



MODULO 2



Calidad y seguridad del paciente

Hospital Del Salvador

Servicio de Salud Valparaiso – San Antonio



Gestión de Calidad y
Seguridad del Paciente

Inducción del personal: MODULO 2

Hospital Psiquiátrico del Salvador

Código:

RH 2.1

Versión:

3

Fecha:

Nov 2020

Próxima

revisión: 2025

1

MODULO 2: CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

¿A QUE NOS REFERIMOS CON LOS TÉRMINOS CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE?

Calidad: es un término difícil de definir en salud, pero implica lo siguiente:

- Eficacia: hacer bien las cosas.
- Eficiencia: hacer las cosas bien, utilizando la menor cantidad posible de los recursos disponibles.
- Oportunidad, accesibilidad, continuidad: entregar a los pacientes atención en el momento adecuado. Que los pacientes no tengan mayores dificultades (de todo tipo) para acceder a esta atención. Que la atención sea entregada al paciente hasta que este logre el máximo de recuperación o compensación posible.
- Satisfacción usuaria: que el paciente se sienta a gusto, bien tratado y satisfecho con la atención entregada.
- Seguridad: que la atención entregada tenga el menor riesgo asociado posible.

Seguridad: ausencia o reducción, a un nivel mínimo aceptable, de riesgo de sufrir un daño innecesario en el curso de la atención sanitaria.

POLÍTICA DE CALIDAD HOSPITAL PSIQUIÁTRICO DEL SALVADOR

Los funcionarios del Hospital Psiquiátrico del Salvador, se comprometen a través de la gestión y sus sistemas de mejoramiento continuo, un desarrollo integral de la institución. Permitiendo asegurar un nivel óptimo de satisfacción usuaria y de mejoría en los procesos clínicos y administrativos, adecuando nuestra labor a los estándares que exigen las políticas de calidad del MINSAL. El cumplimiento de esta gestión será llevada a cabo por todos los funcionarios/as del establecimiento, siendo su supervisión de responsabilidad directa de la Dirección.

LOS OBJETIVOS DEFINIDOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE ÉSTA POLÍTICA SON LOS SIGUIENTES:

- Lograr un cambio en la cultura organizacional del establecimiento, orientado a la mejora continua de la atención.
- Involucrar a todos/as los funcionarios/as del Hospital Psiquiátrico del Salvador en la gestión de la calidad.
- Gestionar todos los procesos clínicos y administrativos en base a herramientas de calidad, y a la aplicación de sistemas de control y mejoramiento continuo, con el fin de alcanzar la excelencia técnica, la satisfacción usuaria y altos niveles de seguridad en la atención de pacientes.
- Desarrollar las competencias necesarias para otorgar las atenciones de salud con especial énfasis en la seguridad y prevención de Eventos Adversos, adoptando estrategias basadas en las mejores prácticas, capacitación al Personal, establecimiento de Planes de Mejora Continua y sistemas de vigilancia y monitoreo de sus procesos.



Gestión de Calidad y
Seguridad del Paciente

PROCESO DE ACREDITACIÓN



HOSPITAL ACREDITADO

Actualmente nuestra institución se encuentra en proceso de RE- acreditación. Es por esto por lo que la atención de Salud de los pacientes debe ser realizada por personal que cumple con el perfil requerido, en términos de habilitación y competencias.

La acreditación es una etapa dentro de un proceso de mejora continua de la calidad de un establecimiento de salud, en la cual un organismo externo certifica que se cumplen normas y se realizan actividades orientadas a la evaluación de la atención entregada con la eventual mejora de esta.

Existen plazos definidos legalmente para que el establecimiento acredite. Es por esto que actualmente se realizan y aplican protocolos de atención a pacientes en diversas áreas de la gestión clínica y administrativa, que es necesario que quien ingrese a la institución conozca según su función.

Puntos que se evalúan en este proceso y que deben ser cumplidos son los siguientes:

- Los técnicos y profesionales de salud del establecimiento deben estar certificados.
- El establecimiento debe realizar actividades que aseguren que el personal que ingresa adquiera conocimientos generales y específicos acerca del funcionamiento y normas locales, con énfasis en materias que afectan la seguridad de los pacientes.
- El establecimiento debe programar y priorizar la capacitación del personal que participe en la atención directa de pacientes, en materias para su seguridad.
- El establecimiento debe desarrollar acciones programadas de salud en su personal.

El proceso de acreditación es liderado a través de la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente, dependiente directamente del Director del establecimiento, con supervisión permanente desde la Dirección de Servicio de Salud Valparaíso San Antonio.



Gestión de Calidad y
Seguridad del Paciente

EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS

Evento adverso: Un incidente (relacionado con la seguridad del paciente) que produce daño innecesario al usuario, de carácter leve o moderado. Aunque tenga relación con la condición clínica del paciente, es prevenible.

Evento centinela: Un incidente que causa un daño grave, ya sea de tipo físico (incluyendo muerte) o psicológico. Como grave consideraremos lesiones que dejen secuela de largo tratamiento, discapacidad, estrés post traumático, entre otras

¿CUÁLES SON LOS EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS QUE SE VIGILAN EN EL HDS?

Eventos adversos:

- Úlceras por presión (escaras)
- Caída
- Error de medicación
- Lesión relacionada con contención mecánica
- Fuga
- Autoagresión

Eventos centinela:

- Eventos adversos descritos anteriormente con consecuencia grave
- Intentos de suicidio – suicidio consumado
- Consumo de sustancias ilícitas
- Agresiones sexuales, y/o actos sexuales entre pacientes
- Muerte de pacientes

Si usted pesquisa alguno de estos eventos, debe notificarlo a su jefatura directa a través de un formulario ad-hoc disponible en las unidades clínicas o directamente a la la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente (Dirección primer piso). La monitorización de estos eventos no busca “castigar” a quienes están involucrados en ellos, si no realizar planes de mejora orientados a prevenir su recurrencia.