**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES**

**VICERRECTORÍA DE BIENESTAR Y PASTORAL UNIVERSITARIO**

**MANUAL DE SEGURIDAD DEL PACIENTE DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

**Manizales, Abril de 2016**

**CONTENIDO**

[INTRODUCCION 3](#_Toc448324930)

[OBJETIVOS 4](#_Toc448324931)

[POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE 5](#_Toc448324932)

[LINEAMIENTOS PARA IMPLEMENTAR LA POLÍTICA DE SEGURIDADEN LOS SERVICIOS DE SALUD DE LA UCM 5](#_Toc448324933)

[1. Diseñar estrategias enfocadas a identificar, prevenir, disminuir y de ser posible evitar los riesgos que puedan ser generados durante la atención de los pacientes 5](#_Toc448324934)

[2. Medir la efectividad de las estrategias implementadas 6](#_Toc448324935)

[3. Incrementar las barreras de seguridad, para establecer un entorno seguro de la atención en salud. 6](#_Toc448324936)

[4. Educar a los usuarios de los servicios de salud en el conocimiento y abordaje de su auto cuidado y promoción de la seguridad. 6](#_Toc448324937)

[5. Educar al personal de los servicios de salud acerca de la importancia de trabajar sobre la seguridad del paciente. 7](#_Toc448324938)

[6. Crear una cultura organizacional de seguridad de paciente. 7](#_Toc448324939)

[7. Garantizar una cultura de seguridad a través de estrategias que fomenten en nuestros colaboradores, estudiantes y sus familias, un ambiente seguro durante el proceso de atención, buscando incrementar niveles de confianza y de satisfacción de los involucrados 7](#_Toc448324940)

[8. La seguridad del paciente es transversal para todos los procesos, tanto asistenciales como administrativos, por Io tanto, todas las personas encargadas del cuidado directo o indirecto de los usuarios están comprometidos a trabajar en pro de un ambiente sguro para los usuarios. 8](#_Toc448324941)

[9. Las acciones de mejoramiento que se generen como consecuencia de información de eventos en la atención en salud de pacientes, serán consideradas como prioritarias y su resolución debe ser oportuna y eficaz. 9](#_Toc448324942)

[EQUIPO PARA SEGURIDAD DEL PACIENTE 9](#_Toc448324943)

[Funciones de los integrantes: 9](#_Toc448324944)

[COMITÉS 10](#_Toc448324945)

[ Comité de ética hospitalaria 10](#_Toc448324946)

[ Comité de Calidad y Seguridad del Paciente 10](#_Toc448324947)

[ Comité de Vigilancia en Salud Pública 11](#_Toc448324948)

[ Comité de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares (GIRHS). 12](#_Toc448324949)

[ Comité de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud 12](#_Toc448324950)

[BIBLIOGRAFÍA 13](#_Toc448324951)

# INTRODUCCION

Con el presente manual se busca realizar una integración de todos los conceptos de seguridad del paciente que se manejan al interior de los servicios de salud de la Universidad Católica de Manizales, es importante resaltar que la OMS (Organización Mundial de la Salud) refiere que la seguridad del paciente es un principio fundamental de la atención sanitaria. Ya que se puede encontrar cierto grado de peligrosidad inherente a cada paso del proceso de atención de salud.

La seguridad del paciente requiere por parte de todo el equipo de salud un esfuerzo complejo que abarca una amplia gama de acciones dirigidas hacia la mejora del desempeño; la gestión de la seguridad, incluido el control de las infecciones; el uso seguro de los medicamentos, y la seguridad de los equipos y el entorno en el que se presta la atención sanitaria.

En los servicios de salud de la UCM se tienen diversas pautas para una buena calidad en la prestación de los servicios, este documento mostrara cuales son, en cuanto a seguridad del paciente.

# OBJETIVOS

* Garantizar la calidad en la prestación de los diferentes servicios a los usuarios.
* Prevención de riesgos generados en la atención a los usuarios.
* Educar a los usuarios acerca de los servicios que se ofrecen en los servicios de salud de la UCM.

**ALCANCE**

Una vez ingresa el usuario a los servicios de salud hasta el momento de su egreso de los mismos.

# POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

El ministerio de salud define la política de seguridad del paciente como la orientación hacia la prestación de servicios de salud más segura, requiere que la información sobre seguridad del paciente esté integrada para su difusión, despliegue y generación de conocimiento​ con el fi​n de estimular a los diferentes actores al desarrollo de las acciones definidas en las líneas de acción y el logro del objetivo propuesto.

Por tal motivo la Universidad Católica de Manizales junto con los servicios de salud, expiden la política de seguridad del paciente el 3 de noviembre del 2015, la cual promueve la calidad en la prestación de los servicios proporcionando atención y cuidados seguros a los pacientes y disminuyendo el riesgo de posibles daños.

# LINEAMIENTOS PARA IMPLEMENTAR LA POLÍTICA DE SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD DE LA UCM

1. Diseñar estrategias enfocadas a identificar, prevenir, disminuir y de ser posible evitar los riesgos que puedan ser generados durante la atención de los pacientes.

Estrategias:

En el comité de calidad de los servicios de salud se presentan los eventos o incidentes reportados con el ánimo de implementar planes de mejora y realizar su respectivo seguimiento a los mismos, evitando con ello que se vuelvan a presentar dichos eventos.

1. Medir la efectividad de las estrategias implementadas**.**

En este punto se tiene las listas de chequeo que se hacen a los funcionarios.

Encuesta de satisfacción a los usuarios.

Indicadores de calidad de los servicios de salud.

## Incrementar las barreras de seguridad, para establecer un entorno seguro de la atención en salud.

Protocolo de prevención de caídas

Estructura acorde a los servicio

## Educar a los usuarios de los servicios de salud en el conocimiento y abordaje de su auto cuidado y promoción de la seguridad.

## Se realizan charlas educativas continúas de los diferentes temas como:

* Dosis de vida saludable, esta comprende temas como; alimentación balanceada, adicción a la vida sin drogas, vida sexual responsable, control adecuado del estrés, actividad física
* Lavado de manos
* Asesoría en planificación familiar
* Ruta de violencia
* Ruta de suicidio
* Estrategia 4x4
* Se realizan cronogramas anuales de los diferentes temas a tratar por mes, en promoción y prevención de salud como seguridad del paciente.

## Educar al personal de los servicios de salud acerca de la importancia de trabajar sobre la seguridad del paciente.

* Se realizan capacitaciones continuas acerca de los diferentes protocolos que abarcan la seguridad del paciente.
* Las buenas prácticas de seguridad del paciente
* Promover el cumplimiento de la ejecución de los correctos estandarizados para la administración de medicamentos publicado en las áreas correspondientes como administración segura de medicamentos.

## Crear una cultura organizacional de seguridad de paciente.

## Presentar por áreas los planes de mejoramiento en la implementación de la Política de Seguridad, mediante el reporte y gestión de eventos adversos.

1. Garantizar una cultura de seguridad a través de estrategias que fomenten en nuestros colaboradores, estudiantes y sus familias, un ambiente seguro durante el proceso de atención, buscando incrementar niveles de confianza y de satisfacción de los involucrados**.**

Se utiliza la calidad de la buena atención a los usuarios en la prestación de los diferentes servicios, donde en cada prestación de servicios se deja claro los derechos y deberes como usuario del Servicio de Salud de la UCM.

## La seguridad del paciente es transversal para todos los procesos, tanto asistenciales como administrativos, por Io tanto, todas las personas encargadas del cuidado directo o indirecto de los usuarios están comprometidos a trabajar en pro de un ambiente seguro para los usuarios.

## Se tiene establecido diferentes protocolos y manuales donde el objetivo de estos es asegurar el bienestar de los usuarios como:

* Manual de capacitación continuada.
* Manual de selección y contratación de personal.
* Manual gestión integral de residuos hospitalarios y similares PGHIRS.

* Manual de mantenimiento.

* Manual de mantenimiento de equipos biomédicos.
* Manual de farmacovigilancia.
* Manual de adquisición de insumos y medicamentos para el servicio médico.
* Manual de reprocesos.
* Manual de custodia y entrega de la historia clínica de los servicios de salud de la universidad Católica de Manizales.

* Manual de consulta médica y psicología de los servicios de salud.
* Manual de identificación de los usuarios en los servicios de salud.
* Manual de información y atención al usuario (SIAU).
* Manual de transporte de muestras de citología.
* Manual de asignación de citas en los servicios de salud.
* Manual de UCM saludable de los servicios de salud de la UCM.
* Manual de bioseguridad de los servicios de salud.

* Manual de encuesta de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud.
* Manual de eventos adversos de los servicios de salud.
* Manual de indicadores de calidad de los servicios de salud.
* Protocolo de limpieza y desinfección.
* Protocolo de lavado de manos.
* Protocolo de semaforización de medicamentos.
* Protocolo para la ruta e ideación o intento suicida.
* Protocolo para la ruta de atención para la violencia contra la mujer, violencia intrafamiliar y violencia sexual.
* Protocolo de custodia de pertenencias del paciente.

* Protocolo para el manejo del accidente de riesgo biológico para estudiantes de la UCM.

* Protocolo de enfermería de los servicios de salud.

* Protocolo de prevención de caídas en los servicios de salud.
* Protocolo de manejo de uso racional de antibióticos en los servicios de salud de la universidad católica de Manizales.

## Las acciones de mejoramiento que se generen como consecuencia de información de eventos en la atención en salud de pacientes, serán consideradas como prioritarias y su resolución debe ser oportuna y eficaz.

## Una vez que se presente el evento adverso se reúne el equipo de calidad en salud, se reúnen a analizar el caso, una vez analizado se presenta al comité de calidad se realiza el plan de mejora y se ejecuta.

# EQUIPO PARA SEGURIDAD DEL PACIENTE

* Directora del servicio medico
* Enfermera del servicio médico
* Un representante del servicio de Psicología

## Funciones de los integrantes:

* Gestión para evitar que se presenten nuevamente Eventos Adversos
* Definir elementos para fomentar la cultura de Seguridad en el servicio que llevan al desarrollo de hábitos y prácticas seguras.
* Crear ambiente seguro.
* Identificar necesidades para la seguridad del paciente.
* Detectar acciones inseguras.
* Implementar soluciones para prevenir daños.
* Diseñar el cronograma de capacitaciones del programa de seguridad del paciente a los usuarios y personal del servicio.

# COMITÉS

## Comité de ética hospitalaria

Cuyo objetivo principal será velar por la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios y la defensa de los deberes y derechos de los usuarios en salud.

**Creado el**: 27 DE ENERO DE 2015

**Integrantes:**

Directora del Servicio Médico

Un representante del equipo de salud del servicio médico

Coordinador del SIAU

Asesor calidad

## Comité de Calidad y Seguridad del Paciente

Cuyo objetivo principal será velar por la calidad en la prestación del servicio y definir, analizar y establecer lineamientos en materia de seguridad de paciente.

**Creado el:** 01 DE OCTUBRE DE 2014

**Integrantes:**

Directora del servicio médico

Enfermera del servicio médico

Un represente del servicio de psicología

Un representante del programa de ingeniería ambiental

Un representante del programa de enfermería

La coordinadora de CALER

La coordinadora salud ocupacional

## Comité de Vigilancia en Salud Pública

Cuyo objetivo principal será identificar, promover y ejercer actividades dirigidas a la prevención y la provisión en forma sistemática y oportuna de información sobre la dinámica de los eventos que afecten o puedan afectar la salud de la comunidad universitaria, con el fin de orientar las políticas y la planificación en salud pública.

**Creado el**: 01 DE OCTUBRE DE 2014

**Integrantes:**

Directora del Servicio Medico

Enfermera del Servicio Medico

Un represente del servicio de Psicología

Un representante del Programa de Enfermería

La Coordinadora de CALER

La Coordinadora Salud Ocupacional

## 

## Comité de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares (GIRHS).

Cuyo objetivo principal será velar por la calidad y cuidado del medio ambiente, cumplimiento de las normas establecidas para contribuir al mejoramiento y cuidado del medio ambiente

**Creado el**: 01 DE OCTUBRE DE 2014

**Integrantes:**

Directora del Servicio Medico

Enfermera del Servicio Medico

Un represente del servicio de Psicología

Un representante del Programa de Enfermería

Coordinadora de CALER

Coordinadora Salud Ocupacional

Un representante del Programa de Ingeniería ambiental.

## Comité de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud

Cuyo objetivo es garantizar la prestación del servicio y asegurar la calidad del mismo mediante la adopción de medidas de prevención y control de infecciones asociadas a la atención en salud para minimizar situaciones que comprometan

**Creado el:** 01 DE OCTUBRE DE 2014

**Integrantes:**

Directora del servicio medico

Enfermera del servicio medico

Un represente del servicio de psicología

Un representante del programa de enfermería

Coordinadora de CALER

Coordinadora salud ocupacional

Un representante del programa de ingeniería ambiental

# 

# BIBLIOGRAFÍA

OMG, seguridad del paciente<http://www.who.int/topics/patient_safety/es/>

Seguridad del paciente, ministerio de salud <https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/Seguridad-del-Paciente.aspx>

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | **Revisó** | **Aprobó** | **Fecha de vigencia** |
| Auditoria de servicios de salud | Aseguramiento de la Calidad | Rectoría | Noviembre de 2015 |

* **CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **ITEM** | **MODIFICACIÓN** |
| Integración de estructura documental al SIG | Control de Documentos |