido es necesario que en la distribución de trabajo se considere el tiempo requerido para que los profesionales realicen el manejo adecuado de los sistemas al momento de ofrecer atención a los pacientes y así no interferir en la seguridad del mismo. Bajo esas premisas,

se consultó a los profesionales de enfermería si con la carga laboral de cada puesto alcanza a usar apropiadamente los módulos del sistema cargando la información correcta y oportunamente, a lo cual se obtuvo como resultado que el 52% de los mismos indicaron que están parcialmente de acuerdo con dicha afirmación, mientras que el 29% se encontraba de acuerdo y el 19% en desacuerdo. Estos resultados indicaron que, según la mayoría de los profesionales de enfermería del Hospital Básico Guaranda, resulta excesiva la carga laboral en cuanto a la necesidad de realizar el uso adecuado del sistema, siendo este factor contraproducente para el manejo seguro del paciente.

Pregunta 9: ¿Existe un sistema de control y seguimiento que asegure que todos los responsables ingresen la información de cada paciente de manera oportuna y detallada?

Tabla 13 *Existencia de un sistema para el control y seguimiento de los responsables en cuanto al manejo de la información de los pacientes*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| De acuerdo | 29 | 52% |
| Parcialmente de acuerdo | 19 | 33% |
| En desacuerdo | 8 | 14% |
| Total | 56 | 100% |

Elaborado por: Pamela Narváez y Jhony Galeas

Fuente: Encuestas al personal de enfermería del Hospital Básico de Guaranda

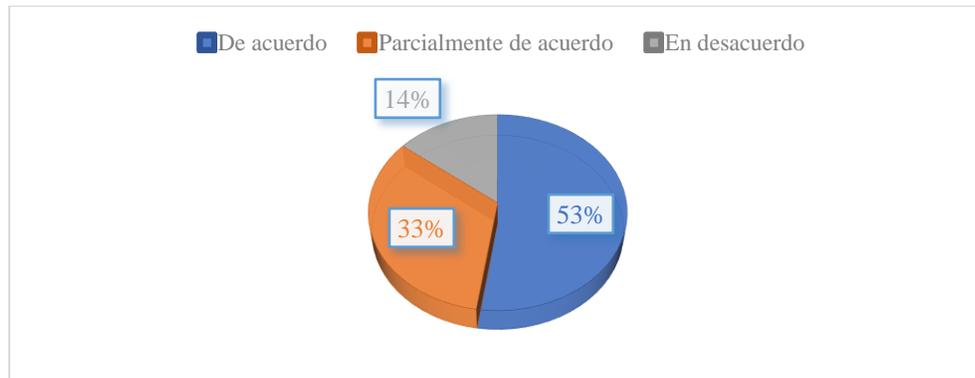


Gráfico 10 Existencia de un sistema para el control y seguimiento de los responsables en cuanto al manejo de la información de los pacientes

Análisis e interpretación

Para la efectividad de la carga de la información y la alineación de todos los responsables de la gestión, resulta indispensable la existencia de un sistema de control y seguimiento dentro de toda institución donde se aplique la Telesalud y la Telenfermería. En tal sentido, se consultó a los profesionales de enfermería si en el Hospital Básico Guaranda que permita asegurar que todos los responsables ingresen la información de cada paciente de manera oportuna y detallada, a lo que respondieron; que se encontraban de acuerdo en un 53%

parcialmente de acuerdo en un 33%, y en desacuerdo un 14%, con estos resultados se evidencia, que no existe un sistema de control eficiente y de conocimiento de todos los responsables en el proceso de atención al enfermo en dicha institución.

Pregunta 10: ¿Existe un procedimiento para ofrecer consentimiento informado para los pacientes en la cesión de uso de sus datos clínicos derivados del uso del servicio de Telesalud y Telenfermería?

Tabla 14 *Existencia de un procedimiento para ofrecer el consentimiento informado del uso de los datos en el servicio de Telesalud y Telenfermería*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| De acuerdo | 21 | 38% |
| Parcialmente de acuerdo | 24 | 43% |
| En desacuerdo | 11 | 19% |
| Total | 56 | 100% |

Elaborado por: Pamela Narváez y Jhony Galeas

Fuente: Encuestas al personal de enfermería del Hospital Básico de Guaranda

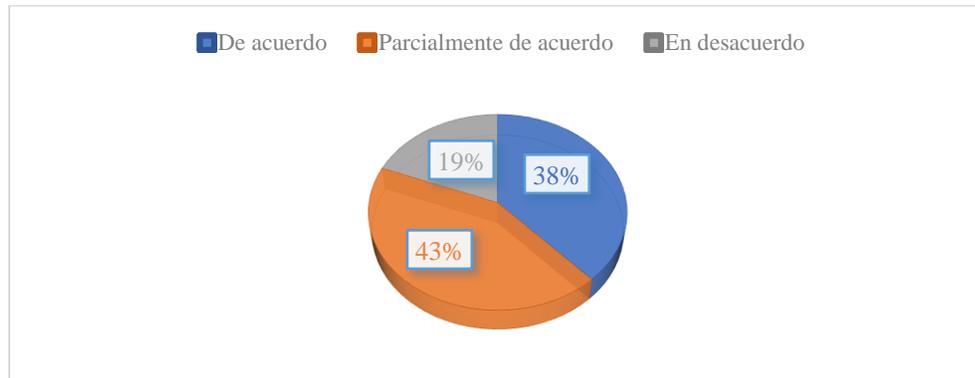


Gráfico 11 Existencia de un procedimiento para ofrecer el consentimiento informado del uso de los datos en el servicio de Telesalud y Telenfermería

Análisis e interpretación

La información de cada paciente debe ser manejada con estricta confidencialidad, y es parte de la relación existente entre el personal tratante y el paciente, por lo que su uso y carga en un sistema de información y gestión, al que pueden acceder terceros y manejarla, es un aspecto delicado que debe ser informado a cada paciente, con el fin de contar con su consentimiento. Bajo esa premisa, se consultó a los profesionales de enfermería la existencia de un proceso que permita dar a conocer a los pacientes que su información será empleada en un sistema, con el fin de contar con su

consentimiento, lo cual arrojó que en un 43% de los casos, los enfermeros indicaron que se encontraban parcialmente de acuerdo, 38% de acuerdo y 19% en desacuerdo. Estos resultados muestran que en la mayoría de los casos los profesionales de los casos desconocen de la existencia de dicho procedimiento, o solamente niegan del mismo, evidenciando la necesidad de divulgar la importancia de contar con este y de su aplicación.

Pregunta 11: ¿Cuándo usted realiza un cuidado realiza inmediatamente el ingreso de los detalles en el sistema de teleenfermería?

Tabla 15 *Ingreso al sistema de los detalles del cuidado de manera inmediata*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| De acuerdo | 18 | 33% |
| Parcialmente de acuerdo | 27 | 48% |
| En desacuerdo | 11 | 19% |
| Total | 56 | 100% |

Elaborado por: Pamela Narváz y Jhony Galeas

Fuente: Encuestas al personal de enfermería del Hospital Básico de Guaranda

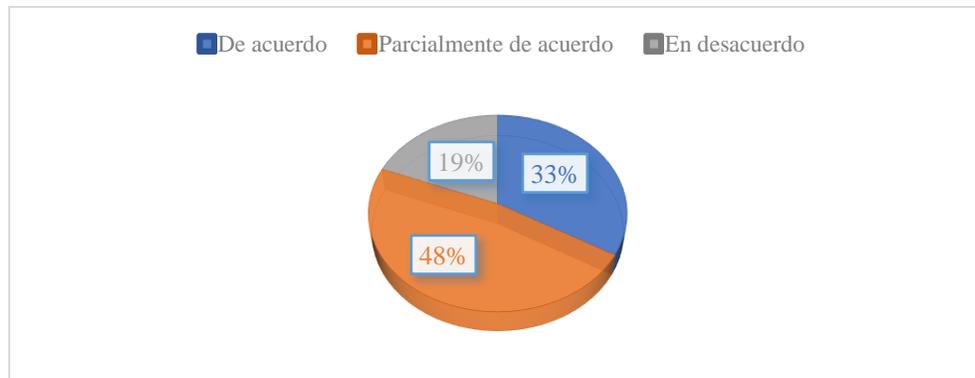


Gráfico 12 Ingreso al sistema de los detalles del cuidado de manera inmediata

Análisis e interpretación

El manejo adecuado de la información en un sistema de administración y gestión de pacientes de manera digital resulta indispensable, es por esta razón que dicha información debe ser ingresada al sistema de manera inmediata disminuyendo así la probabilidad de cometer errores en la transcripción de los datos, además de brindar mayor seguridad al paciente durante el proceso de atención médica. En cuanto a esto los profesionales de enfermería refirieron en un 48% de los casos que se encuentran parcialmente de acuerdo con la afirmación de realizar la carga de datos de manera inmediata, 33% se encontraba de acuerdo, y 19% en desacuerdo. Estos resultados evidencian que no se realiza el procedimiento de ingreso de información de manera inmediata por

lo que no se cumplen con los procedimientos de seguridad al paciente en el proceso de telesalud y telenfermería.

Pregunta 12: ¿Considera que el uso de la información digital de la historia de cada paciente influye positivamente en la seguridad del mismo?

Tabla 16 *Opinión acerca de la influencia del manejo digital de la información en la seguridad del paciente*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| De acuerdo | 35 | 62% |
| Parcialmente de acuerdo | 11 | 20% |
| En desacuerdo | 10 | 18% |
| Total | 56 | 100% |

Elaborado por: Pamela Narváez y Jhony Galeas

Fuente: Encuestas al personal de enfermería del Hospital Básico de Guaranda

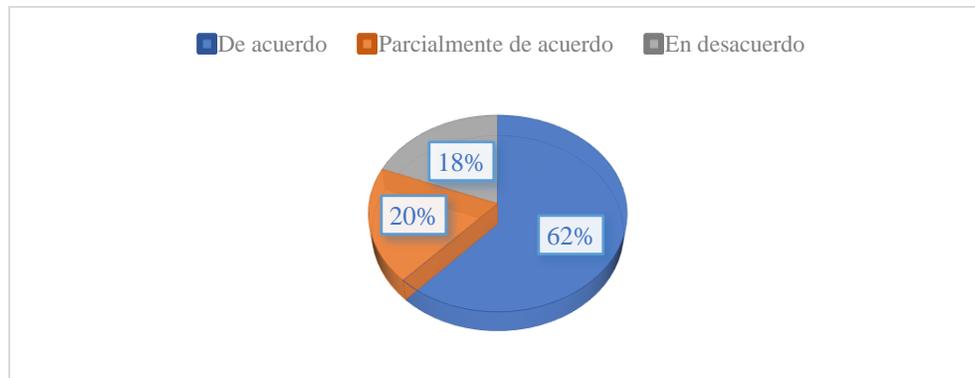


Gráfico 13 Opinión acerca de la influencia del manejo digital de la información en la seguridad del paciente

Análisis e interpretación

Según la perspectiva de los profesionales de enfermería del Hospital Básico Guaranda que fueron encuestados, en cuanto al impacto positivo del manejo digital de la información de cada paciente, sobre su seguridad en la atención, el 62% de ellos indicaron que se encontraban de acuerdo con la afirmación, el 20% indicó que se encontraba parcialmente de acuerdo, y el 18% restante que se encontraban en desacuerdo. Esta tendencia permite apreciar que la mayoría de los profesionales están de acuerdo a que el manejo de la información de cada paciente de manera digital en un sistema influye positivamente en la seguridad del paciente, siendo esto cónsono con lo encontrado en la bibliografía, donde se indica que la gestión digital de los datos de los pacientes

reduce los errores humanos, además de permitir manejar las historias clínicas a detalle en tiempo real.

Pregunta 13: ¿Experimenta dificultades en el uso de las tecnologías informáticas durante los procesos de cuidado de enfermería?

Tabla 17 *Dificultades en el uso de las tecnologías*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| De acuerdo | 21 | 38% |
| Parcialmente de acuerdo | 16 | 29% |
| En desacuerdo | 19 | 33% |
| Total | 56 | 100% |

Elaborado por: Pamela Narváez y Jhony Galeas

Fuente: Encuestas al personal de enfermería del Hospital Básico de Guaranda

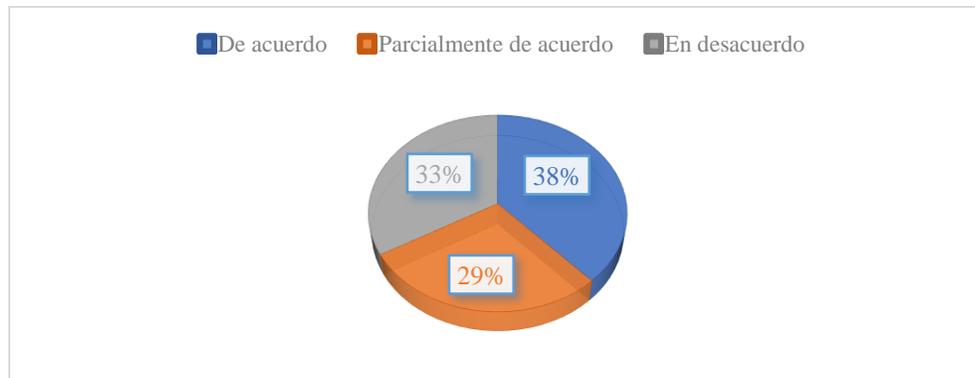


Gráfico 14

Análisis e interpretación

Un aspecto importante en la aplicación de la telesalud y telenfermería en cualquiera de sus dimensiones como se ha explicado con anterioridad es el buen uso de las tecnologías para asegurar así su correcta aplicación, en cuanto a esto, se consultó a los profesionales de enfermería del Hospital Básico Guaranda, si han experimentado dificultades en el uso de las tecnologías informáticas, a lo que en un 38% consideran que están de acuerdo con dicha afirmación, 33% en desacuerdo y 29% parcialmente de acuerdo, evidenciando así que en su mayoría presentan dificultades en su uso, siendo este aspecto determinante en la seguridad del paciente.

Pregunta 14: ¿Considera eficiente el sistema de control y seguimiento mediante la Telenfermería y Telesalud de pacientes de grupos vulnerables?

Tabla 18 *Opinión de la eficiencia del sistema de control y seguimiento de telesalud y telenfermería de pacientes de grupos vulnerables*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| De acuerdo | 24 | 43% |
| Parcialmente de acuerdo | 19 | 33% |
| En desacuerdo | 13 | 24% |
| Total | 56 | 100% |

Elaborado por: Pamela Narváez y Jhony Galeas

Fuente: Encuestas al personal de enfermería del Hospital Básico de Guaranda

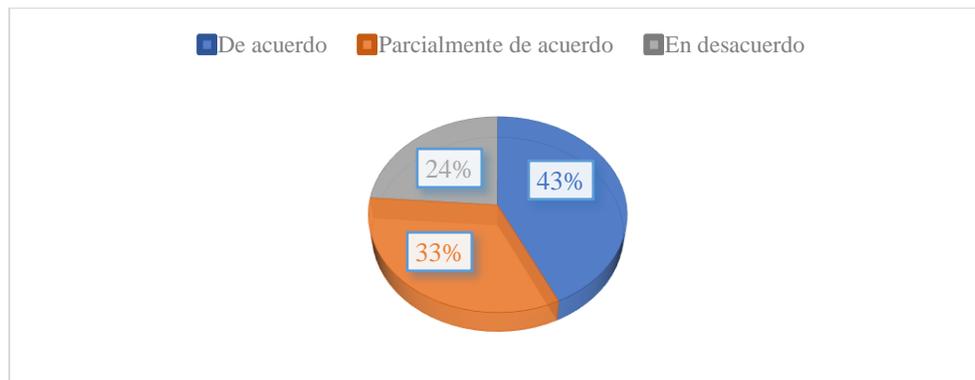


Gráfico 15 Opinión de la eficiencia del sistema de control y seguimiento de telesalud y telenfermería de pacientes de grupos vulnerables

Análisis e interpretación

En cuanto a la opinión de los profesionales de enfermería sobre la eficiencia del sistema de control y seguimiento de pacientes vulnerables mediante Telenfermería y Telesalud, del total encuestado de encuestados el 74% está parcialmente de acuerdo con la afirmación y el 26% está de acuerdo. Estos resultados indican que a pesar de que los sistemas de control y seguimiento mediante la Telesalud y Teleenfermería resultan más eficientes puesto que disminuyen el error humano, la mayoría de los profesionales mostraron dudas respecto a su eficiencia.

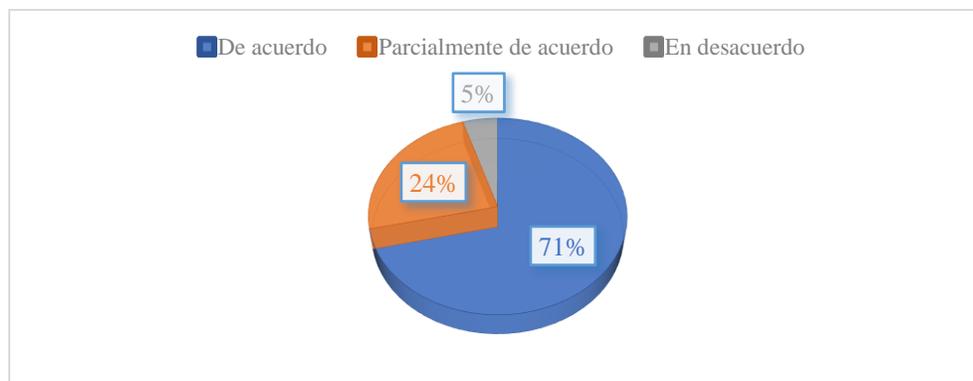
Pregunta 15: ¿El uso de las tecnologías informáticas transgreden en la sensibilización de los cuidados?

Tabla 19 *Opinión de la influencia negativa en la sensibilización de los cuidados*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| De acuerdo | 40 | 71% |
| Parcialmente de acuerdo | 13 | 24% |
| En desacuerdo | 3 | 5% |
| Total | 56 | 100% |

Elaborado por: Pamela Narváez y Jhony Galeas

Fuente: Encuestas al personal de enfermería del Hospital Básico de Guaranda



Gr3fico 16 *Opini3n de la influencia negativa en la sensibilizaci3n de los cuidados*

An3lisis e interpretaci3n

En cuanto al efecto negativo de las Tecnologías de informaci3n en la sensibilizaci3n de los cuidados brindados por los profesionales de enfermería, el 71% de los encuestados est3n de acuerdo con que transgreden en la sensibilizaci3n de los cuidados, mientras que el 24% est3 parcialmente de acuerdo con la afirmaci3n y solo 5% de los profesionales consideraron que no influía negativamente.

Resultados obtenidos de las encuestas a pacientes

Pregunta 1: ¿Cómo considera el uso de la Telesalud y la Telenfermería en el Hospital Básico Guaranda?

Tabla 20 *Opinión de los pacientes en el uso de la telesalud y telenfermería en el HBG*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Bueno | 13 | 53% |
| Regular | 9 | 33% |
| Deficiente | 3 | 13% |
| Total | 25 | 100% |

Elaborado por: Pamela Narváez y Jhony Galeas

Fuente: Encuestas al personal de enfermería del Hospital Básico de Guaranda

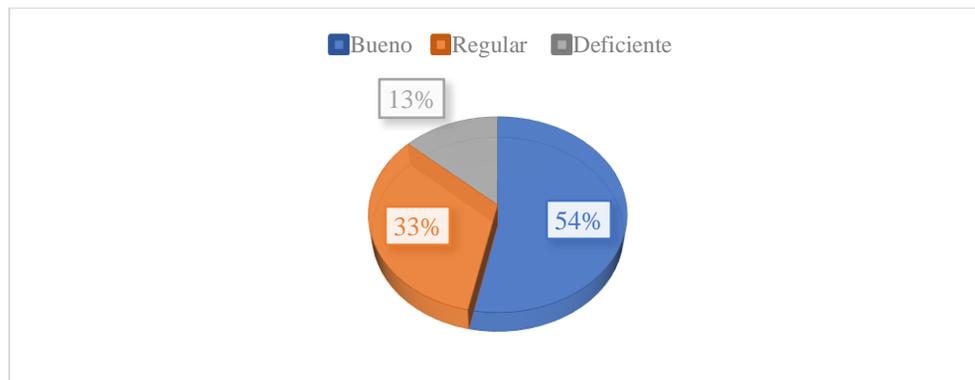


Gráfico 17 Opinión de los pacientes en el uso de la telesalud y telenfermería en el HBG

Análisis e interpretación

Desde la perspectiva de los pacientes en cuanto al uso de Telesalud y la Telenfermería en el Hospital Básico de Guaranda, el 53% opina que es bueno, el 33 % considera que es regular y el 13% que el mismo es deficiente. Esta tendencia sugiere que la calidad del servicio ofrecido por medio de la telesalud y telenfermería por el HBG no cumple con las necesidades del total de la población que es atendida.

Pregunta 2: ¿Cómo ha sido su experiencia en la gestión de citas y agendamiento de exámenes para el Hospital Básico Guaranda, vía telefónica?

Tabla 21 *Opinión de 2las experiencias de los pacientes en cuanto a la gestión de citas y exámenes en el HBG*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Bueno | 2 | 7% |
| Regular | 20 | 80% |
| Deficiente | 3 | 13% |
| Total | 25 | 100% |

Elaborado por: Pamela Narváez y Jhony Galeas

Fuente: Encuestas al personal de enfermería del Hospital Básico de Guaranda

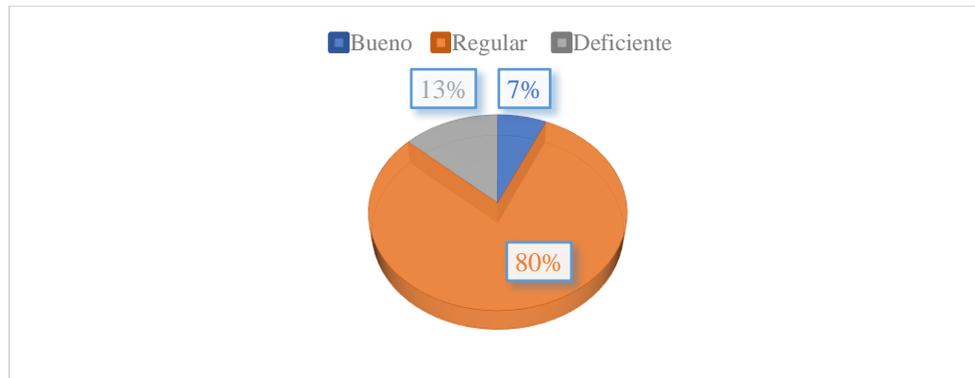


Gráfico 18 Opinión de las experiencias de los pacientes en cuanto a la gestión de citas y exámenes en el HBG

Análisis e interpretación

Los datos resultantes de la aplicación de la encuesta a los pacientes del Hospital Básico Guaranda arrojaron que el servicio de telesalud y telenfermería, en cuanto al agendamiento de citas y de exámenes de laboratorio mediante el uso del sistema es considerado regular por el 80% de los pacientes, deficiente por el 13% y tan solo el 7% de estos lo consideraron bueno. Tales resultados denotan inconformidad general en la población por el servicio ofrecido en cuanto al manejo remoto de citas por el Hospital General de Guaranda.

Pregunta 3: ¿Cómo considera usted que el cuidado brindado por los profesionales de enfermería a través de la Teleenfermería?

Tabla 22 *Opinión del cuidado brindado por los profesionales de enfermería a través de la telenfermería*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Bueno | 5 | 20% |
| Regular | 12 | 47% |
| Deficiente | 8 | 33% |
| Total | 25 | 100% |

Elaborado por: Pamela Narváez y Jhony Galeas

Fuente: Encuestas al personal de enfermería del Hospital Básico de Guaranda

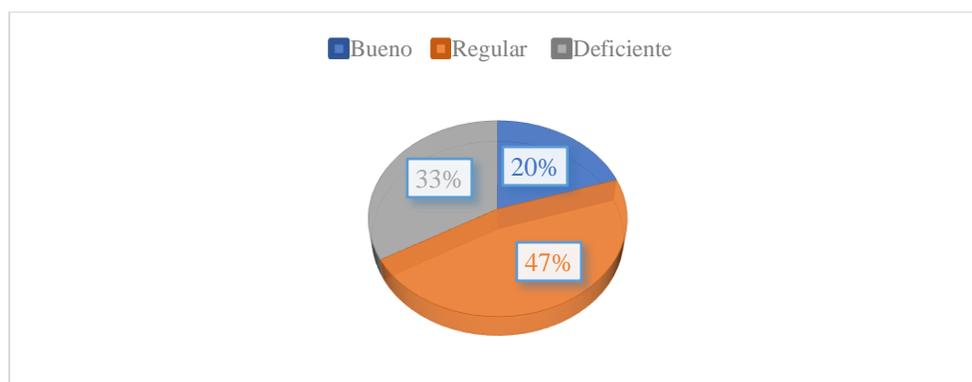


Gráfico 19 Opinión del cuidado brindado por los profesionales de enfermería a través de la telenfermería

Análisis e interpretación

Para conocer la opinión de la calidad de los cuidados brindados por los profesionales de enfermería por medio de la telenfermería en el Hospital Básico Guaranda, se entrevistó a una población de pacientes obteniendo como resultado que el 47% considera que el servicio es regular, el 33% deficiente y el 20% restante que es bueno. Esta tendencia evidencia que el servicio de cuidado por medio de la telenfermería no cumple con los requerimientos de los pacientes atendidos.

Pregunta 4: ¿Cómo considera que es el manejo de la información empleando la Telesalud y Telenfermería?

Tabla 23 *Opinión de los pacientes respecto al manejo de la información empleando la telesalud y telenfermería*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Bueno | 13 | 53% |
| Regular | 7 | 27% |
| Deficiente | 5 | 20% |
| Total | 25 | 100% |

Elaborado por: Pamela Narváez y Jhony Galeas

Fuente: Encuestas al personal de enfermería del Hospital Básico de Guaranda

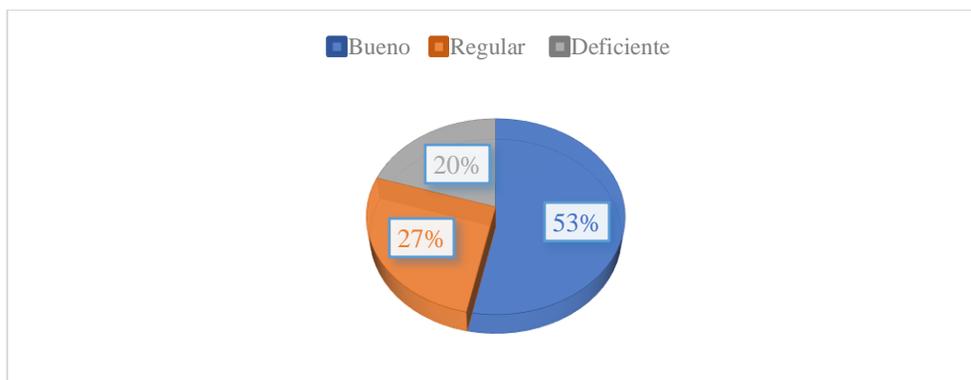


Gráfico 20 Opinión de los pacientes respecto al manejo de la información empleando la telesalud y telenfermería

Análisis e interpretación

Los pacientes entrevistados opinaron en un 53% que el manejo de la información empleando la telesalud y la telenfermería es buena, el 27% considera que es regular y el 20% de los encuestados que es deficiente. Esta tendencia evidencia que un grupo considerable de la población de pacientes considera que no se maneja correctamente la información en el Hospital Básico Guaranda empleando la telesalud y telenfermería.

Pregunta 5: ¿Cómo ha sido su experiencia en el uso de las líneas de atención a usuarios?

Tabla 24 *Opinión de la experiencia de los pacientes en el uso de las líneas de atención a usuarios*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Bueno | 3 | 20% |
| Regular | 19 | 60% |
| Deficiente | 3 | 20% |
| Total | 25 | 100% |

Elaborado por: Pamela Narváz y Jhony Galeas

Fuente: Encuestas al personal de enfermería del Hospital Básico de Guaranda



Gráfico 21 Opinión de la experiencia de los pacientes en el uso de las líneas de atención a usuarios

Análisis e interpretación

Debido a que la aplicación del sistema de telesalud y telenfermería en el Hospital Básico Guaranda se realiza por medio de líneas de atención al usuario, se consultó a los pacientes como ha sido su experiencia en el uso de tales líneas obteniendo como resultado que el 60% de los encuestados considera que esta fue regular, 20% que fue deficiente y el 20% restante que fue buena. Esta tendencia da a notar que la línea de atención a usuarios no cumple con las expectativas de los usuarios a cabalidad.

4. CAPÍTULO IV RESULTADOS

RESULTADOS ALCANZADOS SEGÚN LOS OBJETIVOS

| Objetivos | Resultados |
|---|--|
| Evaluar la aplicación de la Telesalud y la Telenfermería como herramienta en la seguridad del paciente en los cuidados ofrecidos por los profesionales de enfermería brindados en el Hospital Básico Guaranda, periodo octubre 2019- febrero 2020 | <p>Los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los profesionales de enfermería del Hospital Básico Guaranda, permitieron evaluar que se desconoce de manera general como se aplica la Telesalud y Telenfermería como herramienta de seguridad del paciente, esta aseveración se vio respaldada al observar discrepancias en los resultados con la situación actual del HBG, tales como; el desconocimiento de cerca del 62% de los profesionales de enfermería con respecto al servicio de teleconsulta, desconocimiento del 45% de los profesionales de enfermería en la existencia de un sistema para la gestión de la información y administración de pacientes, y del uso en un 43%.</p> <p>Así mismo se evidenció que la población de enfermeros considera poco sencillo el sistema, presentando dificultades en un 62%, siendo una causa potencial la formación insuficiente</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>en materia del uso de las tecnologías y el sistema aplicado.</p> <p>Los resultados obtenidos también permiten evidenciar que los profesionales de enfermería no están totalmente de acuerdo con la eficiencia del sistema de control y seguimiento de pacientes empleando la Telenfermería y, que su uso ofrece mayor seguridad del paciente.</p> |
| <p>Conocer la opinión de los pacientes usuarios del servicio de Telesalud y la Teleenfermería en el Hospital Básico Guaranda, periodo octubre 2019- febrero 2020</p> | <p>Según la apreciación de los pacientes sobre el sistema de Telenfermería y Telesalud, se logró determinar que el 46% de la población considera este servicio como regular o deficiente, presentando en un 93% experiencias que no satisfacen sus expectativas calificándolas como regulares o deficientes.</p> <p>En ese mismo orden de ideas indicaron en un 80% que los cuidados de enfermería por medio de la Telenfermería no cumple con sus expectativas.</p> <p>Estos resultados resultan determinantes, puesto que implican que los usuarios no consideran bueno en la mayoría de los casos</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>los servicios de Telesalud y Telenfermería recibidos por los profesionales de la salud del Hospital Básico Guaranda, respaldando así la necesidad de realizar jornadas de capacitación que permitan a los responsables de la aplicación del sistema conocer la importancia y el buen uso de las tecnologías para la aplicación de la Telesalud.</p> |
| <p>Diseñar una guía para la capacitación de los profesionales de enfermería en materia de la aplicación de la Telesalud y Telenfermería en la seguridad del paciente</p> | <p>Con el objetivo de brindar un aporte a la institución y disminuir los márgenes de error que posiblemente se susciten durante los cuidados de enfermería asociados al desconocimiento general de la Telesalud y Telenfermería aplicados en el Hospital Básico Guaranda, tanto en los sistemas de teleconsultas, como en el manejo de la información de cada paciente por medio del sistema interno de la institución, se diseñó una guía para la capacitación de los profesionales de enfermería, basada en el diagnóstico inicial realizado en cuanto a la aplicación de la Telesalud y Telenfermería para la seguridad del paciente.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>Dicha guía se estructuró en tres módulos que respondían a estrategias de formación y capacitación propuestas, abordando principalmente; la Telesalud y Telenfermería, la seguridad del paciente y el modo de uso del sistema integral de manejo de información empleado por el Hospital Básico Guaranda.</p> |
|--|---|

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Mediante la ejecución de la presente investigación se logró conocer e interactuar con el sistema de telesalud y teleenfermería aplicados en el Hospital Básico Guaranda, así como con los usuarios y responsables del sistema, lo que permitió establecer las siguientes conclusiones:

- Se realizó una evaluación de la aplicación de la Telesalud y Telenfermería por parte de los profesionales de enfermería en los cuidados brindados a los pacientes en el Hospital Básico Guaranda, determinando que existía un desconocimiento general de su alcance y su aplicación cotidiana en los procesos de atención al paciente, evidenciando así que no existía alineación de todos los responsables, ni un sistema de control y seguimiento que permita generar mayor seguridad al paciente en el servicio ofrecido.
- Los resultados arrojados de la investigación permiten concluir que en cuanto a la opinión de los pacientes usuarios del servicio de Telesalud y Telenfermería en el Hospital Básico Guaranda existen inconformidades generales y una tendencia a la cualificación regular y deficiente de los cuidados y atención ofrecida por los profesionales de enfermería a través de las distintas plataformas empleadas para la Telenfermería, dichas fallas y dificultades hacen considerar que no hay una eficiencia plena que brinde seguridad a los pacientes.
- La guía de capacitación a profesionales de enfermería para facilitar el cumplimiento de la atención por medio de la Telesalud y la Telenfermería, fue estructurada en base al diagnóstico inicial realizado, determinando así que su alcance principal fuese el de concienciar a los enfermeros sobre la Telesalud y Telenfermería, sus campos de aplicación, beneficios y como este influye sobre la seguridad del paciente, así mismo,

se abordó la problemática del desconocimiento del sistema de gestión de la información por medio de dos módulos que facilitaran su comprensión y uso, todo esto con el fin de aminorar el incumplimiento de procesos que pueden afectar directamente a la seguridad del paciente.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las autoridades de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Ser Humano incluir en el currículo académico temas relacionados o asignaturas dirigidas a la Telesalud y Teleenfermería con el fin de que los futuros profesionales tengan la capacidad para comprender su uso e importancia para la seguridad de los pacientes.
2. Se recomienda a los responsables de la Telesalud y Teleenfermería del Hospital Básico Guaranda realizar jornadas de capacitación a los profesionales de enfermería en materia de uso de los sistemas de manejo de información y atención a distancia de manera periódica a fin de reforzar los conocimientos de los usuarios del sistema, mejorando así la calidad del servicio ofrecido a sus usuarios.
3. Se recomienda a los directores del Hospital Básico de Guaranda administrar a cada profesional de enfermería una guía de uso y aplicación de la Telesalud y Telenfermería que sea sencilla de cargar consigo a fin de brindar un soporte inmediato ante confusiones o desconocimientos de los pasos a seguir para administrar la información de cada paciente.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Arandojo, M. (2018). Las TIC y el trabajo de Enfermería. *Ocronos. Revista Médica y de Enfermería*. Recuperado el 12 de 12 de 2019, de <https://revistamedica.com/tic-enfermeria-nuevas-tecnologias/>
- Belloch, C. (ds.f.). LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (T.I.C.). Valencia, España: Universidad de Valencia. Recuperado el 17 de 02 de 2020, de <https://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>
- Bill, G., Crisci, C., & Camet, T. (2014). La red de telesalud de las Américas y su papel en la atención primaria de salud. *Revista Panamericana Salud Pública*, 33(5), 442-447. Recuperado el 16 de 07 de 2020, de <https://scielosp.org/pdf/rpsp/v35n5-6/21.pdf>
- Cometto, M. (2011). *Enfermería y seguridad de los pacientes*. Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud. Recuperado el 27 de 12 de 2019
- Congreso Nacional. (118 de Diciembre de 2015). Ley Orgánica de Salud. *Ley 67*. Quito, Ecuador. Recuperado el 30 de 03 de 2020, de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- Crespo, A. (2017). *El impacto de las tecnologías de la información y la comunicación (Tic) en los cuidados de la salud en España*. Universidad de Cantabria, Escuela Universitaria de Enfermería "Casa de Salud Valdecilla". España: Universidad de Cantabria. Recuperado el 12 de 12 de 2019, de https://drive.google.com/file/d/1HUE3Ky9pD27ftILkklIUcCLxp_317dSzb/view

- Del pozo, C., & González, M. (2016). *Aplicaciones de las nuevas tecnologías en cuidados de enfermería*. Universidad Autónoma de Madrid. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado el 12 de 12 de 2019, de <https://drive.google.com/file/d/1cKosTahaUz0BJktbcNO-hbxrFMy1dK8F/view>
- Febré, N., & et.al. (Mayo-Junio de 2018). Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Revista Médica Clínica Las Condes.*, 29, 278-287. Recuperado el 12 de 12 de 2019, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>
- Fernández, G., & Arráiz, C. (Octubre-Diciembre de 2018). Investigación en enfermería, innovaciones tecnológicas y su importancia en la transversalidad curricular. *Enfermería Investiga*, 3(4), 163-165. Recuperado el 11 de 12 de 2019, de <file:///D:/Downloads/Dialnet-InvestigacionEnEnfermeriaInnovacionesTecnologicasY-6726063.pdf>
- GÓMEZ, E. R. (2015). *Fundamentos de enfermería. Ciencia, metodología y tecnología*. México: El Manual Moderno, SA. de C.V.
- González, J. (2015). *Estudio para la aplicación de la telemedicina en consultas y diagnóstico a distancia en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Sistema de Posgrado. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado el 12 de 12 de 2019, de <https://drive.google.com/file/d/1DvTgRzkM1owX3ffWGiKvt4IgsYFejcYV/view>
- IESS. (2020). *Continuidad de la atención en los servicios de consulta externa del Hospital Básico Guaranda mediante consulta virtual asistida*. Guaranda. Recuperado el 19 de 06 de 2020

Larrea, L. (2016). *Manual de instalación del sistema médico MIS AS-400 y guía del modulo para agendamiento y reagendamiento de citas para las unidades médicas del IESS*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 26 de 12 de 2019, de https://issuu.com/leninlarrea-latroba/docs/manual_mis_as-400

Ley Orgánica de Educación Superior. (19 de Mayo de 2017). Recuperado el 07 de 02 de 2019, de <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec102es.pdf>

MSP. (14 de Noviembre de 2016). Seguridad del Paciente-Usuario. *Manual(70), Año IV*, 80. Quito, Ecuador: Ministerio de Salud Pública. Recuperado el 16 de 07 de 2020, de <http://www.calidadsalud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/08/MANUAL-DE-SEGURIDAD-DEL-PACIENTE.pdf>

OPS. (2016). *Marco de Implementación de un Servicio de Telemedicina*. Organización Panamericana de la Salud. Recuperado el 28 de 02 de 2020, de <https://iris.paho.org/handle/10665.2/28413>

Orkaizagirre, A. (2015). *La cultura de seguridad del paciente de la enfermeras hospitalarias*. Universidad de Zaragoza, Fisiatría y Enfermería. Zaragoza. España: Universidad de Zaragoza. Recuperado el 12 de 12 de 2019, de <https://zaguan.unizar.es/record/48392/files/TESIS-2016-139.pdf>

Pérez, J., & Gardey, A. (2017). *Definiciones*. Recuperado el 17 de 02 de 2020, de Definición de base de datos: <https://definicion.de/base-de-datos/>

Significado. (01 de 08 de 2019). *Significados.com*. Obtenido de Significado de software: <https://www.significados.com/software/>

Significados. (07 de 10 de 2019). *Significados.com*. Obtenido de Significado de Hardware:

<https://www.significados.com/hardware/>

7. ANEXOS

Anexo 1 Desarrollo de la propuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD Y DEL SER HUMANO
CARRERA DE ENFERMERÍA

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADOS EN CIENCIAS DE LA ENFERMERÍA**

TEMA:

**LA TELESALUD Y LA TELEENFERMERÍA COMO HERRAMIENTAS EN LA
SEGURIDAD DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL BÁSICO GUARANDA,
PERÍODO OCTUBRE 2019 – FEBRERO 2020**

AUTORES:

**PAMELA BRIGITT NARVÁEZ BORJA
JHONY JOSÉ GALEAS ARMIJO**

TUTORA:

LCDA. MARÍA NORMA LLUMIGUANO ZARUMA

GUARANDA – ECUADOR

Octubre 2019- Febrero 2020

GUÍA DE CAPACITACIÓN

Objetivo

Establecer una guía para la capacitación de los profesionales de enfermería en materia de la aplicación de la Telesalud y Telenfermería en la seguridad del paciente

Diagnóstico

Con el fin de conocer las necesidades de formación de los profesionales de enfermería que brindan atención en el Hospital Básico Guaranda se procedió a establecer el conocimiento de la aplicación de la Telenfermería y la Telesalud en los servicios de atención que son ofrecidos de manera cotidiana en dicha institución.

El enfoque principal del instrumento empleado para la recolección de información fue el de conocer la modalidad de aplicación de la Telesalud y la Telenfermería en los procesos de atención del Hospital, si experimentaban dificultades en el uso de las tecnologías, si comprendían el efecto positivo del uso de sistemas de manejo de información digital en la seguridad del paciente y su opinión frente a diversos aspectos referentes a la Telesalud y la Telenfermería.

Como resultados principales se identificaron los siguientes aspectos:

- Existe un claro desconocimiento de la aplicación de la Telesalud y Telenfermería
- Los profesionales de enfermería no consideran en su totalidad que la Telesalud y Telenfermería resultan beneficiosos para el proceso de cuidado del paciente
- Los profesionales de enfermería consideran difícil el uso del sistema empleado por el Hospital Básico Guaranda, y en algunos casos indican que lo desconocen
- Los profesionales de enfermería reconocen que se cometen errores en el uso y que no existe alineación de todos los responsables en el uso correcto del sistema.

- Los profesionales de enfermería indican que no existe suficiente formación en materia tecnológica para el manejo del sistema aplicado para la Telesalud y Telenfermería

Estos resultados aseveraron la necesidad de proponer la capacitación de los profesionales de enfermería del Hospital Básico Guaranda con el fin de profundizar sobre los aspectos relevantes de la Telesalud y la Telenfermería, tales como; manejo y uso del sistema, seguridad del paciente, comprensión de la Telesalud y la Telenfermería, entre otros.

Planificación

Para dar respuesta a las necesidades detectadas en el diagnóstico inicial se propone el siguiente programa de capacitación

Tabla 25 Plan de acción

| Necesidad | Estrategia | Responsable | Recursos | Tiempo estimado |
|---|---|--------------------------|--|---|
| Existe un claro desconocimiento de la aplicación de la Telesalud y Telenfermería Los profesionales de enfermería no consideran en su totalidad que la Telesalud y Teleenfermería resultan beneficiosos para el proceso de cuidado del paciente | Capacitar a los profesionales de enfermería sobre la Telesalud y Telenfermería, sus beneficios e importancia en el cuidado del paciente | Jefe de enfermería | Proyector Equipo de computación Sala con capacidad para 10 personas Material didáctico considerado por el responsable | 20 minutos por ciclo (Se recomienda trabajar con 10 profesionales de enfermería por jornada de capacitación) |
| Los profesionales de enfermería consideran difícil el uso del sistema | Realizar jornadas de capacitación del Sistema de Manejo de información | Responsables del Sistema | Equipo de computación Sala con capacidad para 10 personas | 15 minutos por ciclo (Se recomienda trabajar con 10 profesionales) |

| | | | | |
|---|---|--------------------------|---|--|
| empleado por el Hospital Básico Guaranda, y en algunos casos indican que lo desconocen | empleado por el Hospital Básico Guaranda | | Material didáctico considerado por el responsable | de enfermería por jornada de capacitación) |
| Los profesionales de enfermería reconocen que se cometen errores en el uso y que no existe alineación de todos los responsables en el uso correcto del sistema. | Realizar una capacitación sobre el proceso de uso del Sistema MIS AS 400 específicamente en los módulos empleados por los profesionales de enfermería | Responsables del Sistema | Equipo de computación Sala con capacidad para 10 personas Material didáctico considerado por el responsable | 20 minutos por ciclo (Se recomienda trabajar con 10 profesionales de enfermería por jornada de capacitación) |
| Los profesionales de enfermería indican que no existe suficiente formación en materia tecnológica para el manejo del sistema aplicado para la Telesalud y Telenfermería | | | | |

Elaborado por:

Contenido

Modulo I: Telesalud y Telenfermería

Telesalud

La telesalud brinda a la enfermería, la medicina y otras disciplinas la oportunidad de desarrollar actividades referentes a la salud a distancia, entre dos o más lugares, mediante tecnologías de la información y la comunicación (como videoconferencias, conferencias por internet y telerobótica)

Desde este punto de vista, la telesalud debería ser parte de un sistema de atención de salud integrada no para sustituir, sino para mejorar y superar los servicios de atención médica existente, así como para mejorar el acceso, el uso apropiado y la eficiencia de los servicios de salud.

En muchos países, la Teleenfermería ha surgido como una alternativa propia para que los consumidores tengan acceso al sistema de atención médica; sin embargo, si bien la telesalud está incluida dentro del alcance de la práctica de enfermería, resulta necesario para el desarrollo de la práctica de enfermería exigir experiencias adicionales, habilidades, educación y capacitación continua con el fin de usar la tecnología de la telemedicina para una buena conducción de la práctica de enfermería y de la atención médica. (Cometto, 2011)

Con un alcance mayor que la Teleenfermería, la telesalud implica derribar barreras de tiempo y distancia para proporcionar los servicios de atención de la salud o actividades relacionadas con la atención de la salud. La telemedicina emplea una diversidad de computadoras y tecnologías de la comunicación para ofrecer información médica de salud, así como para prestar servicios a pacientes que se encuentran en otros lugares.

El aumento en la credibilidad de las telecomunicaciones como una forma legítima para la atención a la salud produjo diversos debates críticos. En enfermería, más específicamente, las mayores dudas se centran en definir si brindar servicios de enfermería por transmisión electrónica constituye una práctica de enfermería solo cuando el enfermero está presente junto al paciente (Cometto, 2011).

Si bien el uso de tecnología cambia el medio con el cual se brinda la atención y cuidados de la salud y puede requerir habilidades especiales para utilizar dichos medios, el proceso de enfermería y el alcance de la práctica de la Teleenfermería aun evalúan, planifican e

intervienen en los resultados de la atención brindada, pero al hacerlo utilizan tecnologías como internet, computadoras, teléfonos, herramientas de evaluación digital y equipos de telemonitoreo. Como los servicios de salud que en la actualidad se brindan por vía de la tecnología han aumentado el término telesalud se usa para referirse a la diversidad de los servicios.

Teleenfermería

Desde hace 37 años existen datos referentes a la Teleenfermería, cuando en su inicio (1974) Mary Quinn documentó el cuidado de pacientes en el aeropuerto de Logan por medio de la telemedicina mientras ella trabajaba en un hospital de Boston, Massachusetts. Desde esa época, las enfermeras han usado esta tecnología para mejorar el cuidado de la salud en diversos países y de distintas formas. (Cometto, 2011)

Los avances informáticos y su aplicación en el cuidado de enfermería es una práctica que viene siendo habitual en los últimos años, su efectividad como herramienta de trabajo en el registro de datos, planificación, evaluación y gestión de los cuidados de enfermería está experimentando un creciente desarrollo.

La tele-enfermería convierte a los profesionales de enfermería en líderes proveedores de atención de salud de primera línea en las comunidades, con el mayor impacto en la atención al paciente, como clínicos, educadores, investigadores y defensores de las políticas de salud. Recientemente la importancia de la tecnología y los sistemas de información en salud es ratificada por la Organización Mundial de la Salud en la Conferencia Mundial sobre Atención Primaria, Declaración de Astaná octubre 2018, donde se establece la utilización de una variedad de tecnologías para mejorar el acceso a la atención de la salud, enriquecer la prestación de los servicios de salud, mejorar la calidad de los servicios, vigilar la seguridad del paciente, aumentar la eficiencia y la coordinación

de la atención, permitiendo que las personas y las comunidades identifiquen sus necesidades de salud, participen en la planificación y prestación de servicios, desempeñando un papel activo en el mantenimiento de su propia salud y bienestar.

La esencia de la enfermería es el cuidar, además de las competencias en el manejo de la tecnología, son necesarias habilidades de reflexión y pensamiento crítico, para que los enfermeros y enfermeras puedan afrontar los continuos cambios y la diversidad que caracteriza el contexto sanitario, por lo que se deben establecer ejes curriculares, de tipo transversal en la formación de los alumnos de enfermería, para promover el cambio y la transformación en las decisiones clínicas, los juicios acerca del cuidado y la salud.

El término original telemedicina se define como la práctica del suministro de cuidados de la salud, diagnóstico, consulta, tratamiento, transferencia de datos médicos y educación usando comunicaciones interactivas de audio, video y datos.

El servicio de la telesalud no está limitado a médicos y enfermeros, sino que abarca otras disciplinas de la salud, como radiología, farmacia y psicología. Estas disciplinas también brindan cuidados usando información electrónica y tecnologías de telecomunicación, por lo que han pasado a denominarse teleradiología, telefarmacia, telepsicología y así sucesivamente.

La American Nurse Association define a la Teleenfermería como una rama de la telesalud en la cual el centro de atención es la práctica específica de enfermería. La Teleenfermería se refiere al uso de tecnologías de telecomunicación para extender los cuidados de enfermería de los pacientes e incluye el empleo de canales electromagnéticos (por ejemplo, cables, radio u ópticos) para transmitir señales de comunicación de voz, datos y video entre seres humanos y computadoras. También se define como comunicación a

distancia mediante transmisión electrónica u óptica entre seres humanos y computadoras (Cometto, 2011).

La Teleenfermería es un componente de la telesalud que tiene lugar cuando los enfermeros satisfacen las necesidades de los consumidores, al utilizar sistemas de información, comunicación y sistemas basados en internet. Así, se define como el suministro, manejo y coordinación de cuidados y servicios favorecidos por las tecnologías de la comunicación y la información.

La telemedicina y la telesalud abarcan el uso de información médica y de salud que se intercambia por vía de comunicación electrónica de un lugar a otro con el objetivo de mejorar el estado de salud de los consumidores.

Con la utilización la telemedicina se puede ayudar a pacientes que viven en lugares apartados donde no existen centros de salud, por medio de las telecomunicaciones dar un diagnóstico oportuno y preciso con el que el paciente pueda solventar su condición de salud.

La teleenfermería ha contribuido sustancialmente a elevar la calidad del ejercicio de la profesión de enfermería, al tener acceso a un banco de información a nivel mundial, al poder consultar dudas y nuevas metodologías de la práctica de enfermería, prestar atención a los pacientes que sufren de alguna discapacidad o enfermedades crónicas que le impiden trasladarse a los centros hospitalarios, siempre buscando maximizar el servicio prestado en beneficio del paciente, aunque existen unos detractores de la aplicación de una asistencia enfermería a través de las telecomunicaciones, al perder el contacto físico con el paciente, perdiendo el trato humano, la palabra de aliento en un momento de angustia, deshumanizando el ejercicio de la profesión.

Principios de la Teleenfermería.

La aplicación de los servicios de Teleenfermería tienen que cumplir con ciertos principios para que sean eficientes. Del Pozo y González (2016) citan Hunter quien afirma que:

- La asistencia a través de la teleenfermería debe estar disponible todos los días y las 24 horas para las personas que lo necesitan, siempre tiene que estar a la disposición un profesional de enfermería (Del pozo & González, 2016).
- Los pacientes que utilizan esta asistencia deben tener un seguimiento periódico por parte del personal de enfermería, tienen que contactarlo mínimo una vez por semana, para llevar una información precisa de su condición (Del pozo & González, 2016).
- Durante el contacto por teléfono, video llamada o cualquier medio de comunicación, el enfermero/ra deben suministrar una solución a la consulta hecha por el paciente, brindándole empatía con su condición, estimulándolo y dándole medidas preventivas (Del pozo & González, 2016).

Componentes de la Telesalud y Telenfermería

- ***La informática de la salud***

La integración de redes de información sanitaria y los sistemas distribuidos de historiales y registros médicos electrónicos y servicios asociados para la recogida, análisis y distribución de datos relacionados con la salud. Por ejemplo, los registros electrónicos de salud. Algunas veces, los registros electrónicos de salud pueden ser gestionados y compartidos por el propio paciente. En este caso se conocen como ‘carpetas personales de salud’ o expedientes electrónicos del paciente.

- ***La Telesalud y la telemedicina***

La interacción directa o indirecta con otros proveedores de atención médica (para una segunda opinión u opinión experta), pacientes enfermos, o bien los ciudadanos. Por ejemplo: la teleconsulta y las redes sociales. Mientras que el término telemedicina se circunscribe a servicios de atención médica directa, la telesalud denota una definición más amplia (9). 3

- ***El e-learning***

El uso de las TIC para ofrecer oportunidades de enseñanza y educación a los proveedores de salud y los ciudadanos.

- ***El comercio electrónico***

Relacionados con el lado del negocio de cuidado de la salud, por ejemplo, el reembolso electrónico. Son sistemas de información hospitalaria que permiten el control de los servicios prestados a los pacientes y sus costes asociados, así como el resto de información administrativa (OPS, 2016) .

Principales servicios de la Telesalud y Telenfermería

- **Servicios de asistencia remota:** pueden referirse tanto a las teleconsultas de seguimiento, diagnóstico o tratamiento a distancia del paciente, como a los servicios de telemonitorización de pacientes –a menudo crónicos–, que incluyen en muchas ocasiones registros de parámetros biológicos. Estos servicios también incluyen la comunicación electrónica entre profesionales para llevar a cabo acciones coordinadas.
- **Servicios de gestión administrativa de pacientes:** estos incluyen tanto la solicitud de pruebas analíticas como aspectos relacionados con la facturación por la prestación de servicios.

- **La formación a distancia para profesionales** que tiene como objetivo suministrar pautas y evidencias sobre salud que faciliten la educación continua de los profesionales de salud.
- **La evaluación y la investigación colaborativa en red:** el uso de las TIC para compartir y difundir buenas prácticas, así como crear conocimiento a través de las acciones y reacciones de sus miembros (OPS, 2016).

Seguridad en el cuidado de enfermería

La seguridad en el cuidado del paciente por parte del personal de enfermería, ha ido objeto de observación por algunas instituciones a nivel internacional. La National Quality Forum (NQF) es una institución que tiene como finalidad mejorar la calidad de la atención y la seguridad, para lo cual ha publicado una guía para las enfermeras para promover la seguridad de los pacientes y de las enfermeras, con el objetivo de disminuir los riesgos y aumentar la seguridad en el cuidado del paciente, la guía se enfoca en las siguientes áreas:

- Crear y el mantener la cultura de la seguridad, con esta práctica se pretende implementar y desarrollar la educación del personal de enfermería con respecto a su propia seguridad y la de los pacientes (Orkaizagirre, 2015)..
- Los familiares y el paciente deben consentir la aplicación de procedimientos para la prolongar vida del paciente, ante cualquier situación adversa (Orkaizagirre, 2015)..
- Velar por la satisfacción las necesidades humanas, prestando ayuda y acompañamiento del paciente y sus familiares, con un servicio de calidad (Orkaizagirre, 2015)..
- Suministrar información relacionada con la situación del paciente con una comunicación precisa y clara (Orkaizagirre, 2015).
- Administración de los medicamentos respetando horario y dosis.

- Mantener las condiciones higiénicas apropiadas para prevenir infecciones (Orkaizagirre, 2015).
- Adquirir la preparación para realizar procedimientos específicos en el ejercicio de la profesión (Orkaizagirre, 2015).

Enfermería y la seguridad en los pacientes

La utilización de tecnologías en el proceso de atención a los pacientes ha traído preocupación entre los pacientes y familiares, al realizar teleconsultas al personal de enfermería, piensan que se pierde el contacto directo y se deteriora la relación paciente-enfermera, aunque en realidad las nuevas herramientas tecnológicas traen grandes beneficios a los pacientes, en cuanto a instrumentos médico mucho más avanzados.

El personal de enfermería debe estar muy bien entrenado para no perder ese trato humanizado hacia sus pacientes, teniendo siempre presente que sus pacientes merecen recibir un trato digno, de calidad y seguro, con la utilización de la teleenfermería bien enfocada trae grandes beneficios a la comunidad en general

La seguridad del paciente es una prioridad en las políticas sanitarias, en diferentes ámbitos nacionales e internacionales. Según Febré y otros (2018) para la Organización Mundial de la Salud define la seguridad del paciente,

La ausencia de riesgo o daño potencial asociado con la atención sanitaria, que se basa en el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas con el objeto de minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias. (Febré & et.al., 2018)

La seguridad de los pacientes está íntimamente relacionada con los cuidados que brindan las enfermeras, estos profesionales tienen que prestar un servicio de calidad, para

disminuir los riesgos médicos en sus pacientes y prevenir cualquier complicación que se pudiera presentar.

Las Telesalud y teleenfermería para la seguridad de los pacientes

Las tecnologías de la información para la salud consisten esencialmente en usar tecnología para mejorar el tratamiento y cuidado de los pacientes. Las tecnologías de información facilitan a todos aquellos que intervienen en el proceso de salud, facilitando la accesibilidad a los datos más importantes de los pacientes (Cometto, 2011).

La Tecnología de la información ayuda a reducir la tasa de errores en tres formas;

- Prevención de errores y episodios adversos
- Reduce los tiempos de respuesta ante episodios adversos
- Ofrece un mejor control de los episodios adversos
- Ayuda a salvaguardar los documentos e información de los pacientes

La tecnificación de la información evita en gran medida la ocurrencia de episodios no deseados, brindando a los usuarios herramientas para mejorar la comunicación, facilitando el acceso al conocimiento, mejorar el monitoreo y seguimiento de los pacientes, entre otra serie de beneficios (Cometto, 2011).

En el caso de los beneficios para los profesionales de la enfermería, las TICs facilitan el manejo efectivo de la gran cantidad de información que requieren manejar en todo momento para alcanzar a brindar cuidados de calidad y ajustados a las necesidades individuales de cada paciente.

Contribuciones de Teleenfermería a la seguridad del paciente

El enfermero interactúa con un cliente en un sitio remoto, recibe electrónicamente los datos del estado de salud del cliente, inicia y transmite intervenciones y regímenes terapéuticos, así como monitorea y registra la respuesta del cliente y los resultados del cuidado de enfermería.

El valor de la Teleenfermería para el cliente es la facilidad de acceso a cuidados calificados empáticos y efectivos, entregados por medio de la tecnología de telecomunicaciones (Cometto, 2011).

El advenimiento de otros medios electrónicos, como aparatos interactivos de multimedia, sistemas de monitoreo computarizado, tecnología robótica y la web, no ha cambiado el tema. Sin embargo, el desafío para realizar una práctica segura de cuidados es encontrar la manera de entregar este cuidado de forma segura y efectiva, mediante el uso de la tecnología de telecomunicaciones.

La Teleenfermería se utiliza en muchos sistemas de cuidado de la salud como medio de reducir costos, haciendo posible ampliar el beneficio de recursos limitados a una población numerosa en una extensa región geográfica al reducir el gasto por impresión y manejo en físico de la información de cada expediente de pacientes y de los profesionales. Entre las actividades de la Teleenfermería cabe destacar: ofrecer contacto persona a persona vía servicios de consulta telefónica de enfermería; brindar videoconferencias y grupo de apoyo en internet ofrecidos por enfermeros, que dan apoyo emocional e informacional a clientes y familiares; teleinmersión clínica para ayudar a enfermeros y estudiantes a mejorar la toma de decisiones en el cuidado de enfermeros; proporcionar respaldo para una segunda opinión en la toma de decisiones; hacer el telemonitoreo de pacientes y familias (Cometto, 2011).

Además, la tecnología usada en la Teleenfermería puede incluir, aunque no está limitada, teléfonos (líneas de tierra y celulares), asistentes personales digitales (PDA), faxes, internet,

video y audio, conferencias, teleradiología, sistemas de información computarizados y telerobótica.

Modulo II Sistema de manejo de información

El sistema MS-AS 400 es un sistema creado por IBM que puede ofrecer servicios a casi cualquier tipo de empresa. Este software puede operar a nivel multiusuario, con una interfaz controlada por menús (Larrea, 2016).

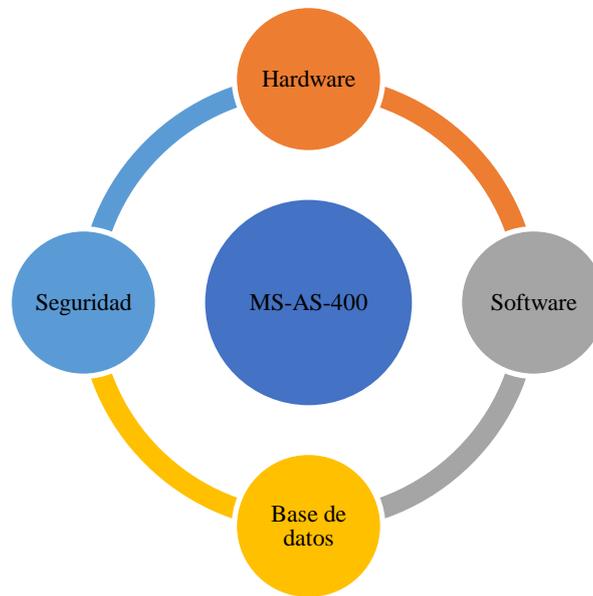


Figura 2 Integración del sistema AS-400

Fuente: información extraída de (Larrea, 2016)

El sistema MS- AS-400 ofrece varias opciones dentro del control del IESS, entre ellos ofrece un control y seguimiento a detalle de los pacientes incluyendo lo que se describe a continuación

- Registro de los datos de cada profesional de enfermería
- Sección para trabajar con pacientes
- Datos de cada paciente
- Registro médico
- Diagnóstico presuntivo y definitivo
- Ordenes de farmacia

- Medicamentos administrados o por administrar
- Sección para trabajar con insumos
- Sección para controlar y registrar pacientes de alta médica
- Signos vitales de pacientes en emergencias
- Signos vitales en pacientes de consulta externa
- Sistema de registro de consultas
- Registro de asistencia o inasistencia a consulta
- Registro de interconsultas
- Ordenes e informes de laboratorio e imagenología
- Generación de reportes
- Informes de enfermería
- Control de las rutinas
- Registro de ingesta y eliminación de líquidos
- Medicinas administradas de farmacias externas
- Rotación de camas

Cada profesional de enfermería puede acceder al sistema desde su usuario y realizar registros según el caso de cada paciente atendido, así mismo verificar su historia clínica, que profesionales lo han atendido, medicamentos administrados y observaciones pertinentes en caso de aplicar, accediendo así de manera segura a la información actualizada, facilitando la gestión y brindando un mejor control.

Modulo III Procesos para el uso del módulo del Sistema de Información por profesionales de enfermería

Introducción

La presente guía está dirigida al personal de enfermería que participa en el programa de atención de los pacientes utilizando como herramienta para el manejo de información las nuevas tecnologías. La utilización de la Teleenfermería es un servicio innovador adaptado a la nueva era, que brinda mayor seguridad a los pacientes al tener todo su historial médico disponible con solo ingresar al sistema, lo que implica que las enfermeras cometan menos errores en el diagnóstico, en dosificación de los medicamentos brindando una atención de calidad y amigable con el medio ambiente al reducir el uso de papel.

El sistema AS400 es un sistema empleado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en sus centros hospitalarios en todo el territorio nacional, este sistema emplea módulos con diferentes tipos de autorización acorde a las responsabilidades desempeñadas en toda la cadena de asistencia médica. Los módulos permiten controlar y manejar adecuadamente la información actualizada de cada paciente; descargo de medicamentos, dispositivos médicos utilizados en los pacientes, historia clínica, consultas, interconsultas, signos vitales, medicamentos asignados o administrados, informes, resultados de evaluaciones en laboratorios, médicos tratantes, entre otras informaciones requeridas para la prestación del servicio desde cualquier lugar del país.

El personal de enfermería que emplea sistemas de información para la atención basados en la Teleenfermería, además de poseer un nivel de conocimientos técnicos y establecer una relación de empatía con sus pacientes, necesita de una guía con instrucciones específicas, que le oriente de cómo realizar los registros de manera adecuada y de cómo proceder ante cada situación, para no omitir ningún aspecto relacionado con la situación de cada paciente al manejar toda la información médica y optimizar al máximo el tiempo empleado reduciendo los errores de interpretación o desconocimiento.

La presente está estructurada de una forma sencilla, fácil de comprender y aplicar, en cada uno de los flujogramas se presentan las instrucciones a seguir, para ingresar al sistema, las opciones que serán seleccionadas de acuerdo al área de trabajo, y los pasos a seguir para acceder a la información y crear nuevos registros. Al utilizar la Teleenfermería tanto el personal de enfermería, como los pacientes tienen un mayor control de los diagnósticos, medicamentos y tratamientos aplicados permitiendo así una mayor seguridad en el cuidado ofrecido.

Términos, acrónimos y opciones del sistema

Proceso de trabajar con pacientes

- 1 Trabajar con Pacientes
- 2 Trabajar con Insumos
- 3 Trabajar con Pacientes Alta Médica
- 5 Signos Vitales Emergencias
- 21 Consultas
- 22 Reportes
- 30 Rutinas

Funciones

- F3 Salir del módulo de enfermería
- F6 Mensajes, presenta los mensajes del sistema y del usuario los cuales pueden ser eliminados con F16 o Shift + F4
- F8 Cambiar dependencia, permite visualizar las dependencias autorizadas al usuario el cual podrá seleccionar la dependencia sobre la cual trabajará.
- F13 Trabajos sometidos, permite visualizar los reportes o trabajos enviados al sistema por el usuario activo
- F14 Gestión de reportes, permite ver e imprimir los reportes generados por el usuario
- F23 Cambiar clave, permite realizar el cambio de clave del usuario.

Trabajar con dependencias

Opciones disponibles

- 3=Ver Interconsultas Se Visualizan todas interconsultas generadas por las diferentes especialidades y si fueron atendidas o no
- 5=Datos del Paciente Permite ver datos generales del paciente como: nombre y apellido, número de cedula, tipo, numero de afiliación etc., presione F3=Salir
- 6=Imprimir Permite generar una impresión de los datos básicos del paciente
- 7=Registro Médico Permite consultar indicaciones médicas, ordenes de farmacia, laboratorio, resultados de exámenes etc.
- 8=Visualizar Permite visualizar la información del paciente en el Servicio como la habitación, servicio encargado, el estado etc.
- 9=Gas medicinal Permite crear, modificar y borrar los registros del formulario de gas medicinal, el borrado se permite solo para el usuario que creo y en el mismo día
- 10= Antecedentes y alergias, Muestra los antecedentes y alergias de los pacientes ante los medicamentos.
- 11= Medicamentos Rec/Compr Muestra los fármacos a ser administrados (registrados en el sistema), se presentan los fármacos recetados y con stock, así como los fármacos recetados y agotados
- 12=Signos Vitales Permite crear, modificar y borrar los registros de los signos vitales, el borrado se permite solo para el usuario que creo y en el mismo día
- 13=Informes Enfermería Permite crear, modificar y borrar los registros de los informes de enfermería, el borrado se permite solo para el usuario que creo y en el mismo día
- 18=Ingesta/Eliminación líquidos Permite trabajar con los formularios de Ingesta y Eliminación, el borrado se permite solo para el usuario que creo y en el mismo día.

- 20=Cambiar Cama Permite cambiar a los pacientes entre camas libres y ocupadas
- **Funciones disponibles**
- F3=Salir Salir de la aplicación o regresar a la pantalla anterior.
- F5=Renovar Refresca la información en la pantalla, mostrando los datos originales
- F12=Regresar Regresa a la pantalla anterior
- F14= H clínica F14= Nombre Shift + F2 permite ubicar a los pacientes por historia clínica o por nombre activando la opción Sitúa H. Clin: o Sitúa nombre: que se encuentra bajo las opciones del modulo
- F23=Más opciones Shift + F11 despliega el resto de opciones disponibles y que no se visualizaron

Gas medicinal

Opciones disponibles

- 2=Cambiar Permite modificar el registro hasta las 24H00, dentro del mismo día de la toma. Y al mismo usuario que la registró.
- 4=Suprimir Permite eliminar registros previos, siempre y cuando sean dentro del mismo día de la toma. Y al mismo usuario que la registró.
- 8=Visualizar Permite revisar registros previos.

Funciones disponibles

- F3=Salir Salir de la aplicación o regresar a la pantalla anterior.
- F5=Renovar Refresca la pantalla con las últimas actualizaciones realizadas en el sistema. (Información al momento)
- F6=Crear Permite registrar el consumo de gas medicinal
- F12=Regresar Retorna a la pantalla anterior.

Medicamentos

Opciones disponibles

- 1= Administrar
- 5= Consultar órdenes

Funciones disponibles

- F3=Salir Salir de la aplicación o regresar a la pantalla anterior.
- F5=Actualizar Refresca la pantalla, retornando a los datos originales
- F8=Egreso material
- F12=Vista previa.
- F13= Repetir
- F14= Gestión de reportes
- F21= Imprimir detalles
- Opción 1: Seleccionar el medicamento
 - N: No administrado
 - S: Administrado
 - D: Devuelto
 - A: Alergia

Signos vitales

Opciones disponibles

- 2=Cambiar Permite modificar el registro hasta las 24H00, dentro del mismo día de la toma. Y al mismo usuario que la registró.
- 4=Suprimir Permite eliminar registros previos, siempre y cuando sean dentro del mismo día de la toma. Y al mismo usuario que la registró.
- 8=Visualizar Permite revisar registros previos. Situar en Utilidad para desplegar los signos vitales registrados del paciente a partir de una fecha en particular, con formato AAMMDD año, mes y día.

Funciones disponibles

- F3=Salir Salir de la aplicación o regresar a la pantalla anterior.
- F5=Renovar Refresca la pantalla con las últimas actualizaciones realizadas en el sistema. (Información al momento)
- F6=Crear Permite registrar los signos vitales
- F12=Regresar Retorna a la pantalla anterior

Reportes de enfermería

Opciones disponibles

- 2=Cambiar Permite modificar el registro hasta las 24H00, dentro del mismo día de la toma. Y al mismo usuario que la registró.
- 4=Suprimir Permite eliminar registros previos, siempre y cuando sean dentro del mismo día de la toma. Y al mismo usuario que la registró.
- 8=Visualizar Permite revisar registros previos. Situar en Utilidad para desplegar los signos vitales registrados del paciente a partir de una fecha en particular, con formato AAMMDD año, mes y día.

Funciones disponibles

- F3=Salir Salir de la aplicación o regresar a la pantalla anterior.
- F5=Renovar Refresca la pantalla con las últimas actualizaciones realizadas en el sistema. (Información al momento)
- F6=Crear Permite crear las observaciones o reportes de enfermería
- F12=Regresar Retorna a la pantalla anterior

Control de ingesta y eliminación

Opciones disponibles

- 2=Cambiar Permite modificar el registro hasta las 24H00, dentro del mismo día de la toma. Y al mismo usuario que la registró.

- 4=Suprimir Permite eliminar registros previos, siempre y cuando sean dentro del mismo día de la toma. Y al mismo usuario que la registró.
- 8=Visualizar Permite revisar registros previos. Situar en Utilidad para desplegar los signos vitales registrados del paciente a partir de una fecha en particular, con formato AAMMDD año, mes y día.

Funciones disponibles

- F3=Salir Salir de la aplicación o regresar a la pantalla anterior.
- F5=Renovar Refresca la pantalla con las últimas actualizaciones realizadas en el sistema.
- F6=Crear Permite registrar ingresos y egresos
- F12=Regresar Retorna a la pantalla anterior.

Insumos

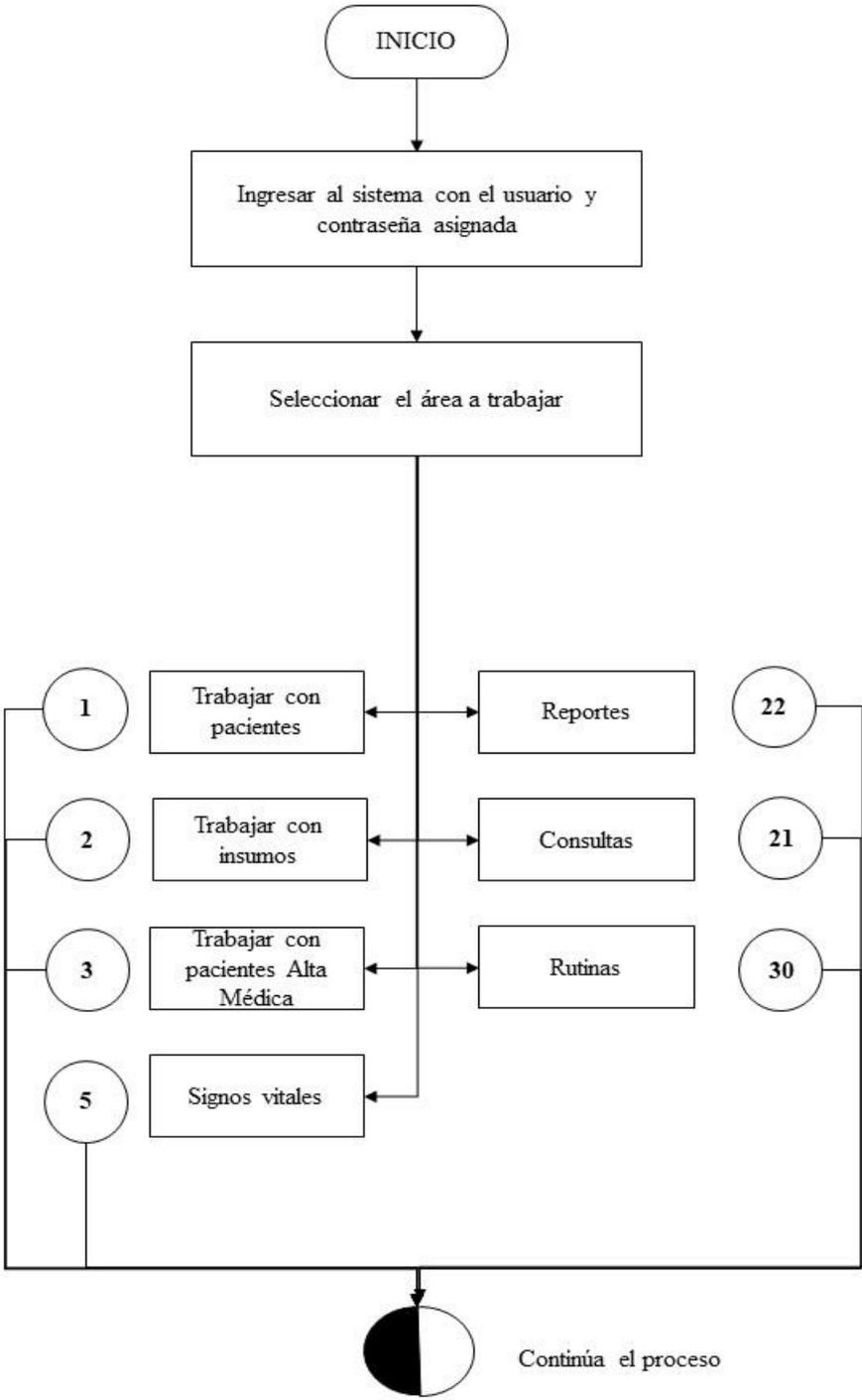
Opciones disponibles

- 2=Cambiar Permite modificar la cabecera de la transacción que se encuentra en estado ING
- 4=Suprimir Permite suprimir la cabecera de la transacción que se encuentra en estado ING y que no tenga ítems ingresados, si tiene ítems estos deben ser borrados para poder eliminar la cabecera de la transacción de ingreso
- 5=Items x Transac Permite realizar el manejo de los ítems de cada una de las transacciones de cabecera de egreso, se podrán añadir o eliminar ítems de transacciones en estado ING, las transacciones aplicadas APL solo se podrán visualizar.
- 8=Visualizar Visualiza los datos de la cabecera del egreso realizado
- 11=Aplica Transac Cambia el estado de ING a APL una vez que los datos están correctos

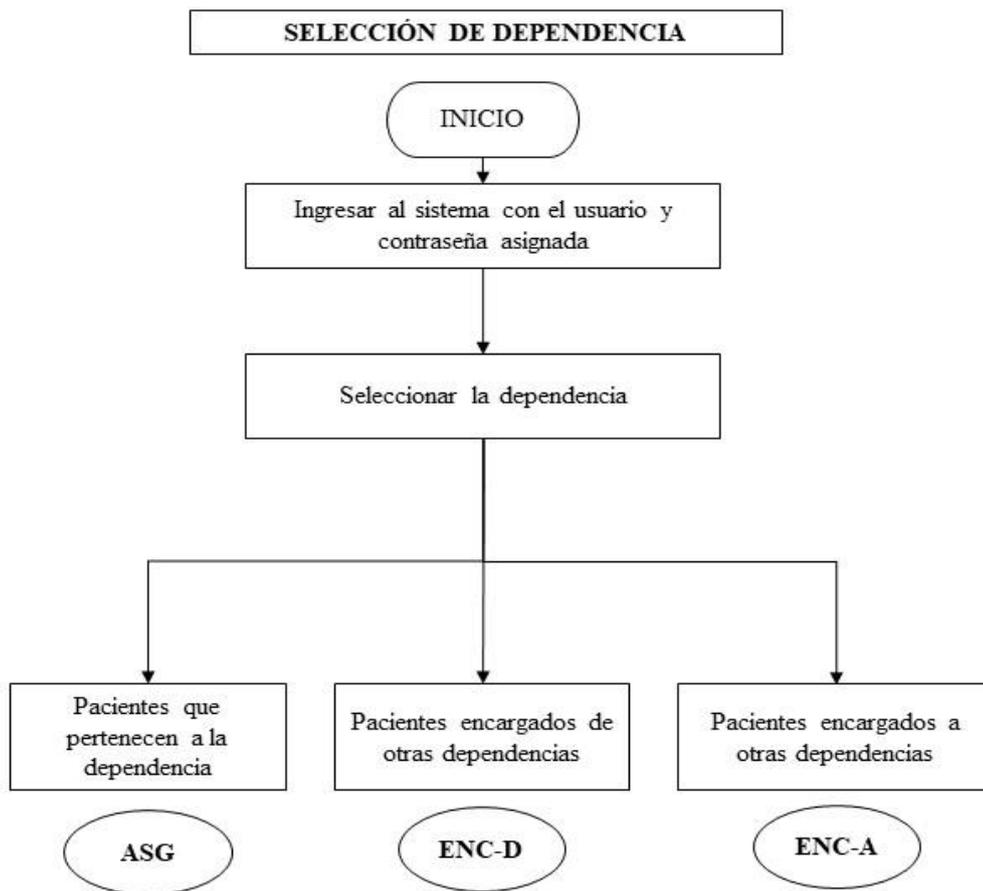
Funciones disponibles

- F3=Salir Salir de egreso de Insumos
- F5=Renovar Refresca la pantalla los datos iniciales, sin cambios
- F6=Solicitar los ítems- Solicitar los ítems de insumos a agregar a la transacción.
- F7=REG/PND Permite visualizar solo los registros que se encuentren pendientes de aplicar REG o todos los registros sin importar su estado.
- F10= Grabar
- F12=Regresar Retorna a la pantalla anterior

PROCESO TRABAJAR CON PACIENTES



Elaborado por: Pamela Narváez y Jhony Galeas
Fuente: Manual de usuario IBM AS400

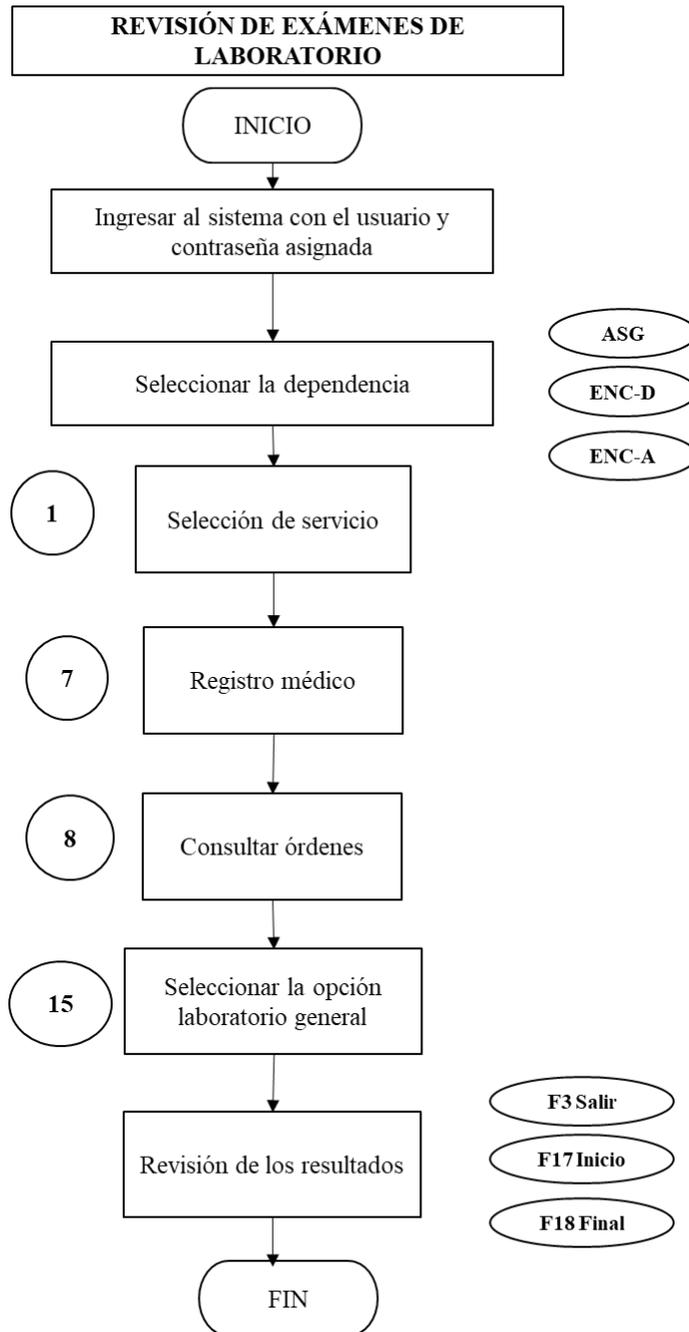


| | |
|---|-----------------------------|
| 3 | Ver consultas |
| 5 | Datos del paciente |
| 6 | Imprimir datos del paciente |
| 7 | Registro médico |
| 8 | Información del paciente |
| 9 | Gas medicinal |

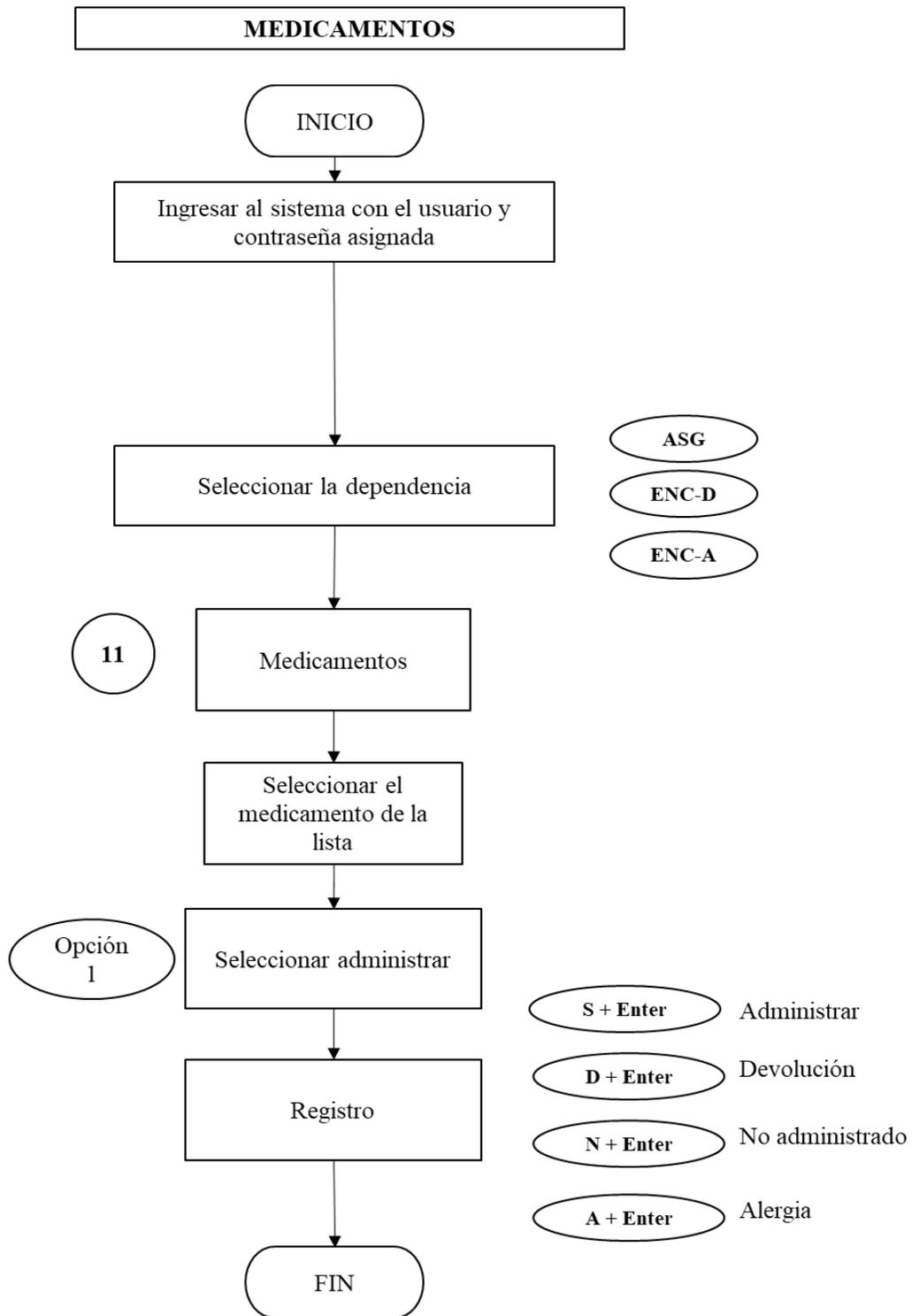
| | |
|----|------------------------|
| 11 | Registro de fármacos |
| 12 | Signos vitales |
| 13 | Informes de enfermería |
| 18 | Ingesta y eliminación |
| 20 | Registro de camas |
| 15 | Egreso |



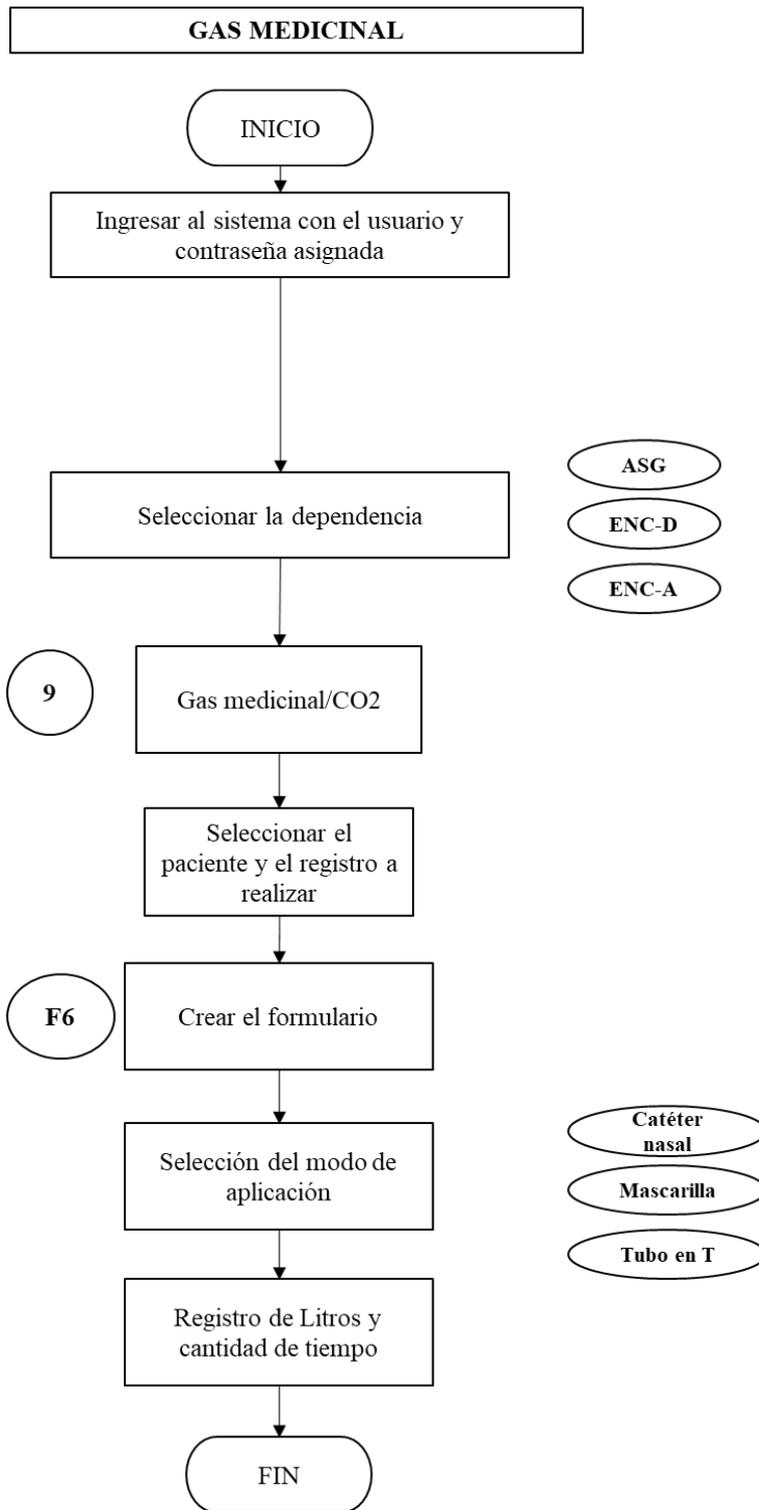
Continúa el proceso



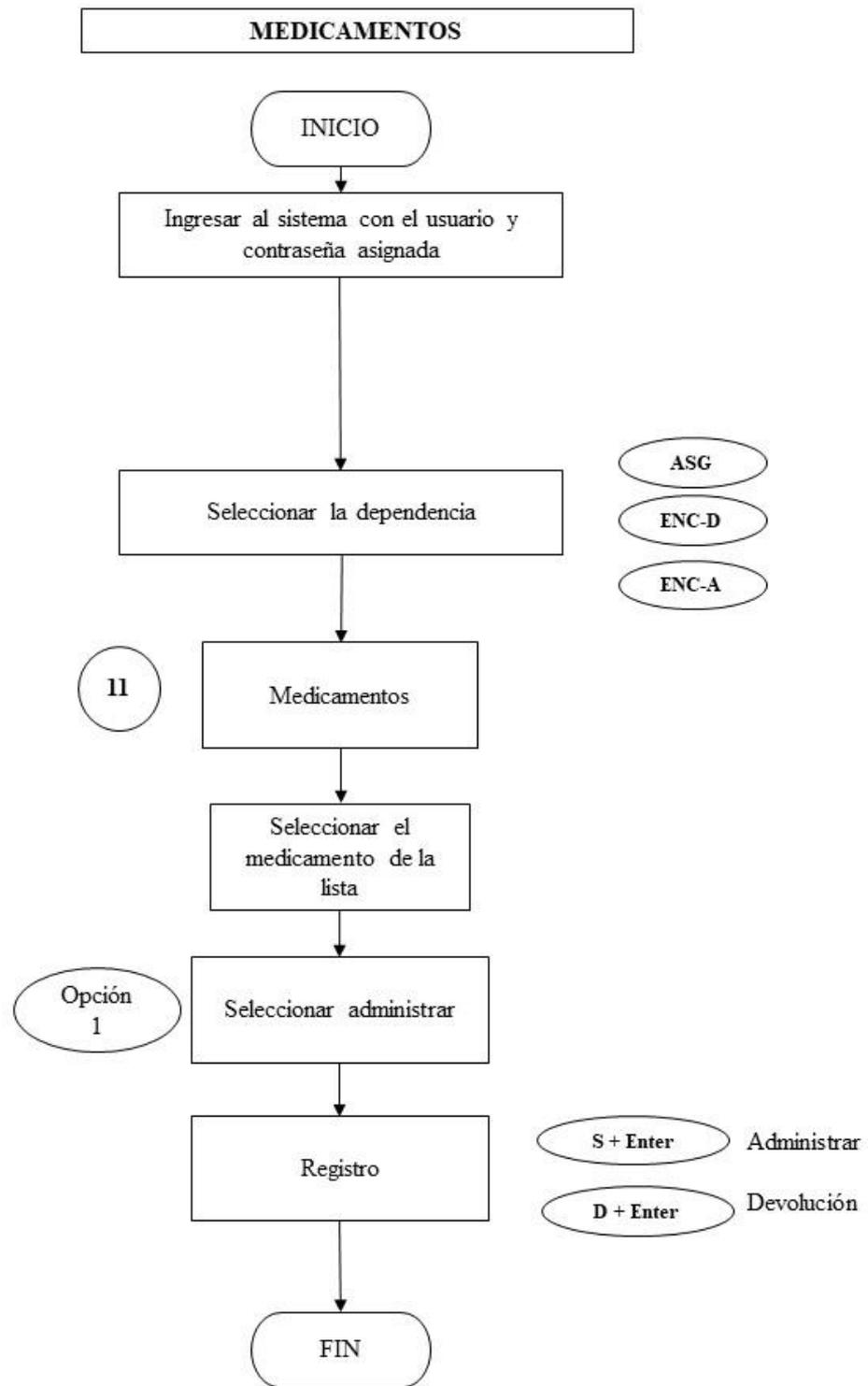
Elaborado por: Pamela Narváez y Jhony Galeas
 Fuente: Manual de usuario IBM AS400



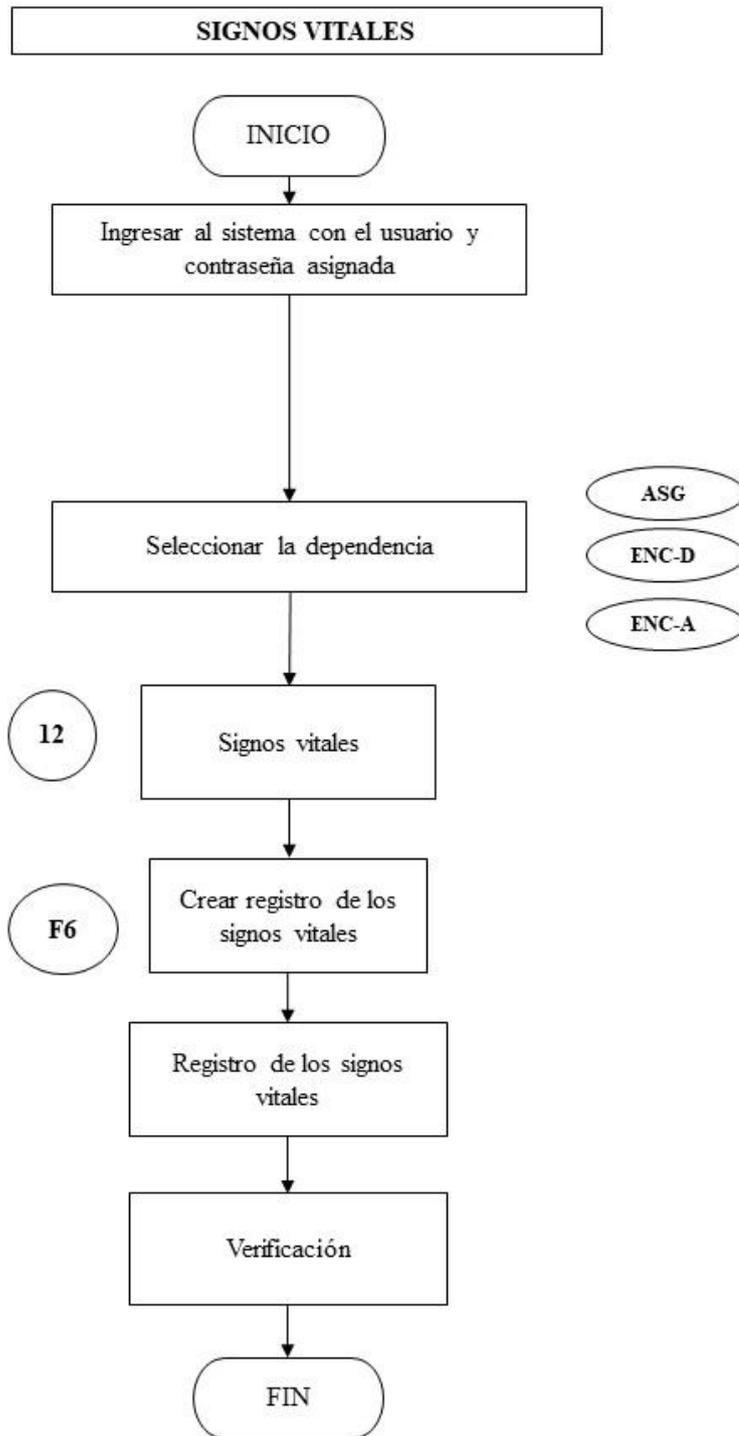
Elaborado por: Pamela Narváz y Jhony Galeas
 Fuente: Manual de usuario IBM AS400



Elaborado por: Pamela Narváez y Jhony Galeas
 Fuente: Manual de usuario IBM AS400

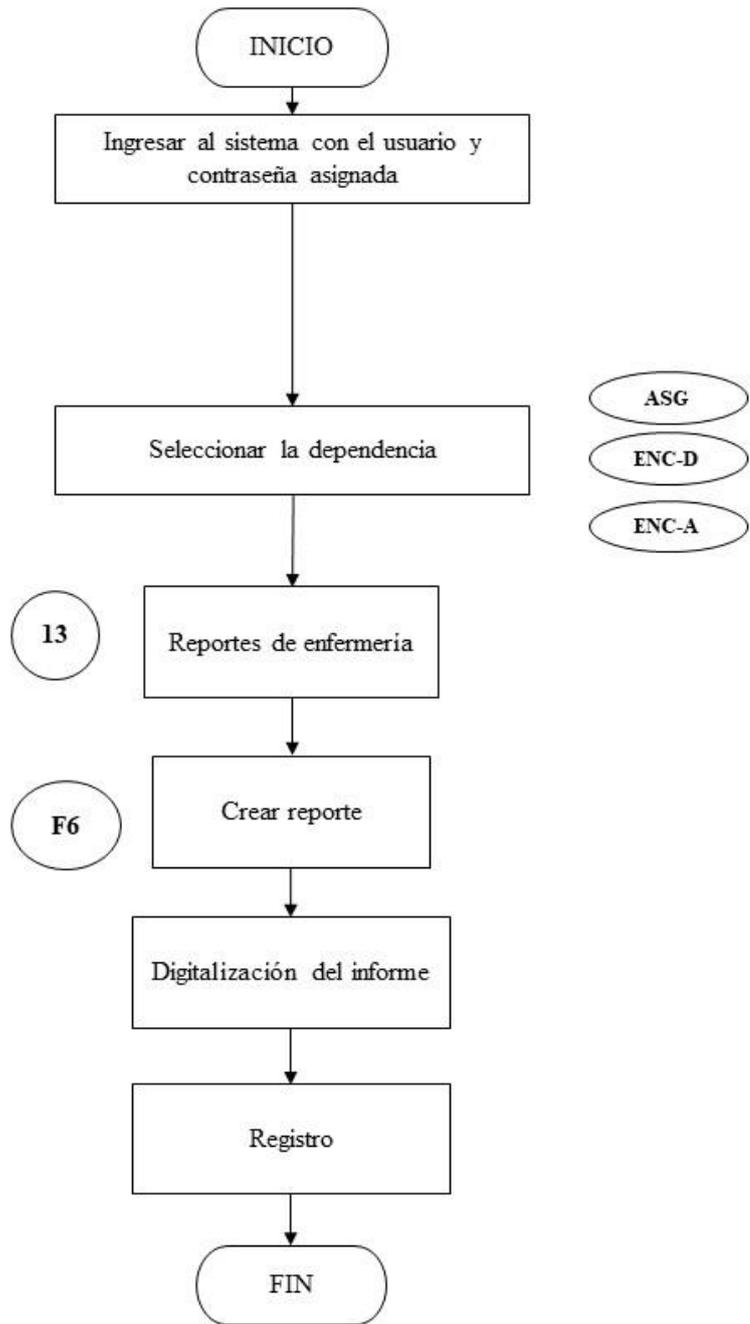


Elaborado por: Pamela Narváz y Jhony Galeas
 Fuente: Manual de usuario IBM AS400

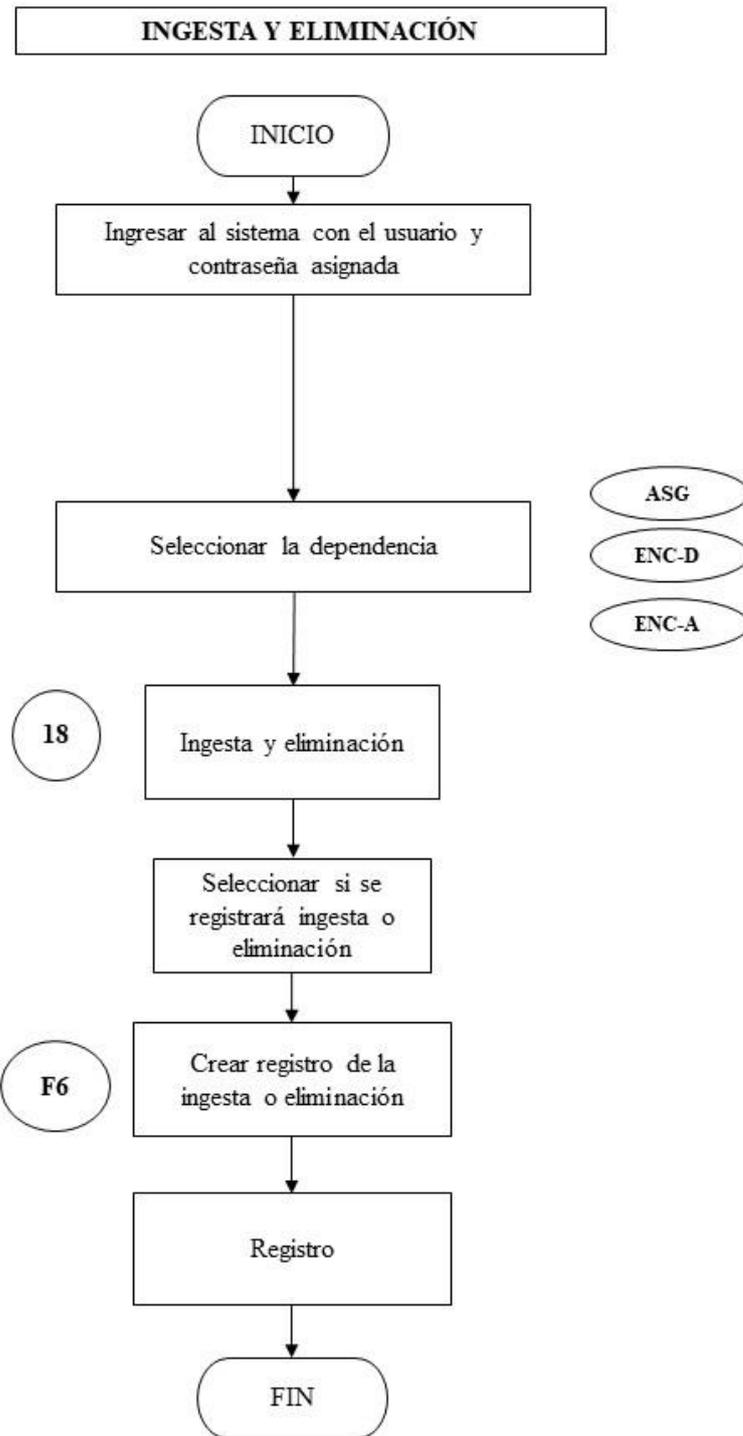


Elaborado por: Pamela Narváez y Jhony Galeas
 Fuente: Manual de usuario IBM AS400

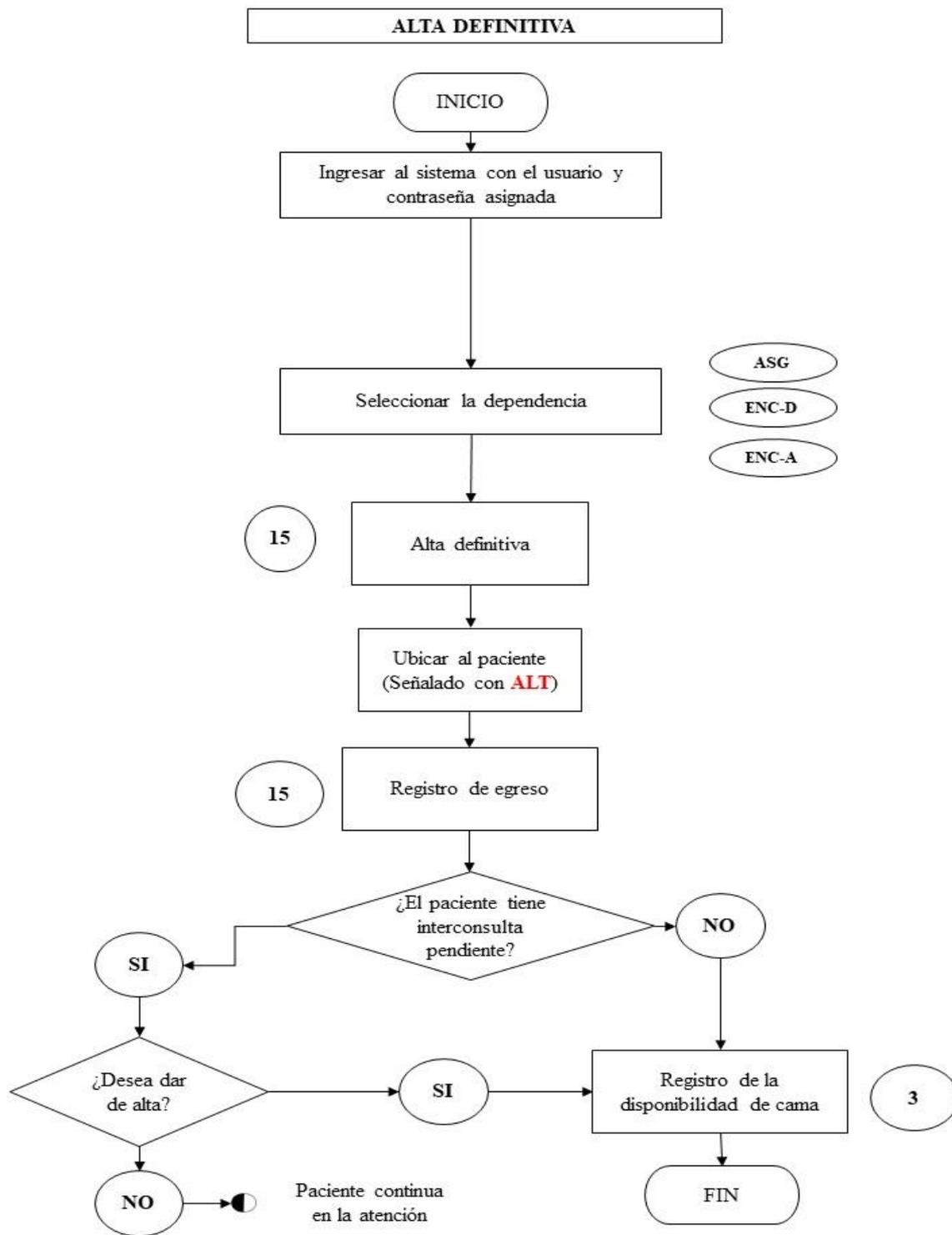
REPORTES DE ENFERMERÍA



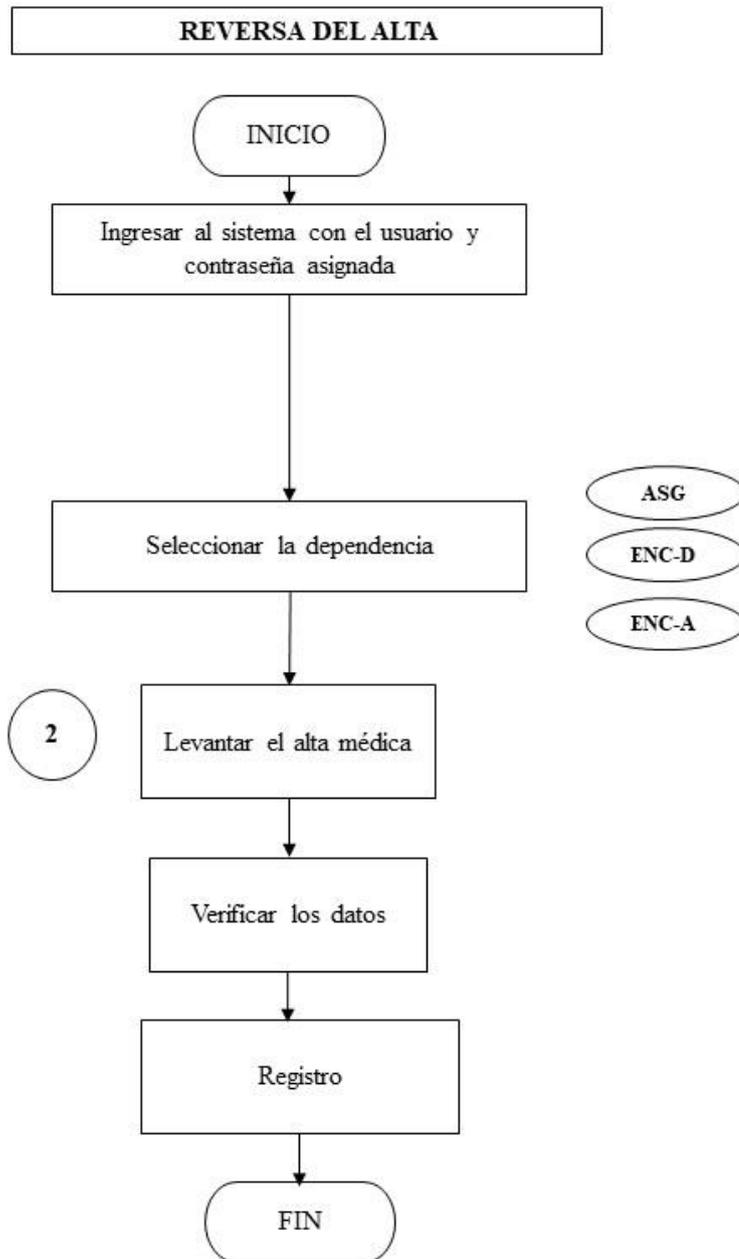
Elaborado por: Pamela Narváz y Jhony Galeas
Fuente: Manual de usuario IBM AS400



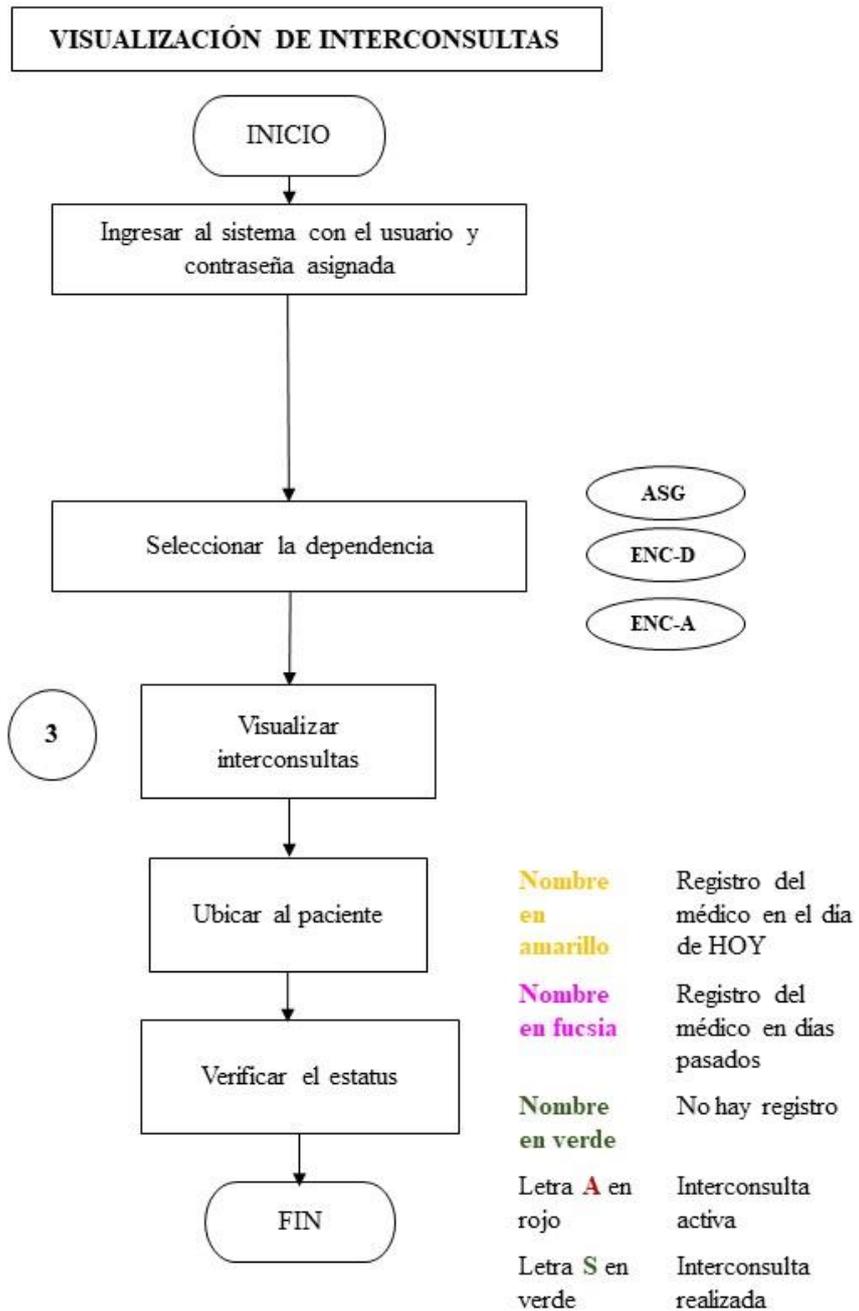
Elaborado por: Pamela Narváez y Jhony Galeas
Fuente: Manual de usuario IBM AS400



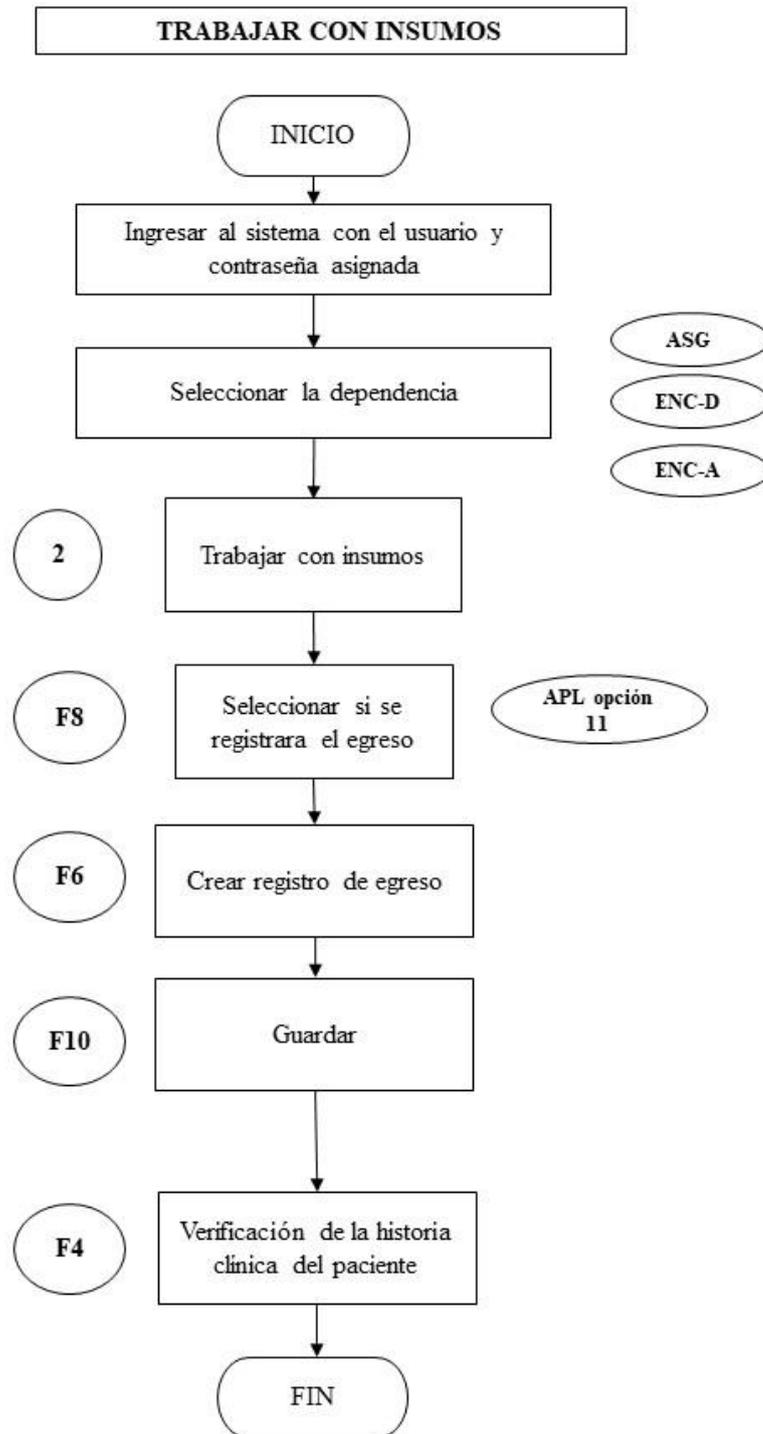
Elaborado por: Pamela Narváez y Jhony Galeas
 Fuente: Manual de usuario IBM AS400



Elaborado por: Pamela Narváez y Jhony Galeas
Fuente: Manual de usuario IBM AS400



Elaborado por: Pamela Narvéez y Jhony Galeas
Fuente: Manual de usuario IBM AS400



Elaborado por: Pamela Narváz y Jhony Galeas
Fuente: Manual de usuario IBM AS400

Anexo 2 Solicitud de permiso de ejecución

Guaranda, 21 de Enero de 2020

Doctora

Stephanie Arregui Saltos

Directora Médica del Hospital Básico Guaranda

Presente.-

De nuestra consideración

Reciba un cordial y atento saludo, a la vez deseándole éxitos en sus funciones que las viene realizando, nosotros **PAMELA BRIGITT NARVÁEZ BORJA**, portadora de la cedula de ciudadanía N°. 0250008455, **JHONY JOSE GALEAS ARMIJO**, portador de la cedula de ciudadanía N°. 0202094207, estudiantes de la carrera de Enfermería de la Universidad Estatal de Bolívar, por medio del presente solicitamos de la manera más comedida nos permita ejecutar el instrumento de investigación del proyecto de titulación denominado: **LA TELESALUD Y LA TELEENFERMERIA COMO HERRAMIENTAS EN LA SEGURIDAD DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL BÁSICO GUARANDA**, mismo que ha sido revisado y validado por el Coordinador de la Unidad de Docencia e Investigación Dr. Rene Bracho Itrausquin, instrumento que será aplicado al personal de enfermería y personal del Departamento de Sistemas, para su posterior revisión adjuntamos la debida documentación.

Por la atención brindada al presente le reiteramos nuestros sinceros agradecimientos.

Atentamente;



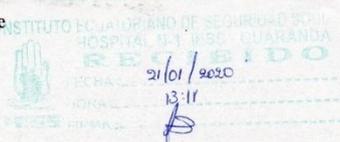
PAMELA BRIGITT NARVÁEZ BORJA

Solicitante



JHONY JOSÉ GALEAS ARMIJO

Solicitante





INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
HOSPITAL BÁSICO GUARANDA

Guaranda 04 de Diciembre del 2019
445361101-0321

Jhony Jose Galeas Armijo
SOLICITANTE

Pamela Brigitt Narváez Borja
SOLICITANTE

Presente.-

De mi consideración:

En atención al Oficio S/N, de fecha 15 de Noviembre del 2019, mediante el cual solicita lo siguiente;

Se nos permita realizar el Proyecto de Titulación denominado: LATELEENFERMERIA Y LA TELESALUD COMO HERRAMIENTA EN LA SEGURIDAD DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL BASICO GUARANDA, para la ejecución del mismo en esta prestigiosa institución de salud, durante el periodo académico octubre de 2019 a febrero de 2020..

Por lo antes expuesto en mi calidad de Directora Médica del HBG, me permito remitir a usted dos fojas útiles, suscrito por el Dr. René Bracho, Coordinador de la Unidad de Docencia e Investigación, dando respuesta a lo solicitado, cabe indicar que en dicha autorización se solicita dar atención las conclusiones mencionadas.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente.


Dra. Stephanie Arregui Saltos
DIRECTORA MÉDICA DEL HOSPITAL BÁSICO GUARANDA

Recibido
10/12/19.


Memorando Nro. IESS-HB-GU-DM-2019-8299-M

Guaranda, 04 de diciembre de 2019

PARA: Sra. Dra. Mayra Stephanie Arregui Saltos
Directora Médica-Hospital Básico Guaranda, Encargada

ASUNTO: TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

De mi consideración:

En respuesta a sumilla colocada por su persona en Oficio con fecha 15/12/19 recibido de la Universidad Estatal de Bolívar por los Estudiantes Jhony Galeas y Pamela Navaez, conjuntamente con su tutora la Lic. Norma Llumiguano, sobre la autorización para realizar en nuestro centro el proyecto de titulación: LA TELEENFERMERÍA Y LA TELESALUD COMO HERRAMIENTA EN LA SEGURIDAD DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL BÁSICO GUARANDA, es importante recalcar:

Antecedentes:

Las "Prioridades de investigación en salud 2013-2017" tienen como objetivo la optimización de recursos para realizar investigación e impactar positivamente en la calidad de la misma, logrando de esta manera mejorar la eficiencia y coordinar los esfuerzos de todos los actores del sistema de salud para lograr los objetivos del Buen Vivir.

En la Constitución aparece: Artículo 386: "El sistema comprenderá políticas, recursos, acciones e incorporará a instituciones del Estado, universidades y escuelas politécnicas, institutos de investigación públicos y privados, empresas públicas y privadas, organismos no gubernamentales y personas naturales o jurídicas, en tanto realizan actividades de investigación, desarrollo tecnológico, innovación y aquellas ligadas a los saberes ancestrales. El Estado, a través del organismo competente, coordinará el sistema, establecerá los objetivos y políticas de conformidad con el Plan Nacional de Desarrollo, con la participación de los actores que lo conforman".

Artículo 387: "Será responsabilidad del Estado: 1) Facilitar e impulsar la incorporación a la sociedad del conocimiento para alcanzar los objetivos del régimen de desarrollo; 2) Promover la generación y producción de conocimiento, fomentar la investigación científica y tecnológica y potenciar los saberes ancestrales, para así contribuir a la realización del buen vivir, al sumak kausay; 3) Asegurar la difusión y el acceso a los conocimientos científicos y tecnológicos, el usufructo de sus descubrimientos y hallazgos en el marco de lo establecido en la Constitución y la Ley; 4) Garantizar la libertad de creación e investigación en el marco del respeto a la ética, la naturaleza, el ambiente y el rescate de los conocimientos ancestrales; 5) Reconocer la condición de investigador de acuerdo con la Ley".

En la Ley Orgánica de Salud, entre una de las responsabilidades del Ministerio de Salud

Memorando Nro. IESS-HB-GU-DM-2019-8299-M

Guaranda, 04 de diciembre de 2019

Pública (MSP) está el participar en la coordinación de la investigación y el desarrollo de la ciencia y la tecnología en salud con los organismos competentes, así como la investigación científica y desarrollo de la biotecnología orientada a las prioridades y necesidades nacionales (artículos 207 y 208).

Existe un convenio macro para para realización de internado rotativo de enfermería de la Universidad Estatal de Bolívar y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, al momento Vigente.

En las prioridades de Investigación en Salud del 2013 - 2017 emitidas por el Ministerio de Salud Pública en el área 19 establece estudios sobre el Sistema Nacional de Salud en cuanto a Calidad de la atención, prestación, sistemas de apoyo en información sanitaria donde se recalca la Ética en la atención sanitaria, Satisfacción del usuario interno y externo, Ciencia y tecnología , Accesibilidad a los servicios de salud, Equidad en la distribución de servicios de salud, Calidad de atención y costos, Evaluación y cumplimiento de proceso y normativas, Sistema interno de referencia e información, Impacto de la difusión de la información, Capacidad de implantación de sistemas de información, Herramientas e instrumentos de información, Metodologías estadísticas en salud, Uso y monitoreo y evaluación de los sistemas de información Informatización de la información,

Conclusión:

En vista de que dicho tema de investigación se encuentra dentro del área 19 de las Prioridades de investigación en salud 2013-2017 emitidas por el Ministerio de Salud Pública para las entidades de salud:

- Esta coordinación APRUEBRA el tema de investigación presentado por los estudiantes de enfermería de la Universidad Estatal de Bolívar, conjuntamente con su tutora asignada la Lic. Norma Llumiguano, personal de nuestro centro.

Sugiero para la realización del estudio:

- Cumplimiento de las normas de ética en salud y confidencialidad en el manejo de la información y uso de datos.
- Socialización de la investigación al personal directivo y coordinadores de nuestro centro al concluir la misma.
- Entregar un ejemplar del trabajo de investigación y sus resultados a nuestro hospital para su archivo en biblioteca
- Mantenerme al tanto del proceso de investigación durante sus fases.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Autorizado



Guaranda, 21 de Enero de 2020

Doctora

Stephanie Arregui Saltos

Directora Médica del Hospital Básico Guaranda

Presente.-

De nuestra consideración

Reciba un cordial y atento saludo, a la vez deseándole éxitos en sus funciones que las viene realizando, nosotros **PAMELA BRIGITT NARVÁEZ BORJA**, portadora de la cedula de ciudadanía N°. 0250008455, **JHONY JOSE GALEAS ARMIJO**, portador de la cedula de ciudadanía N°. 0202094207, estudiantes de la carrera de Enfermería de la Universidad Estatal de Bolívar, por medio del presente solicitamos de la manera más comedida nos permita ejecutar el instrumento de investigación del proyecto de titulación denominado: **LA TELESALUD Y LA TELEENFERMERIA COMO HERRAMIENTAS EN LA SEGURIDAD DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL BÁSICO GUARANDA**, mismo que ha sido revisado y validado por el Coordinador de la Unidad de Docencia e Investigación Dr. Rene Bracho Irausquin, instrumento que será aplicado al personal de enfermería y personal del Departamento de Sistemas, para su posterior revisión adjuntamos la debida documentación.

Por la atención brindada al presente le reiteramos nuestros sinceros agradecimientos.

Atentamente;



PAMELA BRIGITT NARVÁEZ BORJA

Solicitante



JHONY JOSÉ GALEAS ARMIJO

Solicitante



Anexo 3 Validación del instrumento

| Validación del instrumento de investigación | | | | | | | |
|---|-----------------|------------|-------------|-----------------|---|-----------|---------------|
| Juicio de Experto | | | | | | | |
| LA TELESALUD Y LA TELENFERMERÍA COMO HERRAMIENTAS EN LA SEGURIDAD DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL BÁSICO GUARANDA, PERÍODO OCTUBRE 2019 – FEBRERO 2020 | | | | | | | |
| Responsables: Pamela Brigitt Narváez Borja Jhony José Galeas Armijo | | | | | | | |
| Instrucción: Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación en base al objeto del estudio de investigación y sus criterios y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación | | | | | | | |
| Nota: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 de la siguiente manera | | | | | | | |
| 1 Poco | 2 Regular | 3 Bueno | 4 Aceptable | 5 Muy aceptable | | | |
| Puntuación | | | | | | | |
| Criterio de Validez | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Argumento | Observaciones |
| Contenido | | | | | X | | |
| Criterio Metodológico | | | | | X | | |
| Objetividad | | | | | X | | |
| Presentación | | | | X | | | |
| Total, parcial | | | | 19 | | | |
| Total | | | 19 | | | | |
| Puntuación | | | 19 | | | | |
| De 4 a 11 | No valido | Reformular | | | | | |
| De 12 a 14 | No valido | Modificar | | | | | |
| De 15 a 17 | Válido | Mejorar | | | | | |
| De 15 a 20 | Válido | Aplicar | | | | | |
| Apellido y Nombre | Lc Jhony Galeas | | | | | | |
| Firma | | | | | | | |



Validación del instrumento de investigación

Juicio de Experto

LA TELESALUD Y LA TELENFERMERÍA COMO HERRAMIENTAS EN LA SEGURIDAD DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL BÁSICO GUARANDA, PERÍODO OCTUBRE 2019 – FEBRERO 2020

Responsables: Pamela Brigitt Narváz Borja
JHony José Galeas Armijo

Instrucción: Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación en base al objeto del estudio de investigación y sus criterios y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación

Nota: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 de la siguiente manera

1 Poco 2 Regular 3 Bueno 4 Aceptable 5 Muy aceptable

Puntuación

| Criterio de Validez | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Argumento | Observaciones |
|-----------------------|----|---|---|---|----|-----------|---------------|
| Contenido | | | | | X | | |
| Criterio Metodológico | | | | | X | | |
| Objetividad | | | | X | | | |
| Presentación | | | | | X | | |
| Total, parcial | | | | 4 | 15 | | |
| Total | 19 | | | | | | |
| Puntuación | | | | | | | |

| | | |
|------------|-----------|------------|
| De 4 a 11 | No valido | Reformular |
| De 12 a 14 | No valido | Modificar |
| De 15 a 17 | Válido | Mejorar |
| De 15 a 20 | Válido | Aplicar |

Apellido y Nombre Ruiz Alba Karina

Firma



Validación del instrumento de investigación

Juicio de Experto

LA TELESALUD Y LA TELENFERMERÍA COMO HERRAMIENTAS EN LA SEGURIDAD DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL BÁSICO GUARANDA, PERÍODO OCTUBRE 2019 – FEBRERO 2020

Responsables: Pamela Brigitt Narváz Borja
Jhony José Galeas Armijo

Instrucción: Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación en base al objeto del estudio de investigación y sus criterios y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación

Nota: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 de la siguiente manera

1 Poco 2 Regular 3 Bueno 4 Aceptable 5 Muy aceptable

Puntuación

| Criterio de Validez | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Argumento | Observaciones |
|-----------------------|----|---|---|---|----|-----------|---------------|
| Contenido | | | | | X | | |
| Criterio Metodológico | | | | | X | | |
| Objetividad | | | | X | | | |
| Presentación | | | | | X | | |
| Total, parcial | | | | 4 | 15 | | |
| Total | 19 | | | | | | |
| Puntuación | | | | | | | |

| | | |
|------------|-----------|------------|
| De 4 a 11 | No valido | Reformular |
| De 12 a 14 | No valido | Modificar |
| De 15 a 17 | Válido | Mejorar |
| De 15 a 20 | Válido | Aplicar |

Apellido y Nombre *Chavez Candencio Mayra*

Firma *Mayra Chávez*



Validación del instrumento de investigación

Juicio de Experto

LA TELESALUD Y LA TELENFERMERÍA COMO HERRAMIENTAS EN LA SEGURIDAD DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL BÁSICO GUARANDA, PERÍODO OCTUBRE 2019 – FEBRERO 2020

Responsables : Pamela Brigitt Narváz Borja
Jhony José Galcas Armijo

Instrucción: Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación en base al objeto del estudio de investigación y sus criterios y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación

Nota: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 de la siguiente manera

1 Pobre 2 Regular 3 Bueno 4 Aceptable 5 Muy aceptable

Puntuación

| Criterio de Validez | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Argumento | Observaciones |
|-----------------------|----|---|---|---|---|-----------|---------------|
| Contenido | | | | | X | | |
| Criterio Metodológico | | | | X | | | |
| Objetividad | | | | X | | | |
| Presentación | | | | | X | | |
| Total, parcial | | | | | | | |
| Total | 18 | | | | | | |
| Puntuación | | | | | | | |

| | | |
|------------|-----------|------------|
| De 4 a 11 | No valido | Reformular |
| De 12 a 14 | No valido | Modificar |
| De 15 a 17 | Válido | Mejorar |
| De 15 a 20 | Válido | Aplicar |

Apellido y Nombre: Bracho Renc
Firma: [Firma manuscrita]



Anexo 4 Instrumento



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y DEL SER HUMANO
ESCUELA DE ENFERMERÍA
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN

ENCUESTA A PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

Pamela Brigitt Narváez Borja y Jhony José Galeas Armijo

Presentación

El presente instrumento de evaluación es de carácter anónimo y confidencial sus respuestas serán estrictamente utilizadas con fines pedagógicos y estadísticos; el cual tiene como finalidad valorar la utilización y aplicación de los cuidados de enfermería a través de las Telesalud y Telenfermería

Instructivo

- Lea detenidamente todas las preguntas para que pueda responder correctamente.
- En la sección I llene de acuerdo a su información personal y profesional.
- En la sección II marque con una **X** en el valor numérico de acuerdo a su criterio y observación realizada

I DATOS GENERALES

A. Edad: _____

| | | |
|-------------------------------|--------------|--------------|
| B. Sexo | Femenino | Masculino |
| C. Grado de instrucción | Tercer nivel | Cuarto nivel |
| D. Condición laboral | Nombramiento | Contratado |
| E. Experiencia laboral (años) | 1 a 5 | 5 a 10 |
| | | Más de 10 |

II Selección simple

| N° | Preguntas | Escala | | |
|----|---|---|---|--|
| 1 | ¿En el Hospital Básico Guaranda se emplea la Telesalud y la Telenfermería para? | <input type="checkbox"/> Servicio de asistencia remota (teleconsulta) | <input type="checkbox"/> Gestión de información y administración de pacientes | <input type="checkbox"/> Investigación o formación a distancia |
| 2 | ¿El Hospital Básico Guaranda cuenta con la infraestructura tecnológica para la aplicación eficiente de la Telesalud y la Telenfermería? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | ¿Utilizan algún sistema informático implementado por el nivel central o interno para llevar el control de registros relacionados con la atención de pacientes, estadísticas, entre otros componentes de la Telesalud? | <input type="checkbox"/> Si | <input type="checkbox"/> Parcialmente | <input type="checkbox"/> No |
| 4 | ¿Cómo considera usted el uso del sistema para manejar la información de los pacientes de manera oportuna? | <input type="checkbox"/> Fácil | <input type="checkbox"/> Moderado | <input type="checkbox"/> Difícil |
| 5 | ¿Considera usted que el sistema de Telesalud y Telenfermería es confiable y seguro para manejar los datos de cada paciente? | <input type="checkbox"/> De acuerdo | <input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> En desacuerdo |
| 6 | ¿Considera que existe alineación de todos los usuarios del sistema en beneficio de una atención segura del paciente? | <input type="checkbox"/> De acuerdo | <input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> En desacuerdo |
| 7 | ¿Considera que ha recibido formación suficiente para el uso de las tecnologías y sistema aplicado en la Telesalud y Telenfermería? | <input type="checkbox"/> De acuerdo | <input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> En desacuerdo |
| 8 | ¿Considera que con la carga de trabajo de su puesto alcanza a usar apropiadamente los | <input type="checkbox"/> De acuerdo | <input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> En desacuerdo |

| | | | | |
|-----------|--|---|--|--|
| | módulos del sistema cargando la información correcta y oportunamente? | | | |
| 9 | ¿Existe un sistema de control y seguimiento que asegure que todos los responsables ingresen la información de cada paciente de manera oportuna y detallada? | <input type="checkbox"/> Si | <input type="checkbox"/> Desconozco | <input type="checkbox"/> No |
| 10 | ¿Existe un procedimiento para ofrecer consentimiento informado para los pacientes en la cesión de uso de sus datos clínicos derivados del uso del servicio de Telesalud y Telenfermería? | <input type="checkbox"/> Si | <input type="checkbox"/> Desconozco | <input type="checkbox"/> No |
| 11 | ¿Cuándo usted realiza un cuidado realiza inmediatamente el ingreso de los detalles en el sistema de teleenfermería? | <input type="checkbox"/> De acuerdo | <input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> En desacuerdo |
| 12 | ¿Considera que el uso de la información digital de la historia de cada paciente influye positivamente en la seguridad del mismo? | <input type="checkbox"/> De acuerdo | <input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> En desacuerdo |
| 13 | ¿Ha experimentado dificultades en el uso de las tecnologías informáticas durante los procesos de cuidado de enfermería? | <input type="checkbox"/> Frecuentemente | <input type="checkbox"/> Eventualmente | <input type="checkbox"/> Casi nunca |
| 14 | ¿Considera eficiente el sistema de control y seguimiento mediante la Telenfermería y Telesalud de pacientes de grupos vulnerables? | <input type="checkbox"/> De acuerdo | <input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> En desacuerdo |
| 15 | ¿El uso de las tecnologías informáticas transgreden en la sensibilización de los cuidados? | <input type="checkbox"/> De acuerdo | <input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> En desacuerdo |



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y DEL SER HUMANO
ESCUELA DE ENFERMERÍA
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN

ENCUESTA A PACIENTES

Pamela Brigitt Narváez Borja y Jhony José Galeas Armijo

Presentación

El presente instrumento de evaluación es de carácter anónimo y confidencial sus respuestas serán estrictamente utilizadas con fines pedagógicos y estadísticos; el cual tiene como finalidad valorar la utilización y aplicación de los cuidados de enfermería a través de la Telesalud y Telenfermería

Instructivo

- Lea detenidamente todas las preguntas para que pueda responder correctamente.
- En la sección I llene de acuerdo a su información personal y profesional.
- En la sección II marque con una **X** en el valor numérico de acuerdo a su criterio y observación realizada

I DATOS GENERALES

| | | | | | |
|----------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|
| A. Edad: | Menor de edad | De 18 a 25 años | De 25 a 45 años | De 45 a 65 años | Más de 65 años |
| B. Sexo | Femenino | | Masculino | | |

II Selección simple

| Nº | Preguntas | Escala | | |
|----|--|-------------------------------------|--|--|
| 1 | ¿Cómo considera el uso de la Telesalud y la Telenfermería en el Hospital Básico Guaranda? | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Deficiente |
| 2 | ¿Cómo ha sido su experiencia en la gestión de citas y agendamiento de exámenes para el Hospital Básico Guaranda, vía telefónica? | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Deficiente |
| 3 | Cuando usted recibe cuidados en el Hospital Básico Guaranda ¿ha experimentado desensibilización por el uso de la Teleenfermería? | <input type="checkbox"/> De acuerdo | <input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> En desacuerdo |
| 4 | ¿Cómo considera que es el manejo de la información empleando la Telesalud y Telenfermería? | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Deficiente |
| 5 | ¿Cómo ha sido su experiencia en el uso de las líneas de atención a usuarios? | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Deficiente |

Anexo 5 Registro fotográfico



Foto 1: Analizando el Sistema AS400



Foto 2: Analizando el Sistema AS400



Foto 3: Analizando el Sistema AS400



Foto 4: Aplicación de encuestas



Foto 5: Aplicación de encuestas



Foto 6: Aplicación de encuestas



Foto 7: Aplicación de encuestas

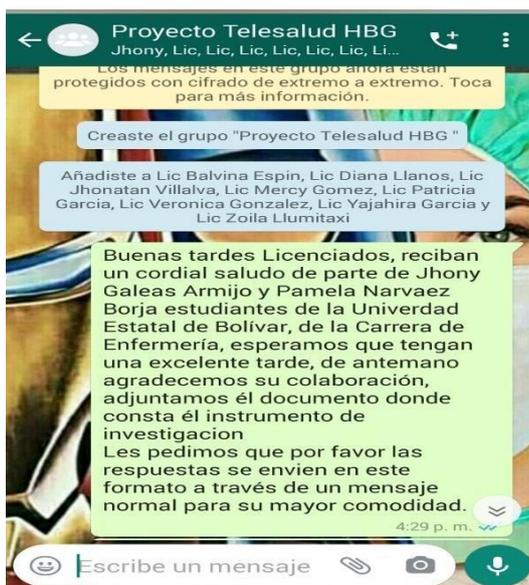


Foto 8: Aplicación de encuestas Online



Foto 9: Aplicación de encuestas Online

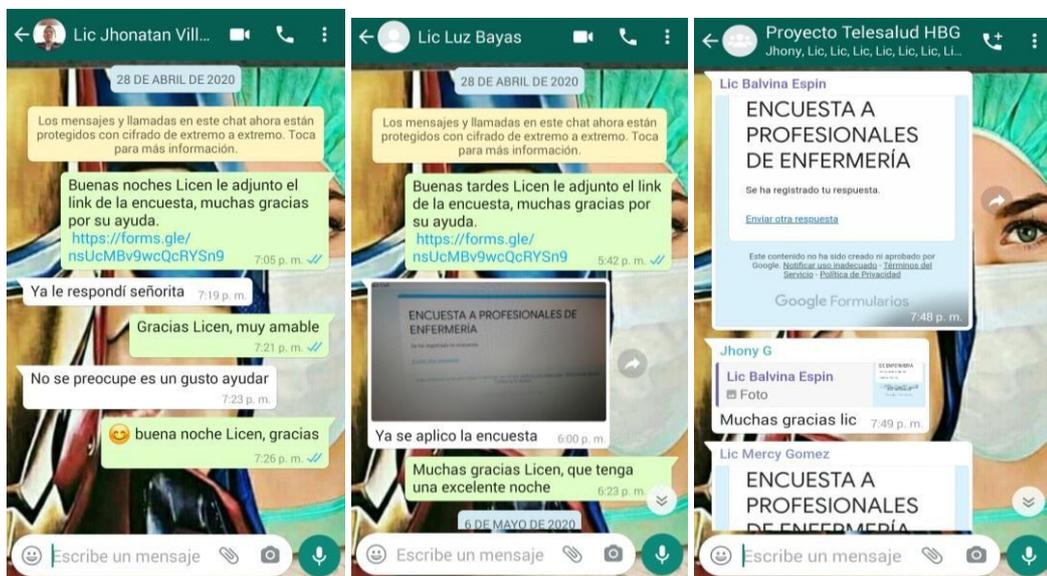


Foto 10: Aplicación de encuestas Online

Anexo 7 Presupuesto

| Descripción | Cantidad | Valor unitario (\$) | Total (\$) |
|---|-----------------|----------------------------|-------------------|
| Impresiones de oficios para la denuncia | 5 | 0,1 | 0,5 |
| Impresiones de revisiones | 100 | 0,1 | 10 |
| Impresión de encuestas | 150 | 0,1 | 15 |
| Impresión del borrador | 300 | 0,1 | 30 |
| Impresión del proyecto final | 300 | 0,1 | 30 |
| Impresión de proyecto para defensa | 300 | 0,1 | 30 |
| Anillados | 3 | 3 | 9 |
| Traslados locales | 50 | 0,3 | 15 |
| Uso de computadora con internet | 640 | 0,8 | 512 |
| Total | | | 651,5 |

8. REVISIÓN DE AUTENTICIDAD DEL TRABAJO A TRAVÉS DEL PROGRAMA URKUND.

The screenshot displays the URKUND interface. On the left, a sidebar shows document details: 'Documento: Documento de urkund (1).docx (D64553437)', 'Presentado: 2020-02-27 15:25 (-05:00)', 'Presentado por: jhonygarcia07@gmail.com', 'Recibido: mailumiguano.urb@analysis.orkund.com', and 'Mensaje: [Mostrar el mensaje completo](#)'. Below this, a yellow box states: '3% de estas 26 paginas, se componen de texto presente en 11 fuentes.' The main area on the right is titled 'Lista de fuentes Bloques' and contains a table with columns 'Categoría' and 'Enlace/nombre de archivo'. The table lists 11 sources, including URLs and file names like 'Documento de urkund.docx', 'proyecto de investigacion cercado.docx', and 'TIC S EN LA SALUD.docx'. A final row is labeled 'Fuentes no usadas'.

| Categoría | Enlace/nombre de archivo |
|----------------------|---|
| | Documento de urkund.docx |
| Fuentes alternativas | |
| | https://repositorio.urb.edu.ve/bitstream/handle/10486/47333/docx_sanc_circular2016fmg.pdf?sequence=1&isAllowed=y |
| | https://repositorio.urb.edu.ve/bitstream/handle/10486/47333/docx_sanc_circular2016fmg.pdf?sequence=1&isAllowed=y |
| | TRABAJO GRUPAL ACERCA DE LAS TICS EN LA EDUCACION ENFERMERIA.pdf |
| | proyecto de investigacion cercado.docx |
| | CAUSAS DE ATENCION EN TICS .docx |
| | TESIS ARREGLADA CERCADO.docx |
| | PROYECTO DE INVESTIGACION CERCADO CEVALLOS.docx |
| | Tesis Daniela Elizabeth (URKUN).docx |
| | TICS EN ENFERMERIAA.docx |
| | tesis final.docx |
| | TIC S EN LA SALUD.docx |
| Fuentes no usadas | |