



Modernización de la Identificación de Pacientes y el Seguimiento de Activos en una Clínica Colombiana de Cuidados Críticos

GRACIAS A LA TECNOLOGÍA DE IMPRESIÓN DE PULSERAS, LA FUNDACIÓN CLÍNICA DEL NORTE PUEDE MEJORAR LA PRECISIÓN Y LA SEGURIDAD DURANTE LA ESTADÍA DEL PACIENTE

Situación/Desafío

Ante una población creciente y nuevas disposiciones gubernamentales, La Fundación Clínica del Norte necesitaba renovar sus procesos de identificación de pacientes y seguimiento de bienes para mejorar la precisión y la eficiencia. Antes, los nombres de los pacientes se escribían con marcadores directamente en las pulseras, una práctica que,

a menudo, provocaba confusión, errores de identificación y faltas graves. Los activos fijos no se marcaban, supervisaban ni controlaban de ninguna forma. En consecuencia, el personal perdía tiempo y los recursos se desaprovechaban. Con la implementación de las nuevas disposiciones de las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), surgió una nueva y urgente necesidad de modernizarse.

RESUMEN

Cliente

Fundación Clínica del Norte
Bello - Antioquia, Colombia

Socio

Etimarcas, Tecnología
Que Identifica
Medellín, Colombia

Industria

Servicios de salud

Desafío

- Mejorar la seguridad de los pacientes
- Optimizar la identificación de pacientes
- Modernizar la identificación de activos
- Desarrollar la gestión de medicamentos
- Incrementar la trazabilidad de la información de pacientes

Solución

- Impresora de pulseras HC100 de Zebra
- Impresora de escritorio de códigos de barras GK420T de Zebra
- Impresora de escritorio GT800 de Zebra

Resultados

- Una precisión del 100% en la identificación del paciente
- Mejor control y registro de los activos de la clínica
- Cumplimiento garantizado de las disposiciones de las IFRS
- Disminución significativa de errores de medicamentos
- Trazabilidad mejorada de información de pacientes

Solución

Después de analizar su tecnología y el personal dedicado a la seguridad de los pacientes, La Fundación Clínica del Norte empezó a utilizar las impresoras de pulseras HC100 de Zebra. Estas impresoras están diseñadas para una identificación positiva del paciente y se pueden limpiar fácilmente con desinfectantes del hospital para permitir la impresión rápida de pulseras individuales a la demanda. La clínica también eligió la impresora GT800 de Zebra para el etiquetado de medicamentos y muestras de laboratorio. Se eligió la impresora de escritorio GK420T de Zebra para imprimir etiquetas que permiten marcar activos en las instalaciones y cumplir con los estándares de la industria y las disposiciones financieras.

Resultado

Desde la implementación de las impresoras, La Fundación Clínica del Norte ha logrado mejoras significativas en la identificación de pacientes (alcanzó una precisión del 100%) y en la visibilidad del seguimiento de bienes. Ahora se puede hacer un seguimiento de todos los activos fijos en las nueve plantas de la clínica, lo que se traduce en un mejor control y registro de dichos activos.

Una Clínica Especializada en Cuidados Críticos

Clínica del Norte, inaugurada en 2011, es una clínica sin fines de lucro especializada en prevención, diagnóstico, tratamiento y cuidado de pacientes con enfermedades complejas. La clínica se especializa en servicios cardiovasculares y cerebrovasculares; servicios de neurología, urología, ginecología, ortopedia y traumatología; y servicios de rehabilitación.

Clínica del Norte atiende a la creciente población del departamento de Antioquia, Colombia, sobre todo al municipio de Bello y las poblaciones cercanas. Los médicos, enfermeros y el resto de los proveedores de salud utilizan un método cooperativo y multidisciplinario para



satisfacer las necesidades de cada paciente y atender a 26.000 personas por año.

Mejora de la Identificación y Seguridad de Pacientes

La identificación incorrecta de pacientes es uno de los problemas más importantes que enfrentan los proveedores de salud de todo el mundo. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la identificación incorrecta es un problema que puede resultar en “errores de medicación, errores de transfusión, errores de análisis, procedimientos en la persona incorrecta y alta de bebés que se entregan a las familias equivocadas”.¹

Dada la importancia de la identificación para garantizar la seguridad del paciente, Clínica del Norte implementó un proyecto de seguridad de los pacientes en 2014 que incluyó medidas para mejorar sus procedimientos en la identificación de pacientes. Hasta ese momento, el personal de la clínica registraba manualmente la información del paciente en pulseras que escribían con marcadores.

El uso de un proceso manual como el que utilizaba la clínica presenta varios riesgos. A menudo, la información escrita en pulseras es ilegible, lo que puede dar lugar a los siguientes problemas: los pacientes pueden recibir una atención deficiente, medicamentos incorrectos o dosis inadecuadas; las muestras de laboratorio y



72%

El 72% de los errores de identificación del paciente ocurren durante visitas médicas (por ejemplo, en las citas con su médico, o durante exámenes o cirugías).²

¹ <http://who.int/patientsafety/solutions/patientsafety/PS-Solution2.pdf>; ² <http://www.modernhealthcare.com/article/20160925/NEWS/160929937>

los tipos de sangre pueden confundirse; y hasta puede haber casos de confusión de cirugías. Para evitar estos riesgos, la clínica buscó una solución basada en la impresión de pulseras de identificación.

Mejora de la Visibilidad y el Control de Activos Fijos

Según los estudios, el personal de atención médica pasa, en promedio, más del 20% de su tiempo supervisando y gestionando inventarios. Antes de que La Fundación Clínica del Norte implementara el proyecto de seguridad de los pacientes, no se marcaba ni controlaba ningún activo fijo de las instalaciones. Uno de los problemas más inquietantes era la gestión y esterilización de instrumentos y dispositivos quirúrgicos reutilizables en los quirófanos de la clínica.

Como conocía la importancia que tiene la gestión de activos en la seguridad de los pacientes y la productividad del personal, la clínica decidió buscar una solución de seguimiento de bienes capaz de usar tecnología de códigos de barras para mejorar la calidad del servicio y disminuir los costos y riesgos relacionados con la falta de cumplimiento. Una parte importante del plan era incluir un proceso para colocar códigos de barras en cada instrumento quirúrgico de modo que los equipos de cirugía puedan llevar un control de las herramientas después de cada operación.

Además de la urgencia de automatizar el seguimiento de bienes en la clínica, era necesario implementar las disposiciones de las IFRS. Con el objetivo de cumplir con estas disposiciones, la clínica debía implementar cambios en sus sistemas, procesos y controles para marcar y supervisar sus activos fijos.

En Búsqueda de una Solución

El equipo encargado del proyecto de seguridad de los pacientes trabajó con miembros de los departamentos de Tecnología y Seguridad de Pacientes para determinar las necesidades tecnológicas específicas de cada integrante

de la clínica. Los resultados de esta evaluación sobre las necesidades de los usuarios ayudaron al equipo a desarrollar una lista de requisitos y permitieron iniciar la búsqueda de un proveedor tecnológico.

Clínica del Norte decidió aprovechar la relación comercial que tenía con Etimarcas, un socio de negocio de Zebra con oficinas en las ciudades colombianas de Medellín y Cali. La empresa se especializa en equipos y suministros para la identificación de pacientes, la administración de medicamentos y la seguridad de pacientes.

“Finalmente, Etimarcas fue el único proveedor que consideramos porque, durante años, nos ha ofrecido soporte técnico de alto nivel y asesoría continua”, indica Catalina Higuita, líder de Calidad y Planeación de Clínica del Norte. “Hemos trabajado con Etimarcas durante varios años y juntos decidimos utilizar las impresoras y los consumibles de Zebra debido a la reputación de la marca y el reconocimiento mundial de la empresa. En nuestra decisión, también tuvimos en cuenta los precios competitivos y la garantía que ofrece Zebra”.

La solución para el nuevo proyecto de seguridad de pacientes incluye las impresoras de pulseras HC100, diseñadas para facilitar la impresión de pulseras individuales a la demanda, las impresoras de escritorio GK 420T y GT800, ideal para etiquetar muestras de laboratorio y de sangre. Además, la clínica usa etiquetas e identificadores de Zebra para marcar activos fijos.

Miembros de los departamentos de TI, seguridad del paciente, enfermería y medicina probaron los equipos para comprobar las capacidades de etiquetado de las distintas tecnologías. “El personal está entusiasmado con las nuevas posibilidades que ofrece la tecnología para eliminar métodos manuales, optimizar procesos y ahorrar tiempo en la atención de nuestros pacientes”, agrega Higuita.

“El personal está entusiasmado con las nuevas posibilidades que ofrece la tecnología para eliminar métodos manuales, optimizar procesos y ahorrar tiempo en la atención de nuestros pacientes”.

Catalina Higuita, líder de Calidad y Planeación de Clínica del Norte



Implementación de la Solución

En un período de tres meses después de implementar el proyecto de seguridad de pacientes e identificación de activos fijos, la clínica autorizó la compra de la solución y el equipo de soporte técnico de Etimarcas finalizó la instalación de los equipos que comenzarían a usar los departamentos de seguridad del paciente, esterilización y activos fijos de la clínica.

Tras la instalación, se realizaron varias sesiones de capacitación de los productos para ayudar a los usuarios a conocer las capacidades de los equipos y aprovecharlas en sus aplicaciones. En la actualidad, 400 de los 800 empleados de la clínica, lo que incluye médicos, enfermeros, asistentes de enfermería y demás proveedores de salud, usan la tecnología para hospitalizaciones de emergencia, internaciones, esterilizaciones de quirófanos y aplicaciones de activos fijos.

“Configuramos el formato de impresión que se usaría en la identificación de pacientes y el etiquetado de activos fijos para garantizar su compatibilidad con el sistema de información DIS propio de la clínica. Además, configuramos los registros de nombres de los pacientes para que se comuniquen correctamente entre el software, las pulseras y las impresoras desktop”, indica Higuita.

“Durante todo el proceso, el equipo de Etimarcas trabajó con nosotros para establecer todas las conexiones, las capacitaciones, las instalaciones y el soporte necesarios para que el sistema funcione”.

Resultados Positivos Para Pacientes y Activos

Tras implementar la solución de Zebra, Fundación Clínica del Norte notó beneficios importantes en las aplicaciones de identificación de pacientes, identificación de activos fijos y gestión de medicamentos.

Identificación de pacientes. Dado que las pulseras con códigos de barras para pacientes de la impresora HC100 de Zebra permiten a los proveedores de salud de la clínica verificar rápida y fácilmente la identidad del paciente, se reducen en gran medida los errores que podrían dañar la salud del paciente. “Más aún, hemos obtenido una precisión del 100% en la identificación de pacientes”, afirma Andrea Lozada, coordinadora de Seguridad de Pacientes. “Ahora contamos con un sistema capaz de garantizar que nuestro personal identifique correctamente al paciente cuando obtenga muestras, administre medicamentos o realice transfusiones de sangre. Es un componente fundamental de nuestro programa de seguridad de los pacientes”.

Identificación de activos fijos. En la actualidad, todos los activos están identificados y diferenciados correctamente. De esta forma, aumentan el control y la supervisión, y se garantiza el cumplimiento con las IFRS y otras disposiciones. “Ahora que nuestros equipos tienen códigos de barras, es fácil hacer un seguimiento del inventario y de los materiales”, comenta Higuita. “De esta forma, nuestros empleados pueden encontrar rápidamente lo que necesitan y responder de inmediato a una

“Ahora que nuestros equipos tienen códigos de barras, es fácil hacer un seguimiento del inventario y de los materiales. De esta forma, nuestros empleados pueden encontrar rápidamente lo que necesitan y responder de inmediato a una emergencia o necesidad del paciente. También facilita el monitoreo de nuestras operaciones de planificación y presupuesto”.

Catalina Higuita, líder de Calidad y Planeación de Clínica del Norte

CASO DE ÉXITO

CLÍNICA DEL NORTE (COLOMBIA)



emergencia o necesidad del paciente. También facilita el monitoreo de nuestras operaciones de planificación y presupuesto”.

Identificación de muestras. La posibilidad de crear etiquetas para las muestras a demanda mejora la trazabilidad de la información del paciente y, de esta forma, disminuye la ocurrencia de errores.

Un Trabajo de Equipo Exitoso

Fundación Clínica del Norte cuenta con un sistema de seguridad de pacientes robusto y confiable, hay muchos factores que contribuyen al éxito del programa. “La planificación y el trabajo en equipo, tanto desde adentro hacia afuera como desde afuera hacia adentro, nos permitieron identificar nuestras necesidades y las mejores soluciones para estas necesidades”, informa Lozada. “Consideramos que los resultados finales son tan positivos porque la planificación inicial fue sólida”.

El éxito del proyecto de seguridad de los pacientes sirvió para demostrar la eficacia de la tecnología que ofrece Zebra. “Fue una experiencia gratificante y nos ayudó a obtener los resultados que necesitábamos para cumplir con las nuevas disposiciones de seguridad de los pacientes”, añade Lozada. “Esperamos incorporar tecnología de Zebra en las próximas implementaciones de nuestra institución”.

Planes Futuros

La clínica ya tiene pensado ampliar las capacidades y los beneficios de la tecnología actualmente implementada. “Esperamos poder implementar un nuevo sistema de identificación en nuestra Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) y administración de documentación mediante el uso de tecnología de códigos de barras destinada a la identificación de pacientes para marcar todas las historias clínicas y los archivos de los pacientes”.

“Fue una experiencia gratificante y nos ayudó a obtener los resultados que necesitábamos para cumplir con las nuevas disposiciones de seguridad de los pacientes. Esperamos incorporar tecnología de Zebra en las próximas implementaciones de nuestra institución”.

Andrea Lozada,
coordinadora de
Seguridad de Pacientes

Para obtener más información sobre la forma en que Zebra puede ayudarlo a mejorar la identificación de pacientes y el seguimiento de bienes, visite www.zebra.com/healthcare



Norteamérica y oficinas centrales corporativas
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Oficinas centrales en Asia-Pacífico
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

Oficinas centrales en Europa, Medio Oriente y África
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Oficinas centrales en Latinoamérica
+1 847 955 2283
la.contactme@zebra.com