

**IMPLEMENTACIÓN DE METODOLOGÍAS TIC EN LA EDUCACIÓN SOBRE
SEGURIDAD DEL PACIENTE PARA PROFESIONALES DE LA SALUD EN UNA IPS DE
SEGUNDO NIVEL EN SINCELEJO, SUCRE.**

**IMPLEMENTATION OF ICT METHODOLOGIES IN PATIENT SAFETY EDUCATION FOR
HEALTH PROFESSIONALS IN A SECOND-LEVEL IPS IN SINCELEJO, SUCRE**

Autor 1- Nayerlis Esther Contreras Oviedo
Profesional en Administración en Salud
Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0224-2217>
Correo: necontreraso@unadvirual.edu.co

Autor 2 - Gina Marcela Mahecha Naranjo
Supervisor de Prácticas
Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5672-4513>
Correo: gina.mahecha@unad.edu.co

Autor 3 - Luz Alba Ballen Sierra
Docente Asesor
Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9999-9146>
Correo: luz.ballen@unad.edu.co

Resumen

Este documento presenta la experiencia exitosa y el aprendizaje significativo obtenido por un estudiante del programa de Administración en Salud. La experiencia se desarrolló en el programa de seguridad del paciente, en una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) de segundo nivel de atención, ubicada en el municipio de Sincelejo, departamento de Sucre, Colombia. El programa de seguridad del paciente de la institución tiene como objetivo prevenir riesgos y errores, y minimizar la ocurrencia de eventos adversos durante la atención médica. Para lograrlo, se desarrolla un cronograma anual de socialización que busca sensibilizar y capacitar al personal interno. Sin embargo, las metodologías de formación utilizadas en años anteriores eran poco atractivas y tenían un bajo impacto en la retención de información y en la participación del personal. Para abordar esta problemática, el estudiante se centró en optimizar las metodologías de formación. Aplicó enfoques de aprendizaje significativo y participativo, integrando tecnologías de la

información y la comunicación (TIC) y dinámicas más interactivas. Gracias a estas innovaciones, se logró una mayor participación y un aprendizaje más efectivo. Esta experiencia subraya la importancia de implementar nuevas metodologías en los procesos de concientización sobre la seguridad del paciente. Esto es crucial para asegurar que el personal de salud esté bien preparado para brindar una atención médica segura y de alta calidad. En última instancia, dicha experiencia es relevante ya que demuestra que la aplicación de conocimientos en escenarios reales es fundamental para el aprendizaje del estudiante y para la continua mejora de la seguridad y calidad en los servicios de salud.

Palabras Clave

Seguridad del Paciente; Capacitaciones; Sector Salud; Metodologías TIC; Profesionales de la Salud; IPS.

Abstract

This document presents the successful experience and significant learning obtained by a student in the Health Administration program. The experience was developed in the patient safety program at a secondary-level healthcare provider (IPS) located in the municipality of Sincelejo, department of Sucre, Colombia. The institution's patient safety program aims to prevent risks and errors, and minimize the occurrence of adverse events during medical care. To achieve this, an annual outreach schedule is developed to raise awareness and train internal staff. However, the training methodologies used in previous years were unattractive and had a low impact on information retention and staff engagement. To address this problem, the student focused on optimizing training methodologies. He applied meaningful and participatory learning approaches, integrating information and communication technologies (ICT) and more interactive dynamics. Thanks to these innovations, greater participation and more effective learning were achieved. This experience underscores the importance of implementing new methodologies in patient safety awareness processes. This is crucial to ensure that healthcare personnel are well-prepared to provide safe, high-quality medical care. Ultimately, this experience is relevant because it demonstrates that applying knowledge in real-life scenarios is essential for student learning and for the continuous improvement of safety and quality in healthcare services.

Keywords

Patient Safety; Training; Health Sector; ICT Methodologies; Health Professionals; IPS.

Introducción

Las prácticas profesionales constituyen un componente fundamental en la formación académica de los estudiantes del programa de Administración en Salud de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD). Estas experiencias permiten la aplicación práctica de los conocimientos teóricos adquiridos en el aula a un entorno laboral real. La inmersión en un contexto profesional no solo facilita la consolidación de las competencias técnicas, sino que de igual modo fomenta el crecimiento de habilidades profesionales esenciales y significativas, preparando a los futuros profesionales para los desafíos en el sector de la salud.

El escenario en donde se desarrolla la práctica es una IPS de alta complejidad, reconocida por su compromiso con la prestación de servicios especializados para atender pacientes con necesidades psicológicas y psiquiátricas. Esta clínica ofrece una amplia variedad de servicios, tanto ambulatorios como hospitalarios, adaptados a las demandas específicas de esta población.

Los profesionales prestadores del servicio de salud de dicha IPS constituyen un equipo multidisciplinario y son altamente capacitados en el manejo de trastornos mentales, lo que garantiza un abordaje especializado y personalizado. La institución también se destaca por contar con infraestructura moderna y tecnología avanzada, elementos que respaldan su capacidad para enfrentar los retos del cuidado de la salud mental y proporcionar tratamientos efectivos y humanizados.

Durante la práctica profesional, se identificó que garantizar prácticas clínicas seguras es esencial para ofrecer servicios de calidad, brindar una atención óptima y prevenir eventos adversos que puedan comprometer la salud, integridad y seguridad del paciente. La IPS cuenta con un programa de seguridad del paciente, que incluye el diseño de un cronograma de actividades para las capacitaciones del personal de salud. Sin embargo, fue observado que las estrategias implementadas para ejecutar el cronograma presentaban varias limitaciones.

Las capacitaciones sobre el programa de seguridad del paciente resultaban ser poco atractivas y obsoletas. Esto se debía, principalmente, al uso de metodologías tradicionales, como carteleras saturadas de texto, folletos y charlas con mínima interacción. Como

resultado, la participación del personal era baja, lo que generaba un nivel de retención de información insuficiente. Al revisar los registros de capacitaciones anteriores, quedó en evidencia que la asistencia y el compromiso del personal eran deficientes en comparación con el total de empleados.

Aunque los temas del cronograma se alineaban con los objetivos de seguridad del paciente, se identificó la necesidad de implementar metodologías más participativas y actualizadas. Para ello, se propuso integrar herramientas tecnológicas (TIC), que, al ser más atractivas, intuitivas y accesibles, permitirían realizar socializaciones más dinámicas y de mayor impacto. Esta optimización no solo aumentaría la participación del personal, sino que también mejoraría significativamente la efectividad del aprendizaje en el programa de seguridad del paciente.

La seguridad del paciente constituye un eje esencial dentro de los sistemas de salud actuales, entendida como la disminución del riesgo de sufrir daños evitables durante la atención médica, hasta llegar a un nivel considerado aceptable (OMS, 2023). Este enfoque, promovido por la OMS y respaldado por normativas nacionales como la Resolución 3100 de 2019 en Colombia, busca mitigar los eventos adversos que afectan tanto a pacientes como al personal sanitario, además de los costos asociados al sistema (MinSalud, 2019). La implementación de programas efectivos de gestión de riesgos es clave en este contexto, e incluye la identificación, análisis, evaluación y mitigación de peligros en los entornos asistenciales (OMS, 2020). Entre las estrategias más destacadas se encuentran los cronogramas anuales de capacitación, los cuales sensibilizan al personal sanitario y promueven prácticas seguras (Joint Commission, 2021).

OBJETIVO

Objetivo General

Describir una experiencia exitosa durante la práctica profesional, enfocada en el fortalecimiento del programa de seguridad del paciente en una IPS de segundo nivel de atención, del municipio de Sincelejo, del departamento de Sucre perteneciente a la zona Caribe de la UNAD.

Objetivos Específicos

- Identificar las necesidades formativas del personal de salud respecto al programa de seguridad del paciente.
- Diseñar e implementar estrategias de capacitación que integren metodologías TIC para impactar positivamente en la educación sobre los programas de seguridad del paciente.

- Determinar el impacto de las estrategias que se implementaron para la participación y retención de información por parte del personal de la IPS.

Metodología y desarrollo de la experiencia exitosa

La presente experiencia se desarrolló a partir de la identificación de una problemática evidenciada mediante la revisión de la bitácora institucional de la IPS, la cual documenta la ejecución de las 12 actividades de capacitación realizadas anualmente, a razón de una por mes. El análisis de esta evidencia reveló una disminución significativa en la asistencia de los profesionales de la salud a dichas sesiones, lo que comprometía la cobertura formativa del personal y, por ende, la efectividad del programa de seguridad del paciente.

Ante esta situación, se optó por implementar estrategias pedagógicas centradas en el aprendizaje activo y participativo, con el objetivo de incrementar la implicación del personal y favorecer una mayor retención del conocimiento. Asimismo, se integraron metodologías basadas en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), con el propósito de dinamizar las actividades, fomentar la colaboración y fortalecer el proceso de construcción del conocimiento.

El enfoque principal de la intervención se centró en promover la participación activa del personal de salud, mediante el uso de recursos auditivos, visuales, tecnológicos y dinámicos que facilitaran un aprendizaje significativo. Para ello, se diseñó un cronograma anual detallado, que contempló actividades mensuales previamente planificadas, incluyendo la definición de objetivos, metodologías, recursos y responsables. Durante los meses de abril y mayo, en el contexto de las prácticas profesionales y bajo la supervisión del líder del comité del programa, se ejecutaron cuatro actividades específicas, mientras que la implementación del resto del cronograma quedó a cargo del comité de seguridad del paciente.

Actividades Implementadas

1. Socialización del protocolo de ingreso del paciente al área de hospitalización:

- **Estrategias:**

- Se aplicó una encuesta inicial mediante Google Forms para medir los conocimientos previos.
- Se crearon materiales visuales en un tablero, como tarjetas de colores con puntos clave del protocolo ilustrados con imágenes, para reforzar la comprensión del contenido.
- Como incentivo, se otorgó un premio al colaborador con el mayor número de respuestas correctas, motivando la participación activa.

2. Sensibilización sobre la reducción del estigma en salud mental:

- **Estrategias:**

- Se diseñó un video creativo que se compartió a través de un enlace accesible para todos los empleados, fomentando la reflexión y conciencia sobre el tema.
- Se realizó un juego interactivo en Quizizz para evaluar la comprensión del contenido, incentivando la participación mediante un premio al puntaje más alto.

3. Promoción de hábitos de higiene personal, autocuidado y prevención de fugas de pacientes:

- **Estrategias:**

- Se creó un sitio web interactivo en Wix que incluía menús con infografías, videos, cuadros sinópticos, historietas y bibliografía relevante.
- La plataforma permitía comentarios, lo que facilitó la retroalimentación y promovió un intercambio dinámico con el personal.

4. Sensibilización sobre los 5 momentos del lavado de manos y los 5 correctos para la administración de medicamentos:

- **Estrategias:**

- Se diseñaron cuatro pendones informativos compactos, colocados estratégicamente en los stands de enfermería.
- Se realizaron dinámicas interactivas con el personal, incentivando la participación mediante preguntas relacionadas con el contenido de los pendones.

Planificación del Cronograma Restante

El cronograma anual incluyó actividades orientadas a la socialización de protocolos clave como la prevención de caídas, manejo de violencia sexual, y derechos y deberes de los pacientes, dichas actividades quedaron a cargo del comité de seguridad del paciente. Las estrategias propuestas para estas actividades integraron herramientas innovadoras y participativas, tales como:

- **Juegos interactivos:** bingo, sociodramas y dinámicas de imaginación.
- **Herramientas auditivas:** videos, cortometrajes y podcast educativos.
- **Herramientas visuales:** lluvias de ideas, mapas conceptuales y árboles de problemas.
- **Herramientas digitales:** plataformas como Prezi, Canva, Genially y Piktochart para la creación de contenidos atractivos.

Resultados y discusión

El desarrollo de la práctica en el contexto del proceso de seguridad del paciente generó múltiples resultados positivos, con un impacto significativo tanto en la formación profesional del practicante como en la institución y sus pacientes. En primer lugar, contribuyó al fortalecimiento de conocimientos y habilidades relacionados con la importancia de conocer y aplicar adecuadamente las actividades vinculadas a la atención

segura. Este aprendizaje resulta esencial para asegurar que cada paciente reciba una atención de calidad, reduciendo riesgos innecesarios y salvaguardando su seguridad y bienestar.

En segundo lugar, la incorporación de metodologías innovadoras y dinámicas en la clínica permitió despertar un mayor interés por parte del personal en las actividades del programa de seguridad del paciente. Este cambio se evidenció en un notable incremento de la asistencia: antes del ejercicio, participaban 10 personas, lo que correspondía al 38% de los profesionales de la salud de la Clínica; mientras que, después de implementar la estrategia, la participación aumentó a 26 personas, alcanzando el 100% del personal de salud. Esto representa un incremento significativo del 62% y una participación más activa durante las sesiones de capacitación, cuyos resultados, obtenidos mediante cuestionarios, formularios y aportes realizados durante las charlas, reflejaron no solo una adecuada comprensión de los contenidos, sino también una asimilación coherente con los estándares establecidos.

Asimismo, se evidenció que la integración de estrategias pedagógicas creativas y el uso de herramientas tecnológicas constituye una solución efectiva para contrarrestar la apatía inicial del personal. La implementación de metodologías basadas en TIC no solo favoreció una participación más activa, sino que también contribuyó a una retención del conocimiento más sólida, lo cual permite que los profesionales de la salud se encuentren mejor preparados para ofrecer una atención segura y de calidad.

El impacto de estas iniciativas trasciende el ámbito académico, traduciéndose en una mejora tangible de los estándares asistenciales de la clínica. Esto se refleja en un beneficio directo para los pacientes, quienes reciben una atención más segura, con una reducción en los riesgos asociados a eventos adversos y un impulso sostenido hacia la mejora continua de su calidad de vida. Asimismo, estas acciones contribuyen al fortalecimiento de una cultura organizacional orientada a la seguridad del paciente y a la excelencia en la prestación de los servicios de salud.

El rol del administrador en salud en la implementación de estrategias orientadas a la seguridad del paciente es esencial, ya que este profesional lidera procesos de planificación, ejecución y evaluación de iniciativas clave en este ámbito. Su función implica el desarrollo de competencias en liderazgo, gestión del cambio e innovación, aspectos esenciales para garantizar entornos asistenciales seguros y eficientes (MinSalud, 2019).

En este contexto, la incorporación de herramientas tecnológicas y metodologías interactivas, como simulaciones virtuales y plataformas digitales, ha demostrado ser una estrategia eficaz para aumentar el compromiso del personal, mejorar la retención del

conocimiento y fomentar una cultura organizacional proactiva en torno a la seguridad de los pacientes (Carayon et al., 2021).

Las prácticas profesionales desarrolladas por los estudiantes de Administración en Salud constituyen un valioso vínculo entre los conocimientos teóricos y su aplicación práctica en escenarios reales. Estas experiencias no solo fortalecen habilidades críticas en los futuros profesionales, sino que también generan impactos positivos y tangibles en la calidad de la atención, evidenciando sus competencias para liderar procesos de mejora y transformación organizacional (Mwachofi & Al-Assaf, 2011).

Finalmente, la documentación y el análisis sistemático de estas experiencias exitosas contribuyen a la creación de estrategias replicables y sostenibles, que benefician tanto a las instituciones académicas como al sector salud. De esta manera, se promueve una mejora continua en la seguridad del paciente y en la calidad de los servicios asistenciales (OMS, 2020).

Conclusiones

La práctica profesional realizada en una IPS de segundo nivel en el municipio de Sincelejo, departamento de Sucre, zona Caribe de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), representó una experiencia fundamental para el fortalecimiento de la formación profesional en el área de la salud. A lo largo de este proceso, la estudiante adquirió una comprensión más profunda sobre la importancia de la seguridad del paciente y la implementación de acciones seguras y efectivas que garanticen servicios de calidad.

Durante la práctica, se diseñaron y desarrollaron estrategias innovadoras orientadas a motivar al personal de la clínica en las actividades de socialización, resaltando principios de seguridad, calidad y equidad en la atención en salud. La incorporación de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) fue un componente clave, ya que permitió intervenir de manera efectiva en la problemática identificada en la institución, logrando una mayor participación del personal y un aprendizaje más significativo en el programa de seguridad del paciente. Esta estrategia contribuyó directamente a la mejora de la atención brindada a los usuarios. En consecuencia, se recomienda su implementación en otras sedes de la institución, así como la promoción del uso de metodologías TIC para facilitar las socializaciones y capacitaciones del talento humano en salud.

La experiencia también constituyó un espacio significativo de crecimiento personal y profesional. Aunque inicialmente la falta de experiencia generó inseguridades, el enfrentamiento de desafíos reales, la interacción con profesionales del sector y aplicar los conocimientos adquiridos permitieron superar dichas barreras. Esta vivencia reforzó la

confianza de la estudiante y reafirmó su vocación de servicio orientada al bienestar de los pacientes.

Asimismo, se valoraron los aprendizajes derivados de cada situación y de cada una de las personas involucradas en el proceso, reconociendo la necesidad de diseñar estrategias ajustadas a las necesidades específicas de los pacientes para favorecer su estado de salud. Igualmente, se identificó que contar con un equipo de trabajo altamente capacitado y sensibilizado es un factor determinante para brindar excelentes servicios de salud.

En síntesis, esta práctica no solo brindó la oportunidad de aplicar los conocimientos en un contexto real, sino que también permitió fortalecer la vocación, consolidar el compromiso con la calidad del servicio y visualizar el impacto positivo que puede generarse en el ámbito sanitario. Esta experiencia marcó un punto de inflexión en la trayectoria profesional de la estudiante, destacando el valor de la empatía, la innovación y el compromiso en la prestación de servicios de salud más seguro, humano y efectivo.

Referencias

- Carayon, P., Wooldridge, A., Hoonakker, P., Hundt, A. S., & Kelly, M. M. (2021). Challenges and opportunities for improving patient safety through human factors and systems engineering. *Health Affairs*, 40(11), 1797–1805.
<https://doi.org/10.1377/hlthaff.2021.00321>
- Joint Commission. (2021). Comprehensive accreditation manual for hospitals (CAMH). The official handbook. Joint Commission Resources.
<https://staff.codman.org/wp-content/uploads/sites/2/2021/06/JC-Accreditation-Manual-2021.pdf>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2019). Lineamientos para la implementación de la política de seguridad del paciente en instituciones prestadoras de servicios de salud. <https://www.minsalud.gov.co>
- Mwachofi, A., & Al-Assaf, A. F. (2011). Health care market deviations from the ideal market. *The Journal of Health Care Finance*, 37(3), 1–14.
<https://www.healthfinancejournal.com>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Plan de acción mundial para la seguridad del paciente 2021–2030: hacia la eliminación del daño evitable en la atención de salud. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240032705>
- Organización Mundial de la Salud. (2023). Seguridad del Paciente.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>