

	PROTOCOLO COMO ILUSTRAR AL PACIENTE EN EL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD	Código: SP-PR-011
		Versión: 01
		Fecha: JULIO 2026

1. OBJETIVO

Fortalecer las prácticas de educación en salud en todos los servicios de primer nivel de la E.S.E. BelloSalud para orientar y corresponsabilizar al paciente, su familia y cuidadores en el autocuidado de su seguridad, previniendo incidentes y eventos adversos durante la atención ambulatoria, domiciliaria y de internación.

2. ALCANCE

Aplica de forma obligatoria y transversal a la totalidad de sedes periféricas, centros de salud y servicios asistenciales y administrativos de la E.S.E. BelloSalud: Consulta Externa Médica y Odontológica, Programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud (Ruta Integral Res. 3280/2018), Vacunación (PAI), Toma de Muestras de Laboratorio Clínico, Servicio Farmacéutico, Admisiones, SIAU, Urgencias y Hospitalización. Cubre desde el contacto inicial, la consulta y procedimientos menores, hasta el plan de egreso y el cuidado seguro en el hogar

3. RESPONSABLE O RESPONSABLES

- **Gerencia / Coordinación Médica:** Garantizar los recursos físicos, insumos de seguridad, material educativo comprensible, documentos normativos y canales de atención de dudas e inconformidades para usuarios y familias.
- **Médico (Tratante, General y de Consulta/Urgencias):** Líder de la educación clínica. Explica diagnóstico y tratamiento sin tecnicismos, realiza conciliación medicamentosa, promueve la formulación de preguntas orientadoras del paciente y prescribe signos de alarma de consulta urgente al egreso.
- **Enfermera(o) Profesional (Gestión Técnica y Supervisión del Cuidado):** Líder técnica del programa de autocuidado. Supervisa la adherencia del personal asistencial a las listas de chequeo; lidera la educación en riesgo cardiovascular, crónicos y curso de maternidad/paternidad; y audita periódicamente la calidad y oportunidad del registro educativo en la Historia Clínica Electrónica (HCE).
- **Auxiliar de Enfermería y Auxiliar de Odontología:** Primera línea de permanencia operativa y educación al pie de cama y en consultorios. Orienta sobre identificación activa, uso de escalerillas seguras, barandas elevadas, calzado antideslizante, higiene de manos, cuidados post-procedimiento e instrucciones de medicamentos.
- **Personal de Farmacia y Laboratorio Clínico:** Farmacia educa en dispensación segura (almacenamiento en casa, dosis, horarios y riesgos de

	PROTOCOLO COMO ILUSTRAR AL PACIENTE EN EL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD	Código: SP-PR-011
		Versión: 01
		Fecha: JULIO 2026

automedicación). Laboratorio instruye sobre preparación previa (ayuno), hemostasia post-punción y prevención de mareos.

- **Personal Administrativo (Admisiones, Facturación, Orientadores y SIAU):** Acogida cálida, verificación de identidad con documento físico, orientación de deberes y derechos y recepción oportuna de dudas o inconformidades bajo enfoque diferencial.
- **Paciente, Familia y Cuidadores (Gestores de Seguridad):** Sujetos activos y corresponsables. Identifican a su médico tratante, informan sobre antecedentes y medicamentos tomados en casa, consultan dudas antes de recibir procedimientos y aplican las indicaciones acordadas.

4. DEFINICIONES

- **Autocuidado en Salud:** Conjunto de prácticas cotidianas, destrezas y decisiones conscientes que realiza una persona, familia o cuidador para promover su bienestar, proteger su salud y prevenir complicaciones o eventos adversos en cualquier entorno de atención ambulatoria o institucional.
- **Estrategia "Ask Me 3" (Pregunte 3):** Herramienta dialógica estructurada que promueve que el usuario y su red de apoyo formulen y comprendan tres preguntas esenciales en cada consulta o procedimiento: 1) *¿Cuál es mi problema principal?*, 2) *¿Qué tengo que hacer?*, 3) *¿Por qué es importante para mí hacer esto?*
- **Técnica Teach-Back (Momento de Enseñanza):** Método de validación pedagógica donde el profesional o auxiliar solicita al usuario o cuidador que explique en sus propias palabras las indicaciones de tratamiento, preparación o cuidados recibidos, corrigiendo dudas de forma inmediata.
- **Gestor de Seguridad (Paciente/Familia):** Rol activo donde el paciente y su acompañante se empoderan para verificar su identidad, comprobar la medicación recibida y exigir el lavado de manos al personal de salud.
- **Incidente:** Evento o circunstancia durante la atención asistencial o administrativa que no causa daño al paciente, pero evidencia fallas en los procesos de atención. **Evento Adverso (EA):** Daño o lesión no intencional que sufre el paciente como resultado del proceso de atención en salud y no atribuible a su patología de base.
- **Conciliación de Tratamientos:** Verificación y contraste formal de los medicamentos que el usuario toma habitualmente en su hogar con las

	PROTOCOLO COMO ILUSTRAR AL PACIENTE EN EL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD	Código: SP-PR-011
		Versión: 01
		Fecha: JULIO 2026

nuevas prescripciones médicas para evitar duplicidades, interacciones o errores de dosificación.

5. ENFOQUE DIFERENCIAL:

Este instructivo aplica de manera general a todos los procesos y colaboradores de la ESE Bellosalud, sin distinción alguna. En la elaboración de los documentos se deberá utilizar lenguaje claro, inclusivo y accesible, considerando las necesidades particulares de las personas con discapacidad, grupos étnicos, población diversa y demás grupos de especial protección.

La ESE Bello Salud cuenta con lineamientos institucionales para la atención con enfoque diferencial (Procedimiento PR-EMU-06), los cuales deben ser consultados y aplicados obligatoriamente por el personal asistencial y administrativo según las características y necesidades de los pacientes.

6. GENERALIDADES

Alianza Terapéutica y Corresponsabilidad: La seguridad del paciente no depende exclusivamente de las barreras institucionales; se fortalece con la participación informada del usuario y su familia.

Información Insuficiente como Causa Raíz: Reconociendo que la falta de información oportuna al paciente es una de las principales causas raíz de eventos adversos (Aguirre-Gas), la institución prohíbe la entrega pasiva o descontextualizada de recomendaciones.

Transversalidad Asistencial: El autocuidado se enseña y valida en cada punto de contacto: admisiones, consulta externa, sala de procedimientos, sillón odontológico, vacunación, laboratorio, farmacia, urgencias e internación.

6.1 Talento humano que participa de las actividades esenciales

	PROTOCOLO COMO ILUSTRAR AL PACIENTE EN EL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD	Código: SP-PR-011
		Versión: 01
		Fecha: JULIO 2026

Descripción	Cantidad
- Personal Médico (Consulta Externa, Programas y Urgencias/Hospitalización) - Profesionales de Enfermería (Coordinación y Consulta PyM) - Odontólogos Generales - Auxiliares de Enfermería y Odontología (Vacunación, toma de Muestras) - Personal de Farmacia y Laboratorio Clínico (Bacteriólogos y Auxiliares) - Personal Administrativo (Admisiones, Facturación, Orientación y SIAU)	Según asignación por sede

6.2 Equipos Biomédicos (En los casos que aplique)

Descripción	Cantidad
N/A	

6.3 Medicamentos y dispositivos médicos (En los casos que aplique)

Descripción	Cantidad
N/A	

6.4 Otros insumos requeridos (En los casos que aplique)

Descripción	Cantidad
• Terminales de cómputo con acceso a la Historia Clínica Electrónica (HCE) • Material educativo, folletos ilustrados, carné materno y carné PAI • Lista de chequeo institucional de autocuidado en seguridad	Lo necesario según el personal por sede

7. - REGLAS OBLIGATORIAS PARA EJECUTAR EL PROCEDIMIENTO

	PROTOCOLO COMO ILUSTRAR AL PACIENTE EN EL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD	Código: SP-PR-011
		Versión: 01
		Fecha: JULIO 2026

7.1. Contraindicaciones:

- Prohibido omitir la educación al paciente o cuidador justificándose en la sobrecarga asistencial o premura del tiempo.
- Prohibido emplear tecnicismos médicos incomprensibles que incrementen la confusión o el temor del usuario.
- Prohibido dar por hecho que el usuario entendió las indicaciones sin aplicar preguntas de validación (*Teach-Back*).
- Prohibido desestimar o calificar de "sobreprotectoras" las advertencias o dudas planteadas por el paciente o sus cuidadores.
- Prohibido delegar el autocuidado en usuarios con alteración del estado de conciencia o limitación cognitiva sin vincular formalmente a su red de apoyo.

7.2. Riesgos:

- **Riesgo de Intoxicación, Reacción Adversa o Falla Terapéutica:** Por confusión en dosis, horarios, automedicación o duplicidad de fórmulas en casa.
- **Riesgo de Caídas y Traumatismos:** Por descenso inseguro de camillas, deambulación sin apoyo o mareos post-procedimiento/vacunación.
- **Riesgo de Reingresos y Complicaciones Graves:** Por desconocimiento de signos de alarma clínicos de consulta urgente en el hogar.
- **Riesgo de Infecciones o Flebitis:** Por higiene de manos deficiente o manipulación inadecuada de heridas, catéteres o punciones.

7.3. Recomendaciones al Usuario:

- **Antes:** Suministrar información completa sobre alergias y medicamentos que toma en casa; formular las preguntas de la estrategia *Ask Me 3*; y verificar que el personal confirme su nombre completo y documento.
- **Durante:** Solicitar apoyo para subir o bajar de la camilla; comprobar el medicamento o biológico que se le administra; presionar el sitio de punción tras exámenes de sangre sin sobar; y avisar de inmediato cualquier dolor, ardor o mareo.
- **Después:** Cumplir con la fórmula médica completa sin automedicarse; vigilar los signos de alarma explicados; realizar lavado de manos continuo; y acudir puntualmente a sus controles programados.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	PROTOCOLO COMO ILUSTRAR AL PACIENTE EN EL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD	Código: SP-PR-011
		Versión: 01
		Fecha: JULIO 2026

No.	Actividad	Responsable
1	Acogida y Educación en Identificación Activa (Admisiones / Servicios): Verificar la identidad con documento físico y educar al usuario sobre su derecho a ser llamado por su nombre completo y a verificar sus datos en exámenes, fórmulas y manillas.	Personal de Admisiones, Facturación y Auxiliares de Enfermería
2	Educación en Prevención de Caídas en Áreas Ambulatorias y de Estancia: Instruir sobre el uso de escalerillas estables para subir/bajar de camillas de examen, apoyo a adultos mayores/niños, uso de sillas con apoyabrazos en tomas de muestras y barandas elevadas en internación.	Auxiliares de Enfermería y Odontología / Equipo de Turno
3	Conciliación y Educación en Uso Seguro de Medicamentos (Consulta / Farmacia): Indagar por fármacos consumidos en el hogar, explicar fórmula médica (dosis, horarios, vía, duración), almacenamiento seguro en casa y alertas sobre automedicación y farmacovigilancia.	Médicos Generales y Tratantes / Personal de Farmacia
4	Instrucción en Autocuidado en Rutas de PyM, Vacunación y Laboratorio: Educar sobre preparación previa y hemostasia post-punción en laboratorio; cuidados post-vacunación y manejo de ESAVI en PAI; técnica de cepillado y cuidados post-procedimiento en odontología; y signos de alarma materno-perinatales y de riesgo cardiovascular en Ruta 3280.	Médicos, Profesionales de Enfermería, Odontólogos, Bacteriólogos y Auxiliares
5	Validación Pedagógica de la Comprensión (Teach-Back y Ask Me 3): Promover que el usuario resuelva las 3 preguntas clave y solicitar que explique en sus propias palabras las indicaciones de tratamiento, cuidados domiciliarios y signos de consulta a urgencias.	Todos los Profesionales Tratantes y Personal Auxiliar en punto de atención
6	Registro en HCE y Seguimiento Institucional: Consignar de manera obligatoria en la HCE la educación brindada y aplicar la lista de chequeo de autocuidado para auditorías de adherencia en todas las sedes.	Médicos Tratantes / Aux. de enfermería

9. ANEXOS.

	PROTOCOLO COMO ILUSTRAR AL PACIENTE EN EL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD	Código: SP-PR-011
		Versión: 01
		Fecha: JULIO 2026

10.CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Cambio	Descripción del cambio	Elaborado / Revisado	Aprobación
1	Julio 2023	Creación inicial de la guía institucional de autocuidado.	Comité de Calidad	Gerencia
2	Septiembre 2024	Actualización general de formatos y contenidos de educación en salud.	Comité de Calidad	
3	Agosto 2026	Actualización integral: Alineación estricta con el Paquete Instruccional de Minsalud, integración del Decreto 780/2016, Res. 3100/2019	Seguridad del paciente	