



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

PROGRAMA PACIENTE SEGURO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015

Justificación

El programa paciente seguro del Hospital Especializado Granja Integral, se crea como necesidad de estandarizar y documentar los procesos orientados a proteger la integridad de nuestros pacientes antes durante el proceso de atención hospitalario, operativizando de esta manera la política de seguridad adoptada. Se fundamenta en la identificación oportuna de los riesgos inherentes a la atención y aquellos que surgen como producto de las intervenciones realizadas. Para esto se ha identificado el mapa de riesgos por servicio y unidad funcional cualificando el índice de tolerabilidad para cada uno y mediante la aplicación de la matriz de impacto-probabilidad, lo cual permite realizar un abordaje priorizado para establecer las respectivas barreras de seguridad. Esto facilitará transitar desde el enfoque reactivo hacia uno proactivo y de manera progresiva hacia la predictividad. Igualmente se orienta hacia el fomento de una cultura de seguridad justa no punitiva que estimule el reporte y la vigilancia preventiva de todos los miembros del equipo de salud, de la comunidad y la familia. Este programa se fundamenta en la guía técnica de buenas prácticas para la seguridad del paciente del ministerio de salud y protección social, metas internacionales en seguridad del paciente de la Joint commission, la política institucional de seguridad del paciente del Hospital Especializado Granja Integral y recomendaciones del Icontec en cuanto a la gestión del riesgo en salud.

Responsable

El hospital ha definido como referente al comité de seguridad del paciente, quién en cabeza del coordinador asistencial y líder de calidad realiza la recepción de reportes, análisis, investigación, intervención y seguimiento de los incidentes y

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

PROGRAMA PACIENTE SEGURO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015

eventos adversos que se presenten en los pacientes que son atendidos en nuestra institución, de la misma manera promueve y lidera la gestión del riesgo.

Organigrama funcional programa paciente seguro

Como se mencionó, el área de calidad liderará el programa con el apoyo del equipo asistencial que conformará el equipo investigador el cual estará integrado por los enfermeros y enfermeras líderes de los diferentes servicios con la participación según lo amerite cada caso, de otros miembros del equipo asistencial, de esta manera cada miembro del grupo liderará procesos seguros en sus respectivas áreas siendo responsable no solo de la identificación de riesgos y reporte de incidentes o eventos adversos sino en algunos casos realizará la investigación y análisis aplicando el protocolo de Londres a los eventos en seguridad reportados. Estos resultados serán direccionados al área de calidad para su gestión con la respectiva acta de reunión. El comité de seguridad realizará análisis e investigación de los casos de mayor relevancia como los eventos centinela pudiendo aplicar como metodología el protocolo de Londres o el modelo ANCLA según se requiera. El referente de seguridad contará con el apoyo del enfermero(a) líder del programa de seguridad del paciente con el propósito de dinamizar la investigación, análisis y gestión del riesgo así como de los incidentes y eventos, como también el despliegue de estrategias de divulgación, educación, orientación y promoción de la cultura de seguridad. Estos procesos estarán sujetos a la auditoría de calidad para el mejoramiento continuo de conformidad con el siguiente organigrama:

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

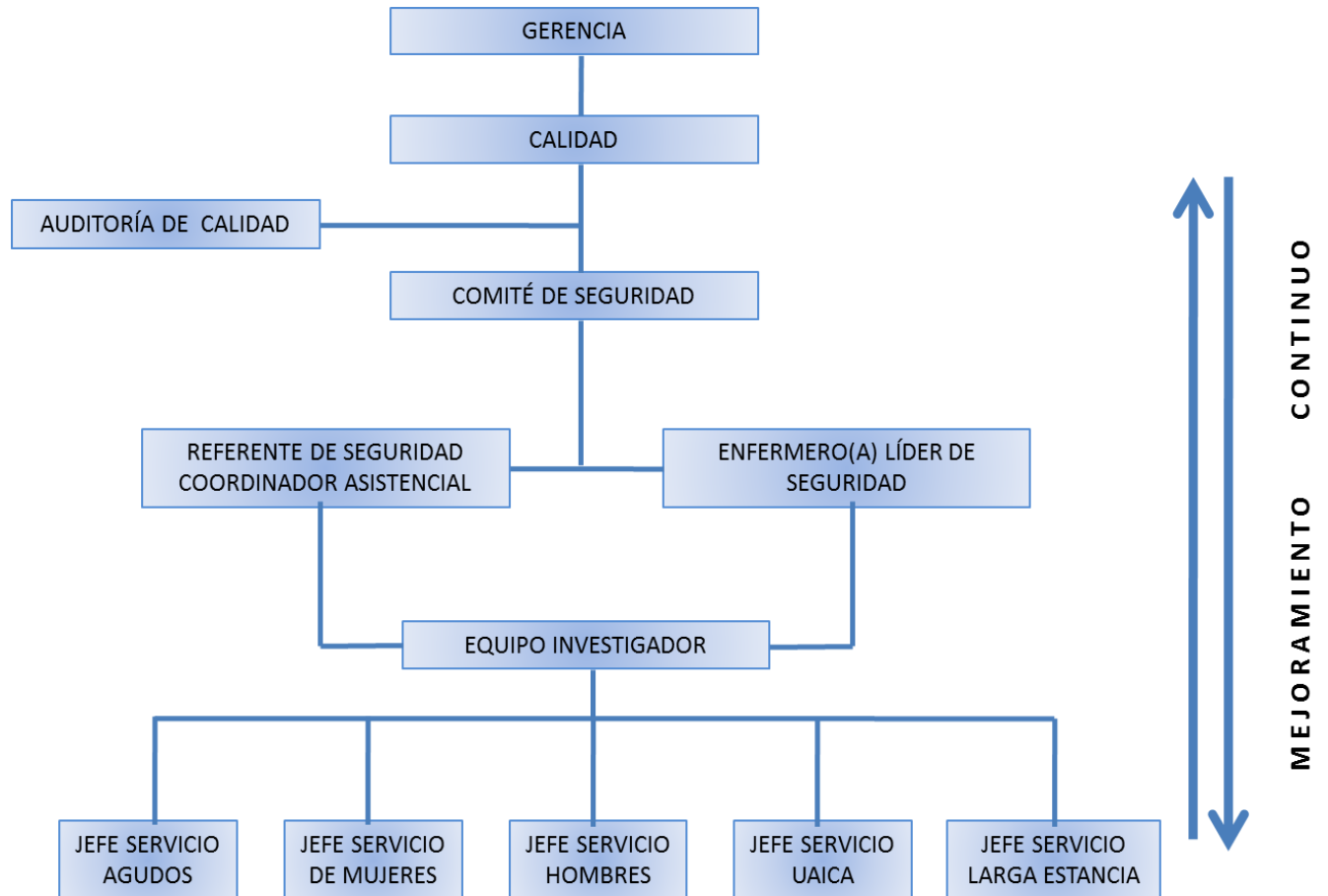
PROGRAMA PACIENTE SEGURO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015



“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

PROGRAMA PACIENTE SEGURO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015

Objetivos específicos

Entre los principales objetivos del programa paciente seguro adoptado por Hospital Especializado Granja Integral se encuentran:

1. Fomentar la cultura de seguridad del paciente
2. Definir un sistema de reporte de incidentes y eventos adversos
3. Adoptar un modelo de análisis y gestión de incidentes y eventos adversos
4. Desarrollar estrategias orientadas a la identificación de los riesgos de la atención
5. Clasificar y priorizar los riesgos mediante la aplicación de la matriz de impacto-probabilidad.
6. Desarrollar prácticas seguras basadas en las guías del ministerio de salud
7. Disminuir el sufrimiento y sobrecostos relacionados con la atención insegura
8. Desarrollar procesos asistenciales seguros
9. Promover el liderazgo en seguridad del paciente de los miembros del equipo de salud

Alcance

Áreas de hospitalización, consulta externa y administrativa del Hospital Especializado Granja Integral.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

PROGRAMA PACIENTE SEGURO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015



Definición de términos

Evento adverso: lesión o muerte causada al paciente en cualquier fase de la atención, generalmente prevenible y no relacionada directamente con la patología o condición clínica y donde concurren acciones inseguras.

Incidente: Riesgo de lesión o muerte al que se sometió al paciente durante cualquier fase de la atención sin que se generara el daño, debe estar asociado a actos inseguros por parte del equipo tratante, la organización u otros y no estar asociado a la patología de base.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

**PROGRAMA PACIENTE
SEGURO**

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015

Acto inseguro: Acción u omisión que puede producir una lesión y puede ser causada por el equipo tratante o por la organización. Los actos inseguros son de dos tipos:

1. Errores: son acciones u omisiones involuntarias en las cuales el individuo de buena fe cree que está tomando la decisión correcta y pueden ser de decisión, de procedimiento, de escogencia o errores al resolver problemas.
2. Falta de adherencia a normas: pueden ser rutinarias cuando las acciones u omisiones son conocidas, inducidas y toleradas por la organización, con actitud tolerante y complaciente de la administración. Pueden ser excepcionales cuando nos apartamos de una guía para un caso particular, sin que sea una acción sistemática, donde se asume un riesgo por cuenta propia.

Complicación: son aquellos resultados que le ocurren al paciente, clínicos o quirúrgicos que no se asocian a actos inseguros de las personas o los procesos sino que tienen que ver con la naturaleza propia de la patología del paciente y/o de su intervención o tratamiento.

Fallas activas: Actos inseguros que se presentan en un evento adverso en particular

Fallas latentes: son aquellas fallas que ya están presentes, que son sistemáticas y repetitivas dentro de la organización. Son las que más impactan la seguridad porque dependen no solamente de las organizaciones sino que tienen determinantes fuera de estas.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

PROGRAMA PACIENTE SEGURO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015

Falla activa final: es aquel acto inseguro final que genera el evento y que de no haberse presentado, no habría ocurrido el evento adverso sino solamente un incidente, es la última oportunidad de prevenir el evento adverso.

Riesgo: efecto de incertidumbre sobre los objetivos, posibilidad de generarse una lesión en el paciente, es una desviación de aquello que se espera, entendiendo como el principal riesgo de nuestra organización el no cumplir con la visión propuesta en la plataforma estratégica.

Funciones del programa paciente seguro del Hospital Especializado Granja Integral

1. Promoción de una cultura de seguridad

2. Reporte y gestión de riesgos, incidentes y eventos adversos

Que se reporta: Novedades relacionadas con la seguridad del paciente, situaciones o condiciones detectadas de riesgo, incidentes y eventos adversos

Cuando se reporta: dentro de las siguientes 24 horas de detectado el riesgo o sucedido el incidente o evento adverso.

Como se reporta: el informe puede hacerse de manera verbal al jefe de enfermería del servicio quién diligenciará el respectivo reporte, o directamente en el buzón de seguridad del paciente, debe contener

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

PROGRAMA PACIENTE SEGURO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015

nombre completo del paciente, documento de identidad, servicio, fecha, hora de ocurrencia, quienes presencian el evento, posibles causas y circunstancias en que sucede.

Mediante qué medios se reporta: a través del formato de reporte establecido, medios electrónicos desde la página web institucional o buzón de seguridad del paciente en donde se podrá reportar anónimamente si se prefiere.

A quién se reporta: jefes de enfermería, coordinación de calidad y asistencial

Como se asegura la confidencialidad del reporte: puede hacerse de forma anónima a través del buzón de seguridad del paciente el cual será revisado una vez por semana, intranet o de la página web del hospital.

Como se fomenta o estimula el reporte: El Hospital Especializado Granja Integral se compromete a promover la cultura no punitiva y justa del reporte, evitando la búsqueda de culpables con enfoque hacia las causas y circunstancias de ocurrencia de los eventos en seguridad en pro de actuar sobre los riesgos en la atención.

3. Gestión integral del riesgo en seguridad

Estrategias

En el modelo de gestión del riesgo adoptado por el Hospital Especializado Granja Integral, se trabajará desde el interior del comité de seguridad y de manera articulada con las diferentes áreas en procura de la obtención de información de

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

PROGRAMA PACIENTE SEGURO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015

calidad que nos permita tomar decisiones de la manera más objetiva, contextualizada y basada en evidencia (información triple A)

Obtención de información tripe A

Se logra mediante el análisis al interior del comité de seguridad de incidentes, eventos adversos y búsqueda activa de riesgos en los diferentes servicios y áreas de atención mediante estrategias como rondas de seguridad que se realizarán semanalmente los días martes, equipo que estará integrado por el coordinador asistencial, coordinador de calidad o representante del área administrativa, Coordinador de enfermería, enfermero líder de seguridad, encargado del ambiente físico, el jefe enfermería del servicio o responsable del área.

Otras fuentes de información como auditoría de historias clínicas, revisión de mortalidad y complicaciones entre otras.

Protección de primera, segunda y tercera víctima una vez ocurrido el evento adverso

Entendidas como el paciente, el equipo de salud y el prestigio de la institución respectivamente. Frente al paciente se efectuará el abordaje por parte del equipo de intervención inmediata conformado por el médico general, enfermería, médico psiquiatra tratante o de disponibilidad y se realizará la atención oportuna del paciente y las lesiones para disminuir el impacto negativo sobre su bienestar, tomando las decisiones clínicas que correspondan. En cuanto al, o los colaboradores involucrados, se les protegerá y escuchará evitando emitir juicios de valor o cuestionamientos prematuros o en público, siempre con un ánimo

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

PROGRAMA PACIENTE SEGURO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015

constructivo y de aprendizaje, justo y no punitivo. Los colaboradores se comprometen con el manejo prudente de la información y el respeto por la privacidad de los pacientes.

Recolección de los reportes

Se tiene contemplado mediante la aplicación del formato oficial de reporte de incidentes y eventos adversos el cual será diligenciado por cada jefe de servicio basado en información obtenida directamente o aportada por sus colaboradores e historia clínica. Se dispondrá de un buzón de seguridad del paciente donde los integrantes del equipo de salud podrán efectuar, de manera anónima si se prefiere, el informe de cualquier evento en seguridad como riesgos identificados, incidentes, complicaciones o eventos adversos. Igualmente se podrá acceder a través de la página web del hospital.

Incidentómetro: Se dispondrá de un apartado en intranet donde se llevará un listado comparativo donde el servicio que más reporta **riesgos e incidentes**, estará a la vanguardia de la seguridad del paciente, esto debido a que los incidentes tienen baja tasa de reportes, no son fáciles de detectar, pero son la piedra angular de nuestro programa paciente seguro. Se diseñará un plan de incentivos orientado a reforzar positivamente la proactividad hacia el reporte e identificación de riesgos, y negativamente el ocultamiento o desmejoramiento de la calidad de la atención.

Análisis de incidentes y eventos adversos

Para el caso de los eventos centinelas o de mayor relevancia, se realizará al interior del comité de seguridad del paciente el cual se reunirá mensualmente de manera ordinaria, o extraordinariamente cuando un caso así lo amerite. Se llevará

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

PROGRAMA PACIENTE SEGURO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015

a cabo con participarán los miembros de dicho comité y asistirán como invitados la, o las personas que participaron de la atención del paciente. Se mantendrá el ánimo constructivo, justo y no punitivo, propiciando el aprendizaje y retroalimentación para el equipo de salud. No se emitirán juicios de valor y se excluirán términos jurídicos como negligencia, imprudencia, impericia, que no aportan en este contexto al fortalecimiento de la cultura de seguridad. El Hospital Especializado Granja integral adopta el protocolo de Londres como metodología investigativa principal, y se implementará el modelo ANCLA cuando por la relevancia o impacto del caso así lo amerite. Los demás incidentes y eventos serán investigados y analizados por el equipo asistencial de cada área en particular, bajo la orientación y liderazgo de cada jefe de enfermería del servicio y entregarán al área de calidad o a la coordinación asistencial el acta de la reunión para la gestión de las acciones de mejoramiento según corresponda.

Se realizarán igualmente análisis a partir de los reportes de fármaco y tecnovigilancia.

Mejoramiento de la seguridad del paciente

Se tienen en consideración diferentes estrategias, entre ellas la identificación y gestión oportuna del riesgo y como consecuencia de esto el planteamiento, implementación y evaluación de las barreras de seguridad que correspondan. Esta labor se desarrolla mediante la búsqueda activa de las condiciones que ponen en riesgo la seguridad del paciente. El Hospital Especializado Granja Integral adopta la guía técnica de buenas prácticas en seguridad del paciente del

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

**PROGRAMA PACIENTE
SEGURO**

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015

ministerio de salud y protección social. Entre estos lineamientos aquellos que le son aplicables:

1. Asegurar la correcta identificación del paciente en los procesos asistenciales
2. Detectar, prevenir y reducir el riesgo de infecciones asociadas a la atención en salud
3. Evaluar la frecuencia con la cual ocurren los eventos adversos
4. Garantizar la correcta identificación del paciente y las muestras de laboratorio
5. Garantizar la funcionalidad de los procedimientos de consentimiento informado
6. Ilustrar al paciente acerca del autocuidado de su seguridad
7. Mejoramiento de la comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes
8. Mejorar la seguridad en la utilización de medicamentos
9. Prevención de úlceras por presión
10. Prevenir el cansancio del personal de salud
11. Prevención y reducción de la frecuencia de caídas
12. Reducir el riesgo en la atención de pacientes con enfermedad mental.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

**PROGRAMA PACIENTE
SEGURO**

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015

Igualmente el Hospital Especializado Granja Integral implementa las metas internacionales de la **Joint comisión international** de seguridad del paciente para fortalecer la calidad de la atención:

- 1. Identificar correctamente a los pacientes**
- 2. Mejorar la comunicación efectiva**
- 3. Mejorar la seguridad en los medicamentos de alto riesgo**
- 4. Reducir el riesgo de infecciones asociadas a la atención en salud**
- 5. Reducir el riesgo de daños al paciente causado por caídas**
- 6. Prevenir la aparición de zonas de presión en el paciente**

Identificación correcta de los pacientes: se identifican con su nombres y apellidos completos, su número de identificación personal, utilizando siempre estos dos identificadores antes de cualquier procedimiento como administración de medicamentos, toma de muestras, procedimientos médicos o de enfermería, absteniéndose de llamar al paciente por número de cama o habitación y de ninguna manera por su diagnóstico, apodo u otras condiciones particulares.

Mejorar la comunicación efectiva: se limita el cumplimiento de órdenes verbales a situaciones de emergencia o durante procedimientos, se implementa mecanismos de doble verificación. Se fortalece la comunicación efectiva durante las entregas de turno, durante el traslado entre servicios y remisiones de pacientes. Durante estas actividades se

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

PROGRAMA PACIENTE SEGURO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015

restringe el uso de celulares y otros dispositivos electrónicos que afectan la concentración del personal.

Mejorar la seguridad en los medicamentos de alto riesgo:

Los medicamentos son clasificados de acuerdo a su nivel de riesgo así:

Color rojo: medicamento de alto riesgo

Color naranja: medicamento similar a otro

Color azul: medicamento de alto riesgo y similar

Los pacientes con alergias se identifican con brazalete amarillo, aplicando los diez correctos para todos los medicamentos, los medicamentos empacados en diluciones y en soluciones intravenosas se rotulan adecuadamente con los datos completos de identificación del paciente, medicamento, dosis, fecha y hora de inicio o preparación. Los electrolitos se almacenan aparte dentro del stock de medicamentos y se rotulan de color rojo. En cuanto a medicamentos controlados, los sobrantes se dispondrán en el guardián correspondiente conforme al protocolo definido desde el comité de farmacia y terapéutica.

Reducir el riesgo de infecciones asociadas a la atención en salud:

Mediante el cumplimiento del programa de higiene de manos definido en la institución, aplicado en sus cinco momentos:

1. antes del contacto con el paciente
2. antes de realizar una tarea aséptica

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

**PROGRAMA PACIENTE
SEGURO**

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015

3. después del riesgo de exposición a fluidos corporales
4. después del contacto con el paciente
5. después del contacto con el entorno del paciente

Se aplican todas las medidas de bioseguridad definidas en el programa de salud ocupacional y guías de manejo clínico del Hospital Especializado Granja Integral.

Reducir el riesgo de daños al paciente causado por caídas:

Durante el proceso de evaluación inicial del paciente se realiza la clasificación del riesgo identificando con manilla azul los pacientes en riesgo de caída, se realizará reclasificación de todos los pacientes de acuerdo a la evolución de su condición clínica, se despliegan las medidas preventivas que incluyen educación al paciente y su familia.

Prevenir la aparición de zonas de presión en el paciente:

Se identifican de manera oportuna los pacientes con este riesgo asignándose manilla de color azul (al igual que para riesgo de caída) y se despliegan las correspondientes medidas de prevención entre ellas movilización del paciente, hidratación de la piel y vigilancia proactiva conforme a protocolos de enfermería.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

**PROGRAMA PACIENTE
SEGURO**

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015

Cada una de las seis metas descritas tendrá un responsable o líder quién se encargará de gestionar las acciones correspondientes para su cumplimiento en todas las áreas de la institución:

1. Identificar correctamente a los pacientes:

Enfermera servicios ambulatorios

2. Mejorar la comunicación efectiva:

Enfermero (a) programa de rehabilitación

3. Mejorar la seguridad en los medicamentos de alto riesgo:

Químico farmacéutico

4. Reducir el riesgo de infecciones asociadas a la atención en salud:

Coordinador de enfermería

5. Reducir el riesgo de daños al paciente causado por caídas: Enfermera
servicio de hombres

6. Prevenir la aparición de zonas de presión en el paciente: Enfermera
servicio de mujeres

Este equipo se reunirá una vez al mes de manera ordinaria para para socializar el avance de las estrategias desplegadas, barreras identificadas, propuestas e ideas innovadoras para el cumplimiento de sus objetivos generando la correspondiente acta cuya copia será entregada a la coordinación de calidad.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

**PROGRAMA PACIENTE
SEGURO**

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015

Mecanismos de identificación redundante

Al ingreso de cada paciente se realizara la identificación y registro de su nombre completo como se encuentra en el documento de identidad y demás datos que le individualicen como número de documento, fecha de nacimiento, sexo, edad, ocupación procedencia entre otros, e igualmente se realizará el fotograma digital de la totalidad de pacientes ingresados. Luego de la evaluación inicial y de haber identificado y categorizado los riesgos se colocará la manilla respectiva la cual contendrá nombre completo, número de identificación personal con el color correspondiente, así:

Amarillo: Riesgo medicamentoso

Rojo: Riesgo de fuga , auto y heteroagresión

Azul: riesgo de caída o úlcera por presión

Blanco: no se identifican los riesgos anteriores

Sticker autoadhesivo de identificación: niñas niños y adolescentes, visitantes o que asisten a la atención ambulatoria

En prevención de caídas, aplicación del algoritmo asociado a la escala de caídas de Morse de la guía técnica de buenas prácticas en seguridad del paciente del ministerio de salud anexo A, en úlceras por presión se aplicará la escala de Norton.

Se realizará una identificación activa y permanente de condiciones de riesgo por parte de los jefes de enfermería, así como su búsqueda activa en los diferentes servicios mediante las rondas de seguridad, así como vigilancia permanente por

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

PROGRAMA PACIENTE SEGURO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015

parte de todos los miembros del equipo de salud para la identificación oportuna de riesgos y situaciones que afecten la seguridad del paciente los cuales serán informados mediante el sistema de reporte. Igualmente el Hospital Especializado Granja Integral se compromete con la integración del programa paciente seguro y política de seguridad en los procesos de inducción, reinducción y educación continuada.

Revista diaria de seguridad

Se realiza en la mañana luego de la entrega de turno de enfermería con una duración máxima de 10 minutos, a cargo del jefe responsable de cada servicio, consiste en la aplicación de una lista de chequeo orientada a identificar riesgos en seguridad en:

1. Ambiente físico
2. Procesos asistenciales
3. Infraestructura
4. Clima organizacional
5. Riesgos individuales
6. Factores tecnológicos
7. Riesgos administrativos

Esta información será aportada al equipo interdisciplinario en la revista general del servicio para apoyar la toma de decisiones.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

PROGRAMA PACIENTE SEGURO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015

Anillos de seguridad

Concepto que corresponde a una estrategia organizacional orientada al fortalecimiento del trabajo en equipo frente a la identificación y gestión del riesgo en las diferentes áreas. Definiendo de esta manera cuatro niveles de gestión. Cada uno contará con una lista de verificación o de chequeo

Primer anillo de seguridad:

Hace referencia a la gestión de los servicios en el nivel operativo básico, correspondiendo a la evaluación logística y de infraestructura, procesos de limpieza, organización, seguridad de las instalaciones a cargo del líder de ambiente físico. Incluye aspectos de la gestión del servicio y se orienta a verificar la satisfacción del usuario con la atención: cómo están los alimentos?, si se cumple con las dietas ordenadas, si se trata adecuadamente a los pacientes con respeto y amabilidad, si se saluda etc. En este primer anillo participa activamente ingeniería biomédica verificando mediante listas de chequeo y rondas de seguridad el manejo seguro de equipos y dispositivos, estado de las alarmas y condiciones de operación.

Segundo anillo de seguridad:

En este nivel se realiza la identificación y gestión de riesgos relacionados con procesos claves de enfermería como son administración de medicamentos, toma de signos vitales, realización de procedimientos como paso de sondas colocación de accesos venosos, preparación de pacientes para terapia electroconvulsiva, traslado y baño de pacientes así como la adherencia a guías de hospitalización por fases, prevención de fuga ,

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

**PROGRAMA PACIENTE
SEGURO**

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015

prevención de suicidio en paciente hospitalizado, lavado de manos, identificación de riesgo de úlceras por presión y caída mediante aplicación de las correspondientes escalas y el despliegue de las barreras de seguridad. En este segundo anillo de seguridad participa activamente el químico (a) farmacéutico (a) en lo relacionado al almacenamiento, dispensación y administración de medicamentos, en este último caso mediante estrategias de verificación y listas de chequeo que se realizarán de manera periódica en los diferentes servicios con los colaboradores a cargo de esta labor. Este anillo estará liderado por el jefe de enfermería de cada servicio quien presentará semanalmente los informes y listas de chequeo al grupo de calidad.

Tercer anillo de seguridad:

Bajo responsabilidad del equipo médico general y especializado, inicia desde el proceso de referencia y contrarreferencia orientado a la identificación de condiciones biopsicosociales que afecten la seguridad del paciente en proceso de remisión hacia la institución. Para esto se deberá garantizar una completa evaluación clínica y paraclínica pertinente por parte del centro remitidor para efectos de requerir interconsultas previas con otras especialidades, observación e inicio de tratamiento de condiciones orgánicas, de particular interés en los casos de intoxicación, eventos de autoagresión o concurrencia de patologías orgánicas. Una vez ingresa el paciente el equipo médico deberá garantizar una completa y sistemática evaluación del paciente que permita establecer un diagnóstico completo en los cinco ejes. De particular interés identificación de riesgos en antecedentes personales relacionados con alergias a medicamentos y

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

PROGRAMA PACIENTE SEGURO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015

conciliación de los mismos, enfermedades concomitantes, registro en historia clínica de las condiciones particulares que incrementen riesgos de caída como historial de síndrome convulsivo, caídas previas, limitación para la marcha, deficiencias sensoriales, así como de úlceras por presión, fuga, auto o heteroagresión, atragantamiento (OVACE) complicaciones infecciosas (estado nutricional, inmunosupresión, compromiso mayor del autocuidado). Será el equipo médico en este nivel de seguridad quien una vez identifique tales situaciones las reporte a enfermería y oriente las barreras de seguridad que correspondan para cada caso.

Cuarto anillo de seguridad:

Bajo responsabilidad del equipo de calidad, el cual implementará las estrategias tendientes a fomentar la cultura de seguridad basada en la prevención e identificación proactiva y sistemática de riesgos, velará por el cumplimiento de los procesos asistenciales seguros mediante acciones de supervisión, educación, socialización, así como auditoría trimestral de adherencia a guías de atención. Se convocarán reuniones una vez por semana dos horas con los líderes de los servicios para realizar los planes de mejoramiento enfocado al aprendizaje del trabajo en equipo, respeto por la palabra y la diferencia, reforzamiento positivo de actitudes responsables y proactivas.

Píldoras de seguridad

Con una duración máxima de cinco minutos, se realiza en la mañana, directamente con el equipo de colaboradores, con un enfoque educativo en temas de seguridad. Para esta actividad no se establecerá un cronograma y se

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

PROGRAMA PACIENTE SEGURO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015

hará con una intensidad de dos veces al mes por cada servicio. A cargo del coordinador de calidad o del área asistencial.

GESTIÓN DEL RIESGO EN SEGURIDAD DEL PACIENTE

La gestión del riesgo nos permite actuar proactiva y predictivamente y se hará con la firme convicción de crear valor institucional, incorporándose integralmente a los procesos asistenciales y como herramienta fundamental en la toma de decisiones. Los siguientes instrumentos propuestos por Icontec permiten realizar un abordaje y análisis priorizado de los riesgos identificados tomando en cuenta dos variables como son la severidad y la probabilidad de ocurrencia del evento asociado al riesgo.

METODOLOGÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO

En esta primera categorización del riesgo de acuerdo a su impacto y probabilidad, se multiplican cada una de las variables y se priorizarán para su gestión los de mayor puntaje. Para efectos prácticos adoptaremos esta clasificación:

	IMPACTO	INSIGNIFICANTE	MENOR	MODERADO	MAYOR	CATASTRÓFICO
PROBABILIDAD		2.0	4.0	6.0	8.0	10.0
CERTO	10.0					
PROBABLE	8.0					
MODERADO	6.0					
RARA VEZ	4.0					

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

**PROGRAMA PACIENTE
SEGURO**

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015

IMPROBABLE	2.0					
------------	-----	--	--	--	--	--

Con el índice de tolerabilidad, los riesgos categorizados en rojo como de mayor impacto o categoría 1 pueden mejorar a amarillo o verde (categorías 2 y 3) en respuesta a las acciones de mitigación, o viceversa en caso de no asumir un enfoque proactivo de gestión.

ÍNDICE DE TOLERABILIDAD DEL RIESGO

Probabilidad del riesgo	Severidad del riesgo				
	Catastrófico A	Peligroso B	Mayor C	Menor D	Insignificante E
Frecuente 5	5A	5B	5C	5D	5E
Ocasional 4	4A	4B	4C	4D	4E
Remoto 3	3A	3B	3C	3D	3E
Improbable 2	2A	2B	2C	2D	2E
Extremadamente improbable 1	1A	1B	1C	1D	1E

Criterios

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

**PROGRAMA PACIENTE
SEGURO**

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015

Categoría 1: 5A, 5B, 5C, 4A, 4B, 3A: Riesgo inaceptable bajo las circunstancias existentes, se aplica el concepto NOGO (no va)

Categoría 2: 5D, 5E, 4C, 4D, 4E, 3B, 3C, 3D, 2A, 2B, 2C: Aceptable con base a mitigación del riesgo, puede requerir una decisión de la dirección

Categorías 3: 3E, 2D, 2E, 1A, 1B, 1C, 1D, 1E: Aceptable

El riesgo aceptable hace referencia a su priorización aunque amerita gestión del riesgo.

Manejo del riesgo en seguridad del paciente

Para adelantar un proceso de gestión del riesgo se debe como primera medida verificar si estos se encuentran o no identificados en los objetivos y políticas de la institución, pues eventualmente conllevaría la necesidad de replantearlas. Luego ha de establecerse el contexto que incluyen factores externos como el ambiente social, político, legal, administrativo del hospital, y otros que podrían catalogarse internos como funciones, responsabilidades, cultura de seguridad, gestión tecnológica, comunicación y adherencia al programa paciente seguro. Posteriormente en el ejercicio de valoración del riesgo, este debe identificarse y formularse de manera clara desde lo conceptual teniendo referentes bibliográficos, antecedentes en la institución, concepto de expertos y de las

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

**PROGRAMA PACIENTE
SEGURO**

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015

partes involucradas. La etapa siguiente corresponde al análisis y evaluación del riesgo con variables de severidad y probabilidad de ocurrencia (metodología de gestión del riesgo)

1. Establecimiento del contexto
2. Valoración del riesgo:
 - a- identificación
 - b- Análisis y evaluación del riesgo
3. Tratamiento del riesgo

Actualización de guías de atención basadas en la evidencia

Actividades de reentrenamiento mediante simulación y simulacro de procesos críticos entre ellos:

1. Manejo de la agitación psicomotora
2. Código azul o reanimación cardiocerebropulmonar
3. Procedimientos de enfermería: cateterismo venoso, vesical, movilización de pacientes, inmovilización
4. Lavado de manos
5. Admisión, entrevista y diligenciamiento de historia clínica
6. Terapia electroconvulsiva

Auditoría trimestral de adherencia a guías de atención de las primeras causas de morbilidad en el Hospital Especializado Granja Integral

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

PROGRAMA PACIENTE SEGURO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015

Barreras de seguridad

Definida como toda actividad o proceso encaminado a prevenir incidentes o eventos adversos dentro de la organización. Su formulación, diseño y aplicación requiere de la activa participación del personal asistencial y operativo y se hará con base a la evidencia obtenida de la identificación previa de peligros, el índice de tolerabilidad de riesgo obtenido bajo criterios de objetividad y racionalidad, preferiblemente si se cuenta con evidencia en la literatura sobre su valor e impacto.

Estas barreras pueden ser de 4 tipos:

1. Tecnológicas
2. De reglamentación
3. De entrenamiento
4. De supervisión

Una vez implementada la barrera de seguridad se supervisa y evalúa nuevamente al mes mediante la aplicación del índice de tolerabilidad del riesgo y se tomarán las decisiones que correspondan. Si no se obtiene el resultado esperado, el comité de seguridad identifica si se trata en una falla en la formulación o de implementación de la barrera.

Auditoría del programa paciente seguro

Se realizará medición mensual de indicadores con el objetivo de evaluar el impacto de las medidas y barreras de seguridad. Igualmente un informe desde

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

**PROGRAMA PACIENTE
SEGURO**

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015

las diferentes áreas asistenciales con el objetivo de conocer las limitantes o barreras encontradas que dificulten el despliegue de las estrategias. Cada servicio, y bajo responsabilidad del enfermero (a) jefe llevará las evidencias de las actividades realizadas entre ellas listas de chequeo de la revista diaria de seguridad del paciente, las rondas semanales y compromisos generados en la estrategia de anillos de seguridad. Estas evidencias serán entregadas mediante un informe consolidado del mes en la oficina de calidad.

En cuanto a monitorización y seguimiento se implementará la estrategia del paciente trazador. Los riesgos identificados por servicio serán reclasificados mensualmente mediante la aplicación de la matriz de gestión de riesgos bien sea índice de tolerabilidad o de probabilidad-impacto.

Indicadores de impacto, tendencias y trazabilidad

- 1. Porcentaje de caídas de pacientes ingresados a hospitalización por periodo**
- 2. Porcentaje de úlcera por presión en pacientes ingresados a hospitalización por período**
- 3. Porcentaje de pacientes a quienes se les aplica la escala de riesgo de caída y úlceras por presión**
- 4. Porcentaje de lesiones asociadas a insumos y equipos biomédicos**
- 5. Porcentaje de análisis y gestión de eventos centinela reportados**
- 6. Tasa de infecciones asociadas a la atención en salud por período**

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

**PROGRAMA PACIENTE
SEGURO**

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015

7. **Porcentaje de incidentes y eventos adversos relacionados con medicamentos**
8. **Tasa de reporte de incidentes por servicio por período de tiempo**
9. **Porcentaje de pacientes que se fugan de la institución frente al número de ingresos por periodo.**
10. **Tasa de intentos de suicidio por 1000 egresos en el año**
11. **Porcentaje de casos detectados de consumo de SPA intrahospitalario por periodo**

Anexos:

1. fichas técnicas de indicadores
2. Mapa de riesgos por servicio
3. Matriz de gestión de riesgo y barreras de seguridad

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

**PROGRAMA PACIENTE
SEGURO**

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: PRG-GC-001

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/04/2015

Referencias bibliográficas:

1. Guía técnica de buenas prácticas en seguridad del paciente ministerio protección social marzo de 2010
2. Lineamientos para la implementación de la política de seguridad del paciente del ministerio de protección social 2008
3. Estudio IBEAS prevalencia de eventos adversos en los hospitales de Latinoamérica
4. Las metas en seguridad del paciente de la Joint commission on accretitation of healthcare organizations de los estados unidos
5. Lineamientos ICONTEC sobre seguridad del paciente

APROBACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Guillermo Alfonso García Hernández	Coordinador asistencial	25/03/2015
REVISÓ Y APROBÓ	Mélida Rios Rios	Profesional Gestión de Calidad	10/04/2015

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
10/04/2015	Se documentaron los lineamientos y procesos orientados a proteger la integridad de los pacientes y se aprobó dentro del SGC del Hospital	01

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”