



SEGURIDAD: SALUD OCUPACIONAL, GESTIÓN AMBIENTAL Y GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO (POE) Version:1.0

SEGURIDAD DEL PACIENTE EN HEMODIÁLISIS

De la seguridad clínica a la seguridad emocional y edilicia

Procedimiento institucional para priorizar el bienestar emocional mediante un entorno seguro

Basado en "Arquitectura y calidad del tratamiento dialítico", CADRA, septiembre de 2026.

1. Fundamentación

El documento de base plantea que el Centro de Diálisis puede ser mucho más que el lugar donde se realiza un procedimiento: puede convertirse en un entorno capaz de apoyar emocionalmente al paciente y también al personal sanitario. Señala que un entorno saludable estimula positivamente los sentidos y reduce factores estresantes, y que el entorno construido puede influir en la seguridad, el funcionamiento, los resultados clínicos, el desempeño ambiental, la eficiencia operativa y el bienestar. Asimismo, destaca que la luz, las vistas, la vegetación, la percepción del paso del tiempo, el color y los sonidos pueden contribuir al estado de ánimo del paciente y al desempeño del personal.

2. Importancia para el paciente

La persona en hemodiálisis permanece periódicamente varias horas en el Centro. Por eso, el ambiente forma parte de la experiencia terapéutica. El objetivo no es solamente que el espacio sea técnicamente correcto, sino que también sea comprensible, accesible, confortable, seguro y humano.

- Sentirse seguro desde el ingreso hasta el egreso.
- Disminuir estímulos ambientales innecesarios que aumenten el estrés.
- Contar con iluminación adecuada para el procedimiento y el confort.
- Disponer, cuando sea posible, de vistas hacia patios, jardines o espacios abiertos.
- Mantener condiciones de temperatura y aire compatibles con el confort.
- Contar con espacios que favorezcan la interacción social y disminuyan el aislamiento.
- Encontrar circulación, señalética y apoyos accesibles.

3. Importancia para enfermería

El documento señala que las decisiones de diseño también contribuyen al desempeño del personal que atiende al paciente. Enfermería, por su presencia continua en la sala, está en una posición privilegiada para detectar cómo el ambiente favorece o dificulta el cuidado.

- La iluminación adecuada facilita procedimientos seguros.
- El control del ruido permite comunicación y supervisión de alarmas.
- El confort térmico beneficia a pacientes y trabajadores.
- La orientación clara disminuye desplazamientos e incertidumbre.
- La accesibilidad ayuda a prevenir accidentes.
- La detección temprana de fallas edilicias permite intervenir antes de que produzcan incidentes.
- El registro transforma una observación cotidiana en información para la mejora institucional.

4. Concepto central: primero la persona, después el espacio

Se propone integrar dos dimensiones que suelen evaluarse por separado: la experiencia emocional del paciente y las condiciones edilicias que pueden favorecerla o deteriorarla.

Dimensión	Pregunta de enfermería	Respuesta
Emocional	¿Cómo llega y cómo se siente?	Escuchar, contener y comunicar.
Sensorial	¿Qué está percibiendo?	Revisar luz, ruido, temperatura y vistas.
Edilicia	¿El espacio facilita o dificulta el cuidado?	Detectar, registrar, comunicar y corregir.
Clínica	¿El entorno compromete la seguridad?	Priorizar y activar responsables.
Social	¿El espacio favorece aislamiento o encuentro?	Promover interacción segura.
Continuidad	¿Qué debe saber el próximo turno?	Registrar hallazgos e intervenciones.

5. Procedimiento institucional

Objetivo: detectar tempranamente situaciones emocionales y ambientales que puedan afectar la seguridad, el bienestar o la experiencia del paciente durante la atención dialítica.

Alcance: ingreso, sala de espera, circulación, sala de tratamiento, sanitarios y egreso.

Responsables: enfermería, responsable del servicio, mantenimiento, higiene y seguridad y las demás áreas definidas institucionalmente.

Principio rector

“Antes de preguntar qué falla en el edificio, preguntar qué está viviendo la persona.”

El procedimiento no diagnostica estados emocionales. Busca detectar señales, escuchar, contener, identificar factores ambientales y activar la respuesta institucional correspondiente.

6. Secuencia operativa

1. Recibir: Saludar, identificar y observar el estado general.

2. Escuchar: Preguntar: “¿Cómo se siente hoy?” y “¿Hay algo del lugar o del tratamiento que le esté generando incomodidad o preocupación?”

3. Observar: Reconocer incomodidad, temor, ansiedad, aislamiento, desorientación o rechazo del entorno sin emitir diagnósticos.

4. Mirar el entorno: Revisar iluminación, ruido, temperatura, vistas, circulación, accesibilidad y señalética.

5. Priorizar: Definir si el hallazgo requiere respuesta inmediata, de corto plazo o mejora programada.

6. Intervenir: Resolver lo que corresponda a enfermería y comunicar lo que requiera otra área.

7. Registrar: Documentar objetivamente hallazgo, acción y comunicación.

8. Reevaluar: Comprobar si disminuyó la incomodidad o el riesgo.

7. Evaluación del entorno

El documento de base identifica iluminación, nivel sonoro, contacto con naturaleza, confort ambiental, accesibilidad, seguridad, calidad del aire, interacción social y orientación como parámetros relevantes para las vivencias saludables en un Centro de Diálisis.

Factor	Qué observar	Acción sugerida
Luz	¿Permite procedimientos seguros y confort?	Regular o comunicar fallas.
Ruido	¿Interfiere con descanso, comunicación o alarmas?	Reducir sonidos innecesarios; conservar los necesarios para seguridad.
Naturaleza	¿Existen vistas hacia patios, jardines o exterior?	Favorecer contacto visual cuando sea posible.
Temperatura	¿Hay frío o calor excesivo?	Controlar y comunicar; verificar climatización y mantenimiento.
Accesibilidad	¿Hay barreras o riesgo de caída?	Revisar barrales, pasamanos, barandas y señalética.
Seguridad edilicia	¿Hay fallas o instalaciones inseguras?	Activar responsable y controles.
Aire	¿La ventilación y calidad ambiental son adecuadas?	Activar controles institucionales.
Interacción	¿Hay espacios que reduzcan aislamiento?	Usar espacios comunes para socialización segura.
Orientación	¿El paciente sabe dónde dirigirse?	Mejorar señalética, iluminación y demarcaciones.

8. Semáforo emocional

VERDE – Bienestar: Paciente tranquilo, orientado y sin quejas relevantes. Conducta: Continuar cuidado y escucha activa.

AMARILLO – Incomodidad: Preocupación, ansiedad, cansancio, aislamiento o incomodidad ambiental. Conducta: Escuchar, identificar causa, adaptar lo posible y comunicar si persiste.

ROJO – Riesgo: Angustia intensa, desorientación, síntomas clínicos o condición que comprometa seguridad. Conducta: Priorizar seguridad, acompañar y activar evaluación/circuito institucional.

9. Semáforo edilicio

VERDE: Condición segura y confortable. Acción: Mantener y controlar.

AMARILLO: Deficiencia que afecta confort, comunicación, accesibilidad u organización sin peligro inmediato. Acción: Registrar, comunicar y programar corrección.

ROJO: Riesgo inmediato para paciente o personal. Acción: Proteger, reducir exposición y activar inmediatamente al responsable.

10. Matriz integrada: emoción + edificio

Lo que expresa	Factor	Respuesta inmediata	Respuesta institucional
“Tengo mucho frío”	Climatización	Escuchar y comprobar	Registrar y comunicar.
“No puedo descansar por el ruido”	Nivel sonoro	Identificar y reducir lo evitable	Gestionar fuente persistente.
“No sé dónde ir”	Orientación	Acompañar	Revisar señalética.
“Me da miedo venir a diálisis”	Experiencia emocional	Escuchar sin juzgar	Comunicar y acompañar según necesidad.
“Me cuesta circular”	Accesibilidad	Asistir de forma segura	Informar barrera edilicia.
“Me molesta la luz”	Iluminación	Ajustar sin comprometer procedimiento	Comunicar si requiere mejora.

11. Checklist diario: “El ambiente también cuida”

Control	Sí / No	Observaciones
1. ¿El paciente fue recibido y escuchado?	☐ Sí ☐ No	
2. ¿Se detectó preocupación emocional?	☐ Sí ☐ No	
3. ¿La iluminación es adecuada?	☐ Sí ☐ No	
4. ¿El ruido permite descansar, comunicarse y escuchar alarmas?	☐ Sí ☐ No	
5. ¿La temperatura es confortable?	☐ Sí ☐ No	

6. ¿La circulación está libre de obstáculos?	☐ Sí ☐ No	
7. ¿La señalética es visible?	☐ Sí ☐ No	
8. ¿Barrales, pasamanos y apoyos están en condiciones?	☐ Sí ☐ No	
9. ¿Se identificó una falla edilicia?	☐ Sí ☐ No	
10. ¿Se comunicó al responsable?	☐ Sí ☐ No	
11. Se registró el hallazgo?	☐ Sí ☐ No	
12. ¿Se realizó seguimiento cuando correspondía?	☐ Sí ☐ No	

12. Responsabilidades

Enfermería: Recibir, escuchar, observar, detectar, intervenir dentro de su competencia, registrar y comunicar.

Responsable del servicio: Coordinar respuesta, priorizar acciones y verificar seguimiento.

Mantenimiento: Evaluar y corregir condiciones edilicias e instalaciones.

Higiene y Seguridad: Participar en evaluación de riesgos ambientales y controles.

Equipo interdisciplinario: Abordar situaciones que excedan la intervención de enfermería.

Institución: Proveer recursos, mantenimiento, procedimientos, capacitación y mejora continua.

13. Registro de hallazgo

Fecha: _____ Turno: _____

Situación emocional observada/expresada:

Factor ambiental/edilicio relacionado:

Prioridad: ☐ Verde ☐ Amarillo ☐ Rojo

Intervención realizada:

Área/persona comunicada:

Seguimiento: ☐ No ☐ Sí Fecha: _____

Firma /registro profesional:

14. Indicadores

- Porcentaje de pacientes con recepción y escucha documentadas.
- Cantidad de hallazgos ambientales detectados y comunicados.
- Porcentaje de hallazgos con seguimiento.
- Cantidad de incidentes vinculados con condiciones edilicias.
- Tiempo de respuesta ante hallazgos prioritarios.
- Percepción de pacientes sobre confort, orientación, ruido, iluminación y trato.
- Percepción del personal sobre las condiciones ambientales para cuidar.

15. Actividad institucional propuesta

“Recorrer el Centro con los ojos del paciente”. El equipo recorre el servicio desde el ingreso hasta el egreso y, en cada sector, responde:

1. ¿Qué puede estar sintiendo o necesitando el paciente aquí?
2. ¿Qué característica del espacio favorece o dificulta esa experiencia?

Los hallazgos se clasifican como emocionales, edilicios o combinados y se convierten en un plan de mejora con responsable, prioridad y fecha de seguimiento.

16. Conclusión

La seguridad comienza antes de la conexión a la máquina. Comienza cuando el paciente entra al Centro y percibe si el lugar es seguro, comprensible, accesible, confortable y humano.

El documento de base sostiene que el Centro de Diálisis puede apoyar emocionalmente al paciente y al personal, y que las decisiones sobre luz, sonidos, vistas, vegetación, temperatura, accesibilidad, aire, interacción social y orientación pueden contribuir a una mejor experiencia y calidad prestacional.

“El espacio también forma parte del cuidado.”

17. Fuente utilizada

Arquitectura y calidad del tratamiento dialítico. Arq. Estela Díaz Williams. Buenos Aires, 04/09/2026. Consejo de Calidad Prestacional y Capacitación – CADRA.