



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE MEDICINA

Pontificia Universidad
Católica del Ecuador



TRABAJO DE TITULACIÓN

SUBMODALIDAD: CAPITULO DE LIBRO

TEMA:

**CONCILIACIÓN DE MEDICACIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE EN
AMERICA LATINA: APLICABILIDAD DE LAS ESTRATEGIAS EXISTENTES**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE MAGISTER EN GESTIÓN DE
CALIDAD EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE**

DIRECTOR:

BRIONES PAREDES MYRIAN AMELIA

AUTOR:

PRADO CUEVA LAURA MARÍA

QUITO, 2024

DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las políticas y manuales de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas políticas.

Asimismo, cedo los derechos en línea patrimoniales de mi trabajo de titulación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción dentro de las regulaciones de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma del estudiante: _____

Nombre: Prado Cueva Laura María

Cédula: 1105127318

Lugar y fecha: Quito, febrero del 2024.

DEDICATORIA

Dedico este capítulo con todo mi corazón en primer lugar, a Dios y a toda mi familia por el amor y apoyo que me han brindado. A mis padres por forjar en mi persona, la responsabilidad y aspiraciones de superación, convirtiéndose en el principal motor para continuar con mi formación profesional.

A mi esposo e hija, por su apoyo ilimitado tanto moral como psicológico y ser fuente primordial de motivación e inspiración para no rendirme en el proceso. Además, quiero dedicar este capítulo a mis hermanos, docentes y compañeros por ser el soporte en momentos de dificultad.

Prado Cueva Laura María

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a Dios que me ha brindado la oportunidad de estudiar y elaborar este capítulo, también a la alta institución Pontificia Universidad Católica del Ecuador por permitirme llegar a cumplir una meta más en mi vida profesional. Así mismo, mi agradecimiento a cada uno de los docentes quienes me impartieron enseñanzas necesarias para aplicar durante mi trayecto profesional.

Del mismo modo, quiero extender mi agradecimiento a mi directora de titulación Dra. Amelia Briones por su apoyo, tiempo y disposición durante la elaboración del presente trabajo. También, mi agradecimiento eterno a mi familia en general por brindarme su apoyo incondicional durante todo el período de formación académica, sabiendo que este proceso es difícil pero no imposible de cumplir.

¡Gracias eternas!

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
1. INTRODUCCIÓN	1
2. METODOLOGÍA	3
3. DESARROLLO.....	4
3.1. Conciliación de Medicación	4
3.1.1. Conciliación de los medicamentos al ingreso del paciente	4
3.1.2. Conciliación de los medicamentos al egreso del paciente	5
3.1.3. Intervención de la familia o cuidadores en los pacientes	6
3.2. Seguridad del Paciente en América Latina.....	9
3.2.1. Calidad de la atención.....	10
3.2.2. Principios transversales de la seguridad del paciente.....	11
3.3. Estrategias Aplicables en la Conciliación de Medicamentos	12
3.3.1. Protocolo de identificación de información del paciente.....	14

3.3.2.	Registro computarizado y estandarizado	14
3.3.3.	Comunicación efectiva del profesional con el paciente o familiar.....	15
3.3.4.	Manejo del medicamento y roles profesionales.....	16
3.3.5.	Los diez correctos en la administración de la medicación.....	18
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20
4.1.	Conclusiones.....	20
4.2.	Recomendaciones.....	21
5.	BIBLIOGRAFÍA	23

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	8
Gráfico 2	9

RESUMEN

En América Latina la conciliación de medicación contribuye a la seguridad del paciente, ya que busca solucionar las diferencias detectadas en la medicación habitual y la nueva prescripción que se da en los establecimientos de salud. El objetivo del presente trabajo es analizar la importancia de la conciliación de medicación y seguridad del paciente en América Latina, por medio de la aplicabilidad de las estrategias existentes. La metodología que se aplicó es una investigación bibliográfica insertando datos abiertos o públicos recopilados de documentos de revistas indexadas, plataformas gubernamentales, etc., así mismo, se contextualizó la terminología del trabajo. Se ha llegado a la conclusión que la conciliación de medicación es un proceso estratégico que deben aplicar todos los hospitales privados y públicos, ya que garantiza la efectividad de las transiciones asistenciales de los pacientes detectando a tiempo las discrepancias que se deben solucionar antes de comenzar a suministrar nuevas medicinas al paciente. Por lo tanto, se recomienda que los establecimientos de salud cuenten con un registro computarizado y estandarizado donde se estipule las peculiaridades y características de lo que se debe registrar durante el proceso de conciliación de la medicación, también es importante que exista una persona encargada de la conciliación de los medicamentos, que tenga conocimientos del tema y que cumpla sus funciones en el tiempo establecido.

Palabras Claves: Conciliación de medicación, paciente, procesos.

ABSTRACT

In Latin America, medication reconciliation contributes to patient safety, since it seeks to solve the differences detected in the usual medication and the new prescription given in health facilities. The objective of this work is to analyze the importance of reconciling medication and patient safety in Latin America, through the applicability of existing strategies. The methodology that was applied is bibliographic research inserting open or public data collected from documents from indexed journals, government platforms, etc., likewise, the terminology of the work was contextualized. It has been concluded that medication reconciliation is a strategic process that must be applied by all private and public hospitals, since it guarantees the effectiveness of patients' care transitions by detecting in time the discrepancies that must be resolved before starting treatment. provide new medicines to the patient. Therefore, it is recommended that health facilities have a computerized and standardized record that stipulates the peculiarities and characteristics of what should be recorded during the medication reconciliation process. It is also important that there be a person in charge of the medication reconciliation, who has knowledge of the subject and who fulfills his duties within the established time.

Keywords: Medication reconciliation, patient, process.

1. INTRODUCCIÓN

Desde tiempos pasados es muy común la presencia de pacientes con quebrantos en la salud en los hospitales, clínicas y demás establecimientos de salud. Por ello, se debe realizar un proceso de conciliación de medicación adecuado y pertinente brindando la certeza a los pacientes que continuarán recibiendo la medicina necesaria que han estado ingiriendo previamente, por ende, es preciso recopilar toda la información adecuada para contar con las indicaciones respectivas.

Rentero et al. (2014) indican que los errores de conciliación médica son comunes cuando no se recopila toda la información necesaria del paciente y se omite algún tipo de medicamento, por esta razón es considerada una de las principales causas de complicaciones atribuidas a la enfermedad del paciente. El problema principal que se determina es que se presentan inconvenientes en la transición asistencial de forma involuntaria dejando al indispuesto en un estado de vulnerabilidad a tal punto que pueden cometer errores al administrar los medicamentos.

Por esta razón, es importante estudiar la aplicabilidad de las estrategias existentes en torno a la conciliación de la medicación y seguridad del paciente en América Latina, con la finalidad de evitar agravar el cuadro médico al utilizar medicina inapropiada o administrar de forma incorrecta. Por su parte, Becerril et al. (2013) indica que la conciliación de la medicación es considerada como una estrategia confiable para disminuir los errores y consecuencias al administrar el medicamento por los profesionales a sus nuevos pacientes.

El objetivo del presente trabajo es analizar la importancia de la conciliación de medicación y seguridad del paciente en América Latina, por medio de la aplicabilidad de las estrategias existentes, para garantizar la adecuada medicación en los pacientes, considerando el intervalo de tiempo, dosis sugeridas y las vías de administración de acuerdo al problema de salud que presenta.

2. METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de analizar la aplicabilidad de las estrategias existentes en la conciliación de medicación y seguridad del paciente en América Latina, por medio de una investigación bibliográfica que permite examinar cada una de las peculiaridades y variables del tema. Según Gallegos et al. (2017) la investigación bibliográfica cumple un papel fundamental en el desarrollo de los proyectos, porque es utilizada para profundizar los conocimientos científicos de ciertas temáticas por ello demanda de tiempo y métodos para conseguir resultados favorables que contribuyan en la indagación.

Así mismo, al desarrollar este tipo de investigación bibliográfica se utilizó de forma preferencial datos abiertos también conocidos como públicos, para poder contextualizar el problema que se incurre, al no realizar una conciliación de medicación adecuada y cuidar de la seguridad del paciente en América Latina. Martínez y Martínez (2022) exponen que los datos abiertos o públicos dentro de las investigaciones bibliográficas son los que ayudan a fundamentar la información con evidencias reales que están publicadas en páginas gubernamentales de acuerdo al contexto de la investigación.

Para dar cumplimiento a las primicias planteadas dentro de la metodología, se indagó documentos de revistas indexadas, también se utilizó páginas de la Organización Mundial de la Salud y de diferentes ministerios de salud en el contexto latinoamericano, donde se encuentran archivos de gran relevancia para extraer la información de interés para el desarrollo de la presente investigación.

3. DESARROLLO

3.1. Conciliación de Medicación

La conciliación de la medicación básicamente se refiere al proceso donde se recibe y analiza la información médica habitual del paciente, que es fundamental para que los prescriptores cuenten con una base informativa al momento de tomar una decisión como modificar, suspender o aumentar medicina al tratamiento habitual. Por su parte, Llerena (2015) expone que este procedimiento no es igual a la revisión del tratamiento o cualquier otra intervención, ya que el propósito es conseguir la lista de medicación del paciente que ingresa para detectar discrepancias como duplicidad u omisión de medicamentos o productos alimentarios para solucionar de forma inmediata sin causar efectos negativos en la salud del paciente.

Urbietta et al. (2014) indican que la conciliación de la medicación es un método que se aplica en los establecimientos de salud, con la finalidad de dar continuidad a los tratamientos médicos y farmacológicos de los pacientes sin ninguna interrupción. Este proceso ha demostrado que contribuye a disminuir en gran cantidad los errores que generalmente se cometen con las prescripciones médicas que no se registran adecuadamente.

3.1.1. Conciliación de los medicamentos al ingreso del paciente

La conciliación de los medicamentos al ingreso del paciente se da cuando un individuo presenta quebrantos en su salud y asiste a un hospital donde el profesional a cargo debe indagar toda la información médica del paciente, con la finalidad de recabar el nombre y características de los medicamentos que está ingiriendo en el medio

ambulatorio, dichos datos son necesarios para evitar los errores de medicación y acrecentar la seguridad de los pacientes. Ya que, sirven de base para que cada uno de los profesionales de la salud puedan realizar una comparación y evitar contraindicaciones médicas en los pacientes.

Por su parte, Villamayor et al. (2016) expone que el 69,7% de los investigados dentro de su estudio presentaban errores no justificados en los registros que se realizaban de la medicación domiciliaria al momento de ingresar al establecimiento de salud; por ejemplo, no especificaba la dosis o la vía de administración por lo tanto no se puede suministrar el medicamento al paciente de forma correcta.

La información que se recolecta en la conciliación de los medicamentos es muy importante por ende debe ser clara y precisa. Cascone et al. (2022) expone que este proceso de recolección de información farmacoterapéutica al ingreso sirve para evitar situaciones adversas en los pacientes ya que se impide un tratamiento erróneo y perjudicial, es decir disminuye en un 70% los errores de medicación. Por ende, está estrategia cumple la función de cuidar la salud y la seguridad del paciente.

3.1.2. Conciliación de los medicamentos al egreso del paciente

La conciliación de los medicamentos previo al alta hospitalaria se da cuando el paciente va a salir del establecimiento de salud, donde sus familiares o el paciente si esta consciente reciben todas las indicaciones correspondientes de forma oral y escrita, con la finalidad de comprender como deben administrar el medicamento a tal punto de asegurar la pronta recuperación.

Moreno et al. (2013) indican que los procesos de egreso del paciente son muy importantes ya que de ellos depende la seguridad y administración de la medicación que los pacientes deben cumplir en sus hogares, para ello es necesario que se establezcan alarmas o notas con la finalidad de recalcar la importancia de ingerir los medicamentos específicos en la hora y la vía establecidas.

Además, en el proceso de conciliación se debe brindar una información detallada de todos los suplementos alimenticios que los pacientes ingieren, porque existen casos donde se producen complicaciones en las enfermedades o aparecimiento de otras por el uso de este tipo de productos, en ocasiones impide que se desarrolle eficientemente la farmacocinética.

3.1.3. Intervención de la familia o cuidadores en los pacientes

La intervención de la familia en los pacientes autónomos no es requerida porque la persona está en capacidad de brindar toda la información respectiva en cuanto a su salud. Sin embargo, Anduquia et al, (2020) expresa que el apoyo familiar es indispensable cuando el paciente está inconsciente, es un infante, un adulto mayor o posee algún tipo de discapacidad que le impida brindar información adecuada.

Los cuidadores del paciente cumplen un papel fundamental dentro de la conciliación de medicación, ya que son los encargados de suministrar toda la información de su familiar dependiente para que los profesionales puedan realizar su trabajo de acuerdo a dichas indicaciones como puede ser el medicamento que generalmente ingiere, la presencia de alergias o cualquier otro factor que requieren saber los doctores para poder proceder a atender al enfermo.

Así mismo, se debe brindar información alimentaria del paciente, es decir qué consume normalmente o qué suplementos alimentarios incrementó a su dieta en las últimas semanas. En ocasiones el consumo de productos para reducir el peso afecta a la salud de las personas y provoca la aparición de nuevas enfermedades o complicaciones en las existentes. Mengual et al. (2015) expone que el ingerir productos nutricionales de origen botánico como el Herbalife produce hepatotoxicidad en las personas, ya que realizaron una investigación que indica que este padecimiento es producido por una sustancia química presente al momento de la fabricación del producto. Sin embargo, se sigue comercializando y consumiendo bajo la responsabilidad de los consumidores.

Existen varios tipos de suplementos alimentarios que influyen de forma negativa en el cuerpo de algunos seres humanos, los mismo que deben ser investigados si son capaces de producir las mismas molestias en todos los pacientes o existe un cierto grupo que no puede consumir dichos fármacos. Por ende, existe la responsabilidad social de contribuir en este proceso para poder determinar cuál es su nivel de influencia y como controlar los efectos adversos. Además, existen productos de esta índole que interfieren en la acción de los medicamentos recetados por los profesionales de la salud reduciendo o alterando el efecto esperado en lo pacientes.

Irigoyen y Zambrano (2022) exponen que la intervención del cuidador es importante cuando el paciente no está consciente de su situación, porque los profesionales de la salud necesitan de algún familiar que facilite la información de los tratamientos, indicaciones o cualquier otro particular del paciente, con la finalidad de examinar al enfermo y poder determinar los procedimientos a realizar, es decir, se

suspende la medicación, se cambia por otro medicamento o se aumenta otras medicinas de acuerdo a la situación de cada paciente.

Gráfico 1

Pasos de la conciliación de medicación.



Elaborado por: Prado (2023)

Tomado: Información recopilada de (INFAC, 2013).

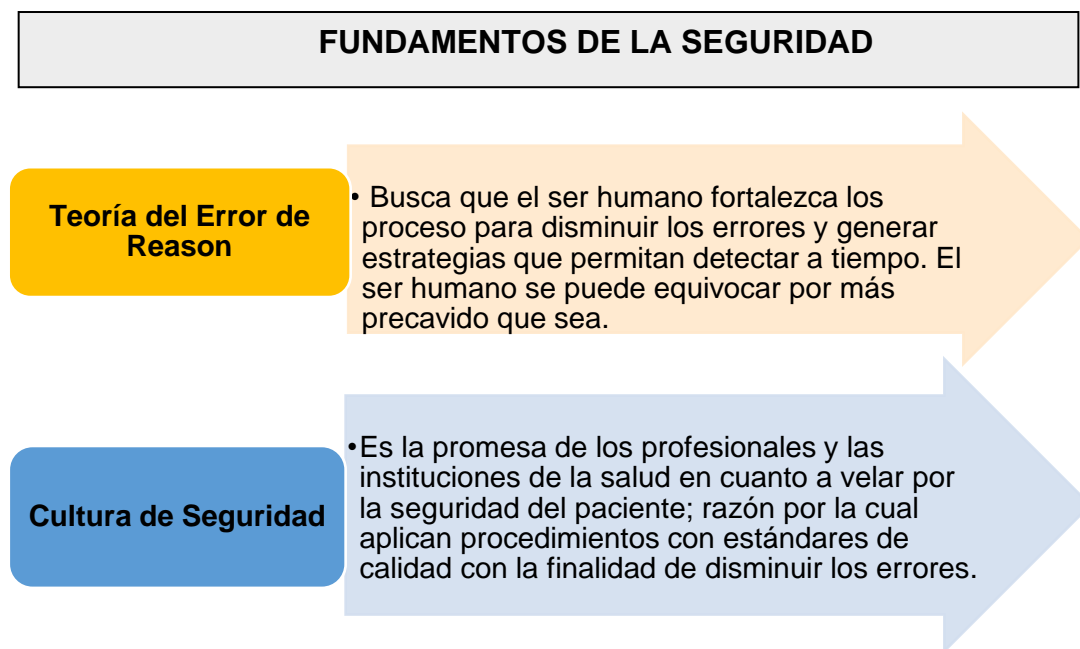
Para obtener una buena conciliación de medicación es necesario cumplir los tres pasos principales descritos en el gráfico 1, en el que determina a la primera fase como la obtención de la historia farmacoterapéutica la cual consiste en realizar un listado de toda la medicación, suplementos alimentarios, la descripción de la frecuencia y cómo ingiere los medicamos el paciente. La segunda fase consiste en realizar la valoración pertinente para detectar los problemas médicos, finalmente se comunica las modificaciones en la prescripción en caso de existir dando a conocer todas las indicaciones a los familiares y al paciente.

3.2. Seguridad del Paciente en América Latina

La seguridad del paciente es un factor importante a considerar en América Latina porque permite garantizar la estabilidad médica y la pronta recuperación de las personas que han presentado problemas de salud. La Organización Mundial de la Salud (s.f.) define a la salud como aquella fase donde el ser humano cuenta con bienestar físico, psíquico y social lo cual le permite estar activo en todas las actividades que realiza de forma diaria.

Gráfico 2

Fundamentos de la seguridad.



Elaborado por: Prado (2023)

Tomado: Información recopilada de (Rocco & Garrido, 2017).

La seguridad del paciente es el principal objetivo de las instituciones que prestan servicios médicos, hospitalarios y demás, por ende, existen dos fundamentos reflejados en el gráfico 2, los cuales conceptualizan la razón de su existencia y como tratan de

disminuir los errores asistenciales al momento de atender a los pacientes. Una atención de calidad es la que se realiza con eficiencia, efectividad, de forma adecuada y aplicando los principios profesionales con el propósito de reducir los riesgos o daños que se pueden producir al realizar un levantamiento de información inapropiado.

Los diferentes organismos que velan por la seguridad de los pacientes en América Latina, buscan que los establecimientos de salud, estén en constante innovación actualizando los sistemas e implementando procesos necesarios para brindar una atención de calidad y a su vez ayuden a salvaguardar la vida de las personas. Aguirre (2021) indica que la salud del paciente en Latinoamérica es lo más importante para todo el equipo de salud que desempeñan sus labores dentro de los establecimientos de salud, por lo tanto, brindan una atención directa y especializada para evitar las complicaciones que se pueden generar por falta de una buena práctica médica.

3.2.1. Calidad de la atención

La calidad de atención hospitalaria es la forma como se brinda los servicios de salud en los diferentes establecimientos, por lo general los pacientes son los encargados de evaluar este tipo de servicio desde la experiencia es decir cómo recibieron la atención hospitalaria. Puchi et al. (2018) indican que la calidad de la atención dentro del sector hospitalario está a cargo del personal de enfermería, quienes son los responsables de estar pendientes de los pacientes, brindando cuidados y administrando los medicamentos como el personal médico lo indica, por el tiempo que el paciente se encuentre hospitalizado.

Ramírez y Pedraza (2017) exponen que la calidad de atención en la actualidad es muy importante es por ello que los profesionales deben contar con conocimientos actualizados y necesarios para brindar un servicio adecuado, cuya finalidad radica en evitar y disminuir los errores al momento de atender a los pacientes brindando un clima de seguridad y confianza.

3.2.2. Principios transversales de la seguridad del paciente

Los principios transversales de la seguridad del paciente se basan principalmente en la cultura a la que se rige la sociedad como pueden ser el liderazgo, trabajo coordinado, comunicación eficiente y otros que se ven involucrados en las actividades que realizan dentro de la casa de salud. Por ejemplo, los enfermeros cuando reciben a un paciente realizan la hoja de ingreso y recopilan toda la información necesaria como la lista completa de la medicación que normalmente consume y los suplementos alimentarios. Finalmente, se aseguran que la comunicación durante el proceso de atención sea asertiva y velan por la adaptabilidad del paciente al entorno hospitalario, mientras se encuentra internado.

Peñas et al. (2017) explica que los principios transversales de la seguridad del paciente son los que determinan la calidad de atención que se brinda dentro de las instalaciones de las casas de salud, donde la prioridad es garantizar la estabilidad y recuperación de los pacientes sin distinción alguna, ya que los profesionales prestan sus servicios con ética y moral.

3.3. Estrategias Aplicables en la Conciliación de Medicamentos

Las estrategias son indispensables para obtener resultados favorables en cuanto a la conciliación de la medicación de los pacientes; razón por la cual, Saavedra et al. (2017) mencionan que los procesos asistenciales son útiles para poder disminuir los errores en la medicación, para ello es fundamental contar con el compromiso y la responsabilidad de cada uno de los profesionales de la salud que prestan servicio en dichos establecimientos de salud. Para realizar una buena conciliación es necesario que se considere las siguientes acciones:

- Establecer un responsable para la conciliación de medicación, debe contar con la experiencia y el conocimiento del manejo de medicamentos.
- Determinar el plazo o el tiempo en el que se debe realizar la conciliación de medicación, la misma que debe ser entre las primeras 24 horas o según lo requiera la casa de salud.
- Contar con un formato estandarizado para la conciliación, donde se estipulen todas las particularidades de los pacientes y no omitir información de interés.
- Elaborar un listado de medicamentos y suplementos alimentarios del paciente. Para confirmar su veracidad, se debe comprobar con los familiares principalmente cuando el paciente es un niño, adulto mayor o un individuo que no puede brindar la información por su condición de salud.
- Presentar la conciliación de medicación en la historia clínica, para que todos los profesionales tengan la información a mano al momento de diagnosticar al paciente.

- Usar la conciliación de medicación, cuando el profesional ya realizó el nuevo tratamiento, para efectuar comparaciones entre los medicamentos, formas de administrar, vías, tiempos, etc.
- Escribir el procedimiento de cada fase, para evitar confusiones al momento de cambiar el turno de los profesionales.
- Brindar acceso a la descripción de los medicamentos para la seguridad del proceso de conciliación.
- Optimizar la obtención de la medicina al ingreso, es decir que el paciente si es posible llegue con sus medicamentos que se administra diariamente.
- Brindar educación, permite a la ciudadanía conocer cómo se dan los procesos de conciliación de medicación y para qué sirven (Ayestaran, y otros, 2009).

Carrión y Sánchez (2020) indican que la Organización Mundial de la Salud ha forjado la creación de medidas de seguridad que contribuyan positivamente en el proceso de conciliación de medicación en las diversas transiciones asistenciales que se realizan en los establecimientos de salud públicos o privados, porque este proceso es caracterizado como la base fundamental de la seguridad del paciente.

La OMS (2017) indica que la conciliación de medicamentos es una de las principales estrategias para reducir los errores relacionados con la medicación de los pacientes, ya que por medio de este levantamiento de información no solo se disminuye las muertes, costos y demás factores, si no que cumple con el papel de apoyar al personal de la salud porque no siempre se va a contar con todo el personal médico

necesario, además existen situaciones los profesionales están fatigados por el trabajo, o no hay comunicación asertiva.

3.3.1. Protocolo de identificación de información del paciente

El protocolo de identificación son aquellas herramientas que se utilizan en las instituciones para poder obtener información relevante de los pacientes, como puede ser su ubicación, edad, nombres completos, familiares, medicamentos, enfermedades, entre otras particularidades de la persona que ingresa, lo que genera una orientación básica para poder realizar un diagnóstico del estado de su salud (Rodríguez, 2021).

Ghignatti et al. (2020) expresan que estos protocolos están ligados a la seguridad del paciente y son considerados como una estrategia para eliminar errores en la conciliación de medicación porque su propósito es brindar toda la información necesaria del paciente para poder continuar con los tratamientos o los procesos médicos que los profesionales requieran. Esta información puede ser brindada por el paciente en caso de estar consciente o por algún familiar cercano que conozca la situación del enfermo.

3.3.2. Registro computarizado y estandarizado

El registro computarizado y estandarizado es un programa que se puede generar por medio de una computadora al instalar o crear una aplicación que cumpla con todas las características que demanda el proceso de conciliación de mediación. Esta estrategia permite mejorar el trabajo de los profesionales que se dedican a esta actividad ya que ayuda a recopilar toda la información necesaria sin obviar ningún dato y quedan todas las prescripciones guardadas cronológicamente.

Villamayor et al. (2016) indica que dentro de su estudio para determinar las mejores estrategias de conciliación de medicación se generó un programa de prescripción electrónica para registrar los medicamentos domiciliarios del paciente de forma completa con dosis, vía de administración, horarios, entre otros parámetros. Así mismo, demanda el registro de alergias o incumpliendo de tratamientos anteriormente. Se demuestra que esta estrategia permitió disminuir considerablemente los errores, porque del 100% de los pacientes que ingresaron, el 98,7% de las personas no tuvieron problemas, solo el 1,3% presentaron inconsistencias que se solucionaron casi de forma inmediata.

3.3.3. Comunicación efectiva del profesional con el paciente o familiar.

Los problemas de comunicación son los principales factores que conllevan a generar errores en la conciliación de medicación, por ende, si el paciente o el familiar no brindan los datos completos como el nombre de la medicina, dosis, lapsos de tiempo, vía de administración, medicamento complementario y otras particularidades, no se puede continuar con el proceso de atención. Vega (2020) indica algunas acciones para generar una comunicación efectiva:

- Saludar y presentarse al momento de dirigirse al paciente o responsable;
- Establecer contacto visual con la persona que está hablando;
- Mostrar interés en la información que necesita recopilar del paciente;
- Usar un lenguaje adecuado, evitar el lenguaje médico que no será comprendido;
- Poner atención a los movimientos corporales;
- No interrumpir a la persona que está brindando la información;

- Preguntar si ha comprendido todo el dato expuesto por el informante. No se debe suponer lo que pretendió decir.

El establecer una comunicación efectiva entre el profesional encargado del proceso de conciliación de medicación y el paciente o el familiar es indispensable para poder recopilar información adecuada y necesaria, porque el paciente entra en confianza y comienza a generar una conversación sólida y productiva, contestando adecuadamente cada interrogante emitida por el profesional responsable.

3.3.4. Manejo del medicamento y roles profesionales

El manejo del medicamento es importante por ende los profesionales deben tener las habilidades y el conocimiento para realizar sus roles de forma efectiva. Uno de los principales procesos que deben ejecutar los profesionales de la salud es el reconocimiento de la medicación; por esta razón, Vega y Gonzáles (2017) exponen que la verificación es muy importante ya que se comprueba los datos que están dudosos, sea porque el familiar no tenía la certeza del nombre exacto o porque el paciente no estaba en condiciones de brindar dicha información.

El personal médico conformado por doctores, especialistas, cirujanos y otros, son los encargados de realiza la prescripción de los medicamentos. Para que sea un servicio satisfactorio se debe asegurar la calidad de la prescripción ya que este hecho repercute en la asistencia y medicación que se le brinda posteriormente al paciente; por ende, este grupo de profesionales deben prevenir y evitar los errores al momento de elaborar la receta médica (Bosch, 2019).

El profesional farmacéutico cumple un papel fundamental dentro de la identificación y manejo de medicación ya que cuenta con sólidos conocimientos en la composición de los diferentes fármacos que se administran a los pacientes. Román et al. (2019) exponen que los profesionales farmacéuticos brindan un servicio seguro y de calidad dentro del proceso de conciliación de los medicamentos en el Ecuador, ya que son expertos en la dispensación de medicinas y además aplican durante sus labores la ética farmacéutica que los lleva a actuar enfocados en cuidar y velar la seguridad de los pacientes.

Los profesionales en enfermería son los delegados para administrar los medicamentos en dosis y periodos de tiempo de acuerdo a la necesidad del paciente. Rojas et al. (2021) indican que las intervenciones de enfermería son efectivas cuando cumplen a cabalidad los protocolos establecidos, ya que administran adecuadamente los medicamentos a sus pacientes conforme lo establecido en la prescripción médica. La mayoría de los países latinoamericanos se caracterizan por generar profesionales en enfermería comprometidos con sus labores diarias buscando implementar procesos que se comprometan con la recuperación de las personas hospitalizadas.

Es importante implementar estrategias que ayuden a disminuir los errores de medicación para evitar complicaciones en la salud de los pacientes. Por esta razón, las organizaciones de la salud buscan implementar estrategias que les permitan garantizar el uso seguro de los medicamentos, ya que se pone en peligro la salud de los pacientes, una de las principales acciones es generar correcciones durante la cadena de uso del medicamento con énfasis en la prescripción, administración y dispensación, utilizando los recursos tecnológicos disponibles, (García, Alonso, & León, 2016).

3.3.5. Los diez correctos en la administración de la medicación

Esta estrategia es importante dentro de los procesos de conciliación de la medicación ya que consiste en poner atención a las acciones que se realizan cuando las enfermeras/os pasan visita médica o al momento de la administración de los medicamentos, para evitar los errores como duplicidad de los medicamentos, dosis equivocadas, medicamentos distintos, etc.

Puma et al. (2021) manifiestan que la estrategia de los diez correctos contribuyen en las funciones básicas del personal de enfermería, disminuyendo considerablemente los errores en la administración del medicamento. Así mismo, mencionan que en el Ecuador se aplica esta estrategia en el Hospital José Carrasco Arteaga del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), que ha sido instaurada en el año 2016 con el propósito de eliminar los errores de las practicas profesionales.

El Hospital de Especialidades Carlos Andrade Marín de la ciudad de Quito, también aplica los diez correctos, como una estrategia dirigida para las funciones de los profesionales en enfermería, la cual consiste en determinar los siguientes puntos:

1. Identificar si es el paciente correcto,
2. Observar si el medicamento que va administrar es el correcto,
3. Verificar que sea la dosis correcta,
4. Colocar en la vía de administración correcta,
5. Administrar en la hora correcta,
6. Revisar adecuadamente la fecha de caducidad de medicamento,

7. Informar al paciente correctamente sobre los medicamentos que le están administrando,
8. Verificar que el paciente no ingiera otros medicamentos que no están en la prescripción médica,
9. Determinar si posee alergias o ingiere suplementos alimentarios el paciente, para evitar reacciones adversas,
10. Preparar, suministrar y registrar el medicamento que administra al paciente,
(Hospital de Especialidades Carlos Andrade Marín, 2023)

Esta estrategia contribuye en el cumplimiento adecuado del tratamiento médico, por lo tanto, al ser aplicada adecuadamente presenta grandes beneficios como reducir al máximo los errores que se solían cometer en la administración del medicamento asegurando una pronta recuperación de los pacientes. Así mismo, se ayuda a prevenir la propagación de la enfermedad o la generación de otras.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

La conciliación de la medicación es un proceso estratégico que deben aplicar todos los establecimientos de salud en América Latina y el mundo, ya que según la Organización Mundial de la Salud garantiza la efectividad de las transiciones asistenciales de los pacientes que se encuentran con quebrantos en su salud, además sirve de ayuda al personal médico porque suelen existir diferentes factores que afecta sus labores, como la falta de personal, el cansancio o una mala comunicación.

Este procedimiento radica principalmente en comparar los suplementos nutricionales de origen botánico, la medicación de alguna enfermedad crónica o normal que posee el paciente con la prescrita por un profesional tras asistir a cualquier establecimiento de salud presentar sintomatologías o dolencias, con la finalidad de comunicar a tiempo en caso de que exista alguna discrepancia y se pueda resolver antes de comenzar a suministrar nuevas medicinas al paciente.

Dentro del proceso de conciliación de la medicación se debe aplicar las siguientes estrategias como son implementar el registro computarizado y estandarizado ya que permite obtener la información del paciente y contrastarla con las nuevas prescripciones lo que ayuda a disminuir los errores. Así mismo, es necesario que se realice una comunicación eficaz donde ambas partes interactúen de forma pertinente para recopilar los datos necesarios. Además, es necesario que se aplique los diez correctos en la administración de la medicación que fomentan una buena práctica en las funciones de los enfermeros.

En definitiva, la conciliación de medicación y seguridad del paciente en América Latina, busca disminuir los errores que generalmente se dan en los establecimientos de salud al momento que se realiza una transición asistencial de los pacientes que llegan o se encuentran internados en los hospitales, por ello el profesional debe contar con la capacidad de identificar el medicamento que el paciente consume para evitar la confusión por otro similar; en razón que, los errores de medicación son la primordial causa de morbilidad de las personas hospitalizadas, he ahí la importancia de aplicar este tipo de estrategias existentes dentro del campo de la salud para resguardar y asegurar la recuperación del paciente.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda que todos los establecimientos de salud cuenten con un registro computarizado y estandarizado donde se estipule las peculiaridades y característica de lo que se debe registrar durante el proceso de conciliación de la medicación, para que los profesionales que ingresan por primera vez y tengan dudas del proceso puedan ir revisando los campos y registrando la información necesaria, lo cual les permitirá prestar un servicio adecuado desde sus primeros días laborables.

También se recomienda que cada establecimiento de salud, tenga una persona encargada de la conciliación de los medicamentos, la misma que posea conocimientos de identificación y manejo de medicamentos, para que cumpla sus funciones en el tiempo establecido evitando los inconvenientes futuros. Así mismo se sugiere que se implemente en los protocolos la aplicación de los diez correctos como una estrategia de conciliación de medicación para evitar los errores en la administración de la medicación.

La conciliación de la medicación genera utilidad al ser aplicada adecuadamente por ello se la considera como un factor primordial para la recuperación de los pacientes.

Por otra parte, se recomienda la socialización del tema conciliación de medicamento a los ciudadanos en general, para que tenga una información previa y cuando se les presente un caso de ingreso al hospital como paciente y/o cuidador, exija su derecho de conciliación de medicación, con la finalidad de evitar cualquier inconveniente o error al administrar la medicación que generalmente consume.

Se sugiere reconocer la relevancia de los profesionales farmacéuticos ya que cumplen un rol fundamental en el equipo de atención de salud, debido a que son los encargados de la dispensación del medicamento. Así mismo, los profesionales de medicina quienes tienen la función de realizar la prescripción médica y los profesionales en enfermería quienes cumplen el rol de administrar adecuadamente cada medicamento.

Finalmente, se recomienda que, al momento del ingreso a los establecimientos de salud, el paciente (consciente) o los familiares que brindan la información no omitan ningún dato sobre los medicamentos que se encuentran ingiriendo o suplementos nutricionales, por más insignificante que parezca puede ser vital para los profesionales de la salud.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, M. (2021). Producción Científica Sobre Seguridad del Paciente en el Área de Enfermería en Latinoamérica. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 1(17), 1-10. Obtenido de <https://revista.saludcyt.ar/ojs/index.php/sct/article/view/29/156>
- Anduquia, P., Ramírez, A., Lopera, M., Forero, C., & Córdoba, L. (2020). La familia es la voz del paciente en la interacción con la enfermera. *Revista Cuidarte*, 11(3), 1-8. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3595/359568727008/html/>
- Ayestaran, A., Delgado, O., Garau, M., García, M., Queralt, M., Juanes, A., . . . Roure, C. (Enero de 2009). *Guía para la Implantación de Programas de Conciliación de la Medicación en los Centros Sanitarios*. Obtenido de https://www.sefap.org:https://www.sefap.org/media/upload/arxiu/formacion/aula_fap_2010/bibliografia/Guia_conciliacion_medica_SCFC.pdf
- Becerril, F., Bustamante, E., García, J., Bartual, E., Ros, M., & Merino, P. (2013). Gestión de riesgos en un servicio de Medicina Intensiva: conciliación de la medicación. *Farmacia Hospitalaria*, 37(6), 514-520. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3659/365961336013.pdf>
- Bosch, A. (2019). Calidad de la prescripción de medicamentos en consultas de urgencias estomatológicas. *MEDISAN*, 23(5), 892-905. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3684/368461459009/368461459009.pdf>
- Carrión, I., & Sánchez, E. (2020). Conciliación de la Medicación en las Transiciones Asistenciales de Pacientes Previamente Ingresados. *OFIL·ILAPHAR*, 30(1), 60-64. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/ofil/v30n1/1699-714X-ofil-30-01-60.pdf>

- Cascone, R., Seguro, M., & Olivera, M. (2022). Conciliación Farmacoterapéutica al Ingreso Hospitalario en el Servicio de Guardia de Adultos. *Originales*, 32(1), 35-41. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/ofil/v32n1/1699-714X-ofil-32-01-35.pdf>
- Gallegos, M., Peralta, C., & Guerrero, W. (2017). Utilidad de los Gestores Bibliográficos en la Organización de la Información para Fines Investigativos. *Formación Universitaria*, 10(5), 77-85. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3735/373553266009.pdf>
- García, A., Alonso, L., & León, P. (2016). Error de medicación y reacciones adversas evitables por el consumo de fitofármacos en Cuba. *Horizonte Sanitario*, 15(2), 83-90. Obtenido de <https://redalyc.org/pdf/4578/457846538005.pdf>
- Ghignatti, D., Schebella, G., Silveira, S., Ghignatti, F., & Muller, A. (2020). Experiencia del paciente en la coproducción de la atención: percepciones sobre los protocolos de seguridad del paciente. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 28(3272), 1-9. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/rlae/a/n773ypFVK4kS99w7fTGRH6y/?format=pdf&lang=es>
- Hospital de Especialidades Carlos Andrade Marín. (2023). *Practica Segura: Administración Correcta de Medicamentos*. Quito: Hospital de Especialidades Carlos Andrade Marín. Recuperado el 16 de Febrero de 2024
- INFAC. (2013). CONCILIACIÓN DE LA MEDICACIÓN. *LIBURUKIA*, 21(10), 68-74. Obtenido de

https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/cevime_infac_2013/es_def/adjuntos/INFAC_Vol_21_n_10.pdf

Irigoyen, B., & Zambrano, V. (30 de Enero de 2022). *Protocolo de Conciliación de Medicamentos*. Obtenido de hospitalgeneralchone.gob.ec/: https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2022/03/6-conciliacion_de_medicamentos.pdf

Llerena, N. (13 de Marzo de 2015). *Protocolo de Conciliación de medicamentos*. Obtenido de hvcm.gob.ec/: <https://hvcm.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/PROTOCOLO-PARA-CONCILIACION-DE-MEDICAMENTOS.pdf>

Martínez, A., & Martínez, B. (2022). Bases de datos académicas-científicas su uso para el desarrollo de la investigación y producción de las IES en el sector aeronáutico en Colombia*. *Ciencia y Poder Aéreo*, 17(2), 146-156. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6735/673573283010/673573283010.pdf>

Mengual, E., Lizarzabal, M., Hernández, I., & Barboza, M. (2015). Hepatotoxicidad asociada a hierbas y productos nutricionales de origen botánico. *Investigación Clínica*, 56(3), 320-335. Obtenido de <https://ve.scielo.org/pdf/ic/v56n3/art10.pdf>

Moreno, M., Garza, L., & Interrial, M. (2013). MANEJO DE LA MEDICACIÓN EN EL ADULTO MAYOR AL ALTA HOSPITALARIA. *Ciencia y Enfermería*, XIX(3), 11-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3704/370441814002.pdf>

OMS. (29 de Marzo de 2017). *La OMS lanza una iniciativa mundial para reducir a la mitad los errores relacionados con la medicación en cinco años*. Obtenido de

www.who.int: <https://www.who.int/es/news/item/29-03-2017-who-launches-global-effort-to-halve-medication-related-errors-in-5-years>

OMS. (s.f.). *¿Cómo define la OMS la salud?* Obtenido de www.who.int: <https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions#:~:text=%C2%BFC%C3%B3mo%20define%20la%20OMS%20la,ausencia%20de%20afecciones%20o%20enfermedades%C2%BB>.

Peñas, O., Parra, E., & Gómez, A. (2017). Cultura de seguridad del paciente en la prestación de servicios profesionales de Terapia Ocupacional. *Salud Uninorte*, 33(3), 383-392. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/817/81753881013.pdf>

Puchi, C., Paravic, T., & Salazar, A. (2018). Indicadores de Calidad de la Atención en Salud en Hospitalización Domiciliaria: Revisión Integradora. *Aquichan*, 18(2), 186-197. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v18n2/1657-5997-aqui-18-02-00186.pdf>

Puma, R., Mesa, I., Ramírez, A., & Pacurucu, N. (2021). Efectividad de intervenciones de enfermería basada en protocolos de administración segura de medicamentos por vías venosa: Revisión Sistemática. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(3), 274-282. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712009/55969712009.pdf>

Ramírez, M., & Pedraza, A. (2017). Cultura de Seguridad y Eventos Adversos en un Clínica de Primer Nivel. *Enfermería Universitaria*, 14(2), 111-117. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v14n2/2395-8421-eu-14-02-00111.pdf>

- Rentero, L., Iniesta, C., Urbieta, E., Madrigal, M., & Pérez, M. (2014). Causas y factores asociados a los errores de conciliación en servicios médicos y quirúrgicos. *Farmacia Hospitalaria*, 38(5), 398-404. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3659/365961313001.pdf>
- Rocco, C., & Garrido, A. (2017). Seguridad del Paciente y Cultura de Seguridad. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 28(5), 785-795. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-seguridad-del-paciente-y-cultura-S0716864017301268#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,solo%20la%20ausencia%20de%20riesgos>.
- Rodríguez, L. (2021). La utilidad de los protocolos clínicos. *Medicina Clínica y Social*, 5(2), 117-118. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/7037/703773711012/703773711012.pdf>
- Rojas, M., Castillo, C., Orduz, Y., & Segura, M. (2021). Estrategias para la prevención de errores en la administración de medicamentos intravenosos. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 23, 1-13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1452/145274736008/145274736008.pdf>
- Román, C., Urgilez, P., & Andrade, D. (2019). Consideraciones éticas en la dispensación de medicamentos en farmacias de Ecuador. *Ciencias Sociales*, 1-22. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1804/180465398015/>
- Saavedra, v., Montero, E., Menchén, B., Santiago, E., Bermejo, C., Hernán, J., . . . Campo, J. (2017). Conciliación de la Medicación al Ingreso y Alta Hospitalaria.

Una Experiencia Consolidada. *Elsevier España*, 31(5), 45-54. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-S1134282X16300227>

Urbieto, E., Trujilano, A., García, C., Galicia, S., Caballero, C., & Piñera, P. (2014). Implantación de un procedimiento de conciliación terapéutica al ingreso hospitalario por el servicio de urgencias. *Farmacia Hospitalaria*, 38(5), 430-437. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3659/365961313005.pdf>

Vega, C. (2020). Importancia de las estrategias de comunicación entre médico y paciente. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 58(2), 197-201. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4577/457767703017/html/>

Vega, L., & Gonzáles, L. (2017). Diagnóstico estadístico del control interno en una institución hospitalaria. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 16(2), 294-308. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1804/180450667015.pdf>

Villamayor, L., Herrero, L., Miguel, J., & Freire, M. (2016). Conciliación de medicación al ingreso mediante un programa de prescripción electrónica asistida. *Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria*, 40(5), 333-340. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3659/365964194001/html/>