

	INSTRUCTIVO PARA EL REPORTE DE INDICIOS DE ATENCIÓN INSEGURA	Código: GCE-I-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 06/11/2024	
		Versión 02	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. DEFINICIONES	2
4. DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO	4
5. DOCUMENTOS RELACIONADOS	6
6. ANEXOS	7

COPIA CONTROLADA

	INSTRUCTIVO PARA EL REPORTE DE INDICIOS DE ATENCIÓN INSEGURA	Código: GCE-I-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 06/11/2024	
		Versión 02	

1. OBJETIVO

Estandarizar el proceso para el reporte de indicios de atención insegura dentro de la Red de Salud del Centro E.S.E., con el fin de que todos los colaboradores puedan identificar y comunicar de manera efectiva cualquier situación que represente un riesgo para la seguridad de los pacientes o del personal de salud.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica desde la identificación del indicio de atención insegura hasta su correspondiente registro en el aplicativo vigente. Está dirigido a todos los colaboradores de la Red de Salud del Centro E.S.E.

3. DEFINICIONES

Atención en salud: Servicios recibidos por los individuos o las poblaciones para promover, mantener, monitorizar o restaurar la salud.

Evento adverso: Es el resultado de una atención en salud que de manera no intencional produjo daño. Los eventos adversos pueden ser prevenibles y no prevenibles:

Evento Adverso Prevenible: Resultado no deseado, no intencional, que se habría evitado mediante el cumplimiento de los estándares del cuidado asistencial disponibles en un momento determinado.

	INSTRUCTIVO PARA EL REPORTE DE INDICIOS DE ATENCIÓN INSEGURA	Código: GCE-I-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 06/11/2024	
		Versión 02	

- **Evento Adverso No Prevenible:** Resultado no deseado, no intencional, que se presenta a pesar del cumplimiento de los estándares del cuidado asistencial.

Factores contributivos: Son las condiciones que predisponen una acción insegura (falla activa). Los factores contributivos considerados en el Protocolo de Londres son: Paciente, tarea y tecnología, equipo de trabajo, individuo, ambiente, contexto institucional, organización y gerencia.

Falla de la atención en salud: Una deficiencia para realizar una acción prevista según lo programado o la utilización de un plan incorrecto, lo cual se puede manifestar mediante la ejecución de procesos incorrectos (falla de acción) o mediante la no ejecución de los procesos correctos (falla de omisión) en las fases de planeación o de ejecución. Las fallas son por, definición, no intencionales.

Fallas activas o acciones inseguras: Son acciones u omisiones que tiene el potencial de generar daño o evento adverso. Es una conducta que ocurre durante el proceso de atención en salud por miembros del equipo misional de salud (enfermeras, médicos, regente de farmacia, fisioterapeuta, bacteriólogos, auxiliares de laboratorio, auxiliar de enfermería, odontólogos etc.).

Fallas latentes: Son acciones u omisiones que se dan durante el proceso de atención en salud por miembros de los procesos de apoyo (Personal administrativo).

Incidente: Es un evento o circunstancia que sucede en la atención clínica de un paciente que no le genera daño, pero que en su ocurrencia se incorporan fallas en los procesos de atención.

	INSTRUCTIVO PARA EL REPORTE DE INDICIOS DE ATENCIÓN INSEGURA	Código: GCE-I-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 06/11/2024	
		Versión 02	

Indicio de atención insegura: Un acontecimiento o una circunstancia que pueden alertar acerca del incremento del riesgo de ocurrencia de un incidente o evento adverso.

Seguridad del paciente: Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

4. DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO

No.	ACTIVIDAD	FORMATOS RELACIONADOS	RESPONSABLE (S)
1	Tener claros los conceptos de seguridad del paciente (Ver #3 definiciones)	EVM-O-04 Programa de seguridad del paciente Inducción seguridad del paciente	Todos los colaboradores
2	Identificación de un indicio de atención insegura (Ver Anexo)	Durante el proceso de atención del paciente	Todos los colaboradores
3	Notificación interna del indicio de atención insegura	Hospital seguro	Todos los colaboradores

	INSTRUCTIVO PARA EL REPORTE DE INDICIOS DE ATENCIÓN INSEGURA	Código: GCE-I-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 06/11/2024	
		Versión 02	

No.	ACTIVIDAD	FORMATOS RELACIONADOS	RESPONSABLE (S)
	(Ver Anexo)		
4	Investigación del caso	Entrevista a usuario Entrevista a colaboradores Verificación de registros clínicos	Equipo investigador
5	Análisis de los eventos adversos	Hospital seguro	Referente de programa de seguridad del paciente y/o vigilancias, líder de proceso.
6	Definición de acciones de mejora	Hospital seguro	Referente de programa de seguridad del paciente y/o vigilancias, líder de proceso.
7	Socialización de las acciones implementadas con el personal interesado	Reuniones de proceso, capacitaciones, talleres, entrenamientos, entre	Líder de proceso o a quien se asigne la actividad

	INSTRUCTIVO PARA EL REPORTE DE INDICIOS DE ATENCIÓN INSEGURA	Código: GCE-I-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 06/11/2024	
		Versión 02	

No.	ACTIVIDAD	FORMATOS RELACIONADOS	RESPONSABLE (S)
		otros	
8	Seguimiento a las acciones implementadas y cierre del evento	Hospital seguro	Referente de seguridad del paciente o de los programas de vigilancia

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Los documentos relacionados de carácter interno se listan con nombre y código.

Interno / Externo	Nombre	Código / Ubicación
Interno	Programa de seguridad del paciente	EVM-O-04
	Inducción seguridad del paciente	Almera
Interno	Reporte de Eventos Adversos Manual	XXXXX

	INSTRUCTIVO PARA EL REPORTE DE INDICIOS DE ATENCIÓN INSEGURA	Código: GCE-I-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 06/11/2024	
		Versión 02	

6. ANEXOS

En el desarrollo del instructivo se deben referenciar donde corresponda. En este ítem se listan y adjuntan por hipervínculo las tablas, planos, esquemas y demás información que amplía o sustenta en alguna de sus partes al documento.

6.1 Identificación de un indicio de atención insegura:

Las situaciones que incrementen la posibilidad de ocurrencia de un evento adverso o incidente se pueden identificar por diferentes fuentes, las cuales incluyen:

- Observación directa (durante el proceso de atención en salud)
- Manifestación del paciente a través de los canales de atención al usuario
- Auditoría de registros clínicos
- Auditorías externas

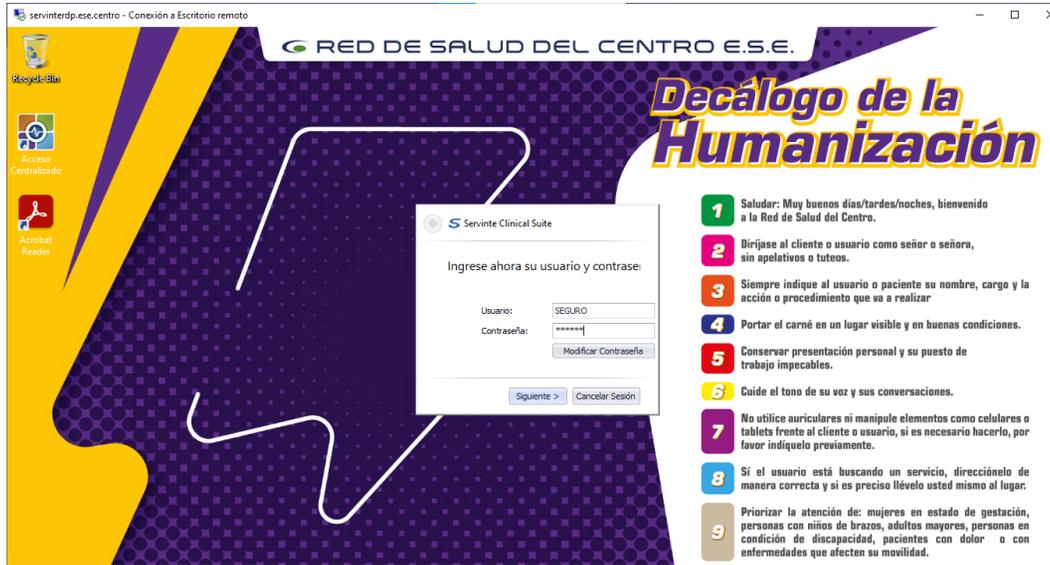
6.2 Notificación:

Para notificar un evento adverso o incidente que se haya identificado por alguna fuente (mencionadas en el punto 6.1), se debe realizar a través del módulo Hospital seguro que se encuentra integrado en el sistema de información Servinte, asociado mediante 2 mecanismos:

6.1.1 Usuarios sin acceso a la historia clínica:

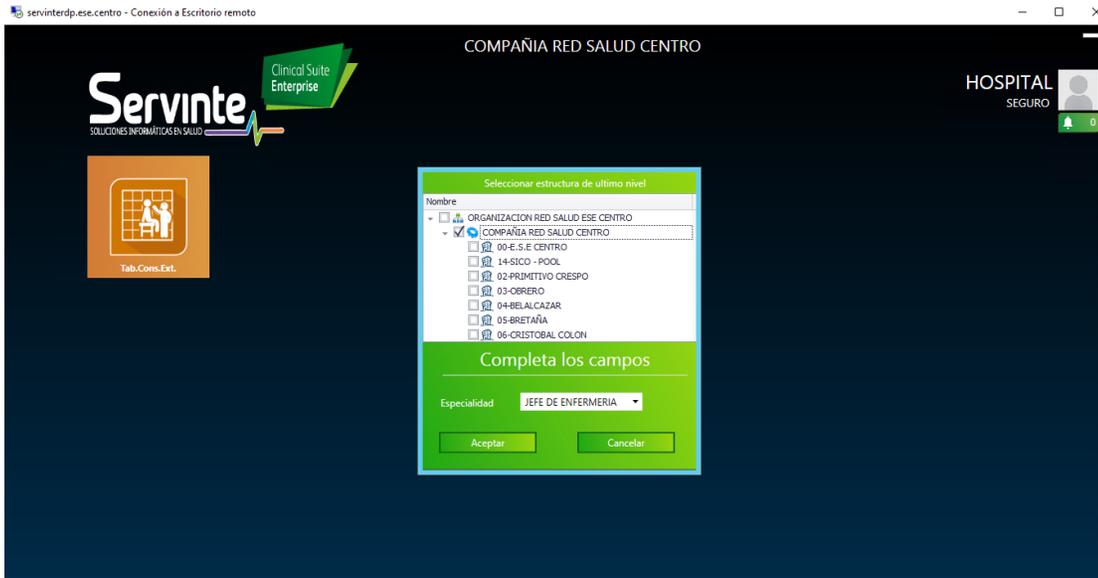
	INSTRUCTIVO PARA EL REPORTE DE INDICIOS DE ATENCIÓN INSEGURA	Código: GCE-I-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 06/11/2024	
		Versión 02	

- Ingresar al sistema Servinte con el usuario y contraseña **SEGURO**



- Seleccionar el ícono de Tablero de consulta externa, desplegar las opciones que aparecen en el ítem **COMPAÑÍA RED DE SALUD CENTRO** y elegir la IPS en la que se identifica el posible evento y dar aceptar:

	INSTRUCTIVO PARA EL REPORTE DE INDICIOS DE ATENCIÓN INSEGURA	Código: GCE-I-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 06/11/2024	
		Versión 02	



- En el tablero ubicar el ícono de hospital seguro y seleccionar:



- En la esquina inferior derecha se encuentra la palabra “Evento institucional”, se debe dar clic y esta permitirá registrar el caso:

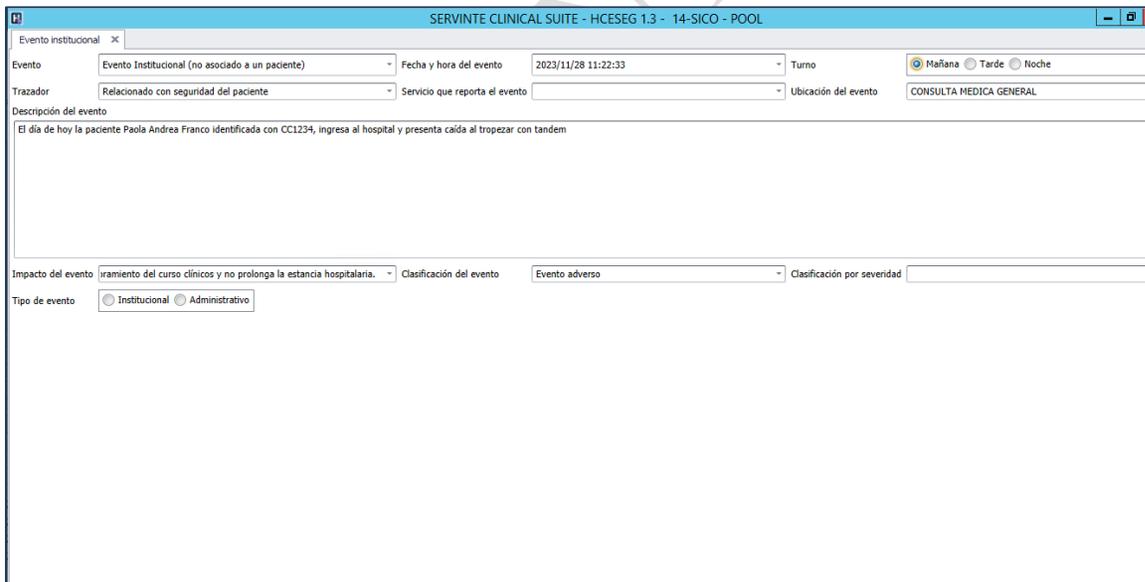
	INSTRUCTIVO PARA EL REPORTE DE INDICIOS DE ATENCIÓN INSEGURA	Código: GCE-I-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 06/11/2024	
		Versión 02	

Evento Institucional
GUARDAR
FIRMA

5. Diligenciar la plantilla para reportar la situación insegura, se debe tener en cuenta que, si el caso ocurre con un paciente, se debe registrar el nombre y número de documento:

Esta plantilla cuenta con listas desplegables que permiten seleccionar el trazador, el servicio que reporta el evento, la ubicación de ocurrencia, el impacto del evento y la clasificación del evento.

En el campo de descripción del evento se debe registrar toda la información de forma detallada.



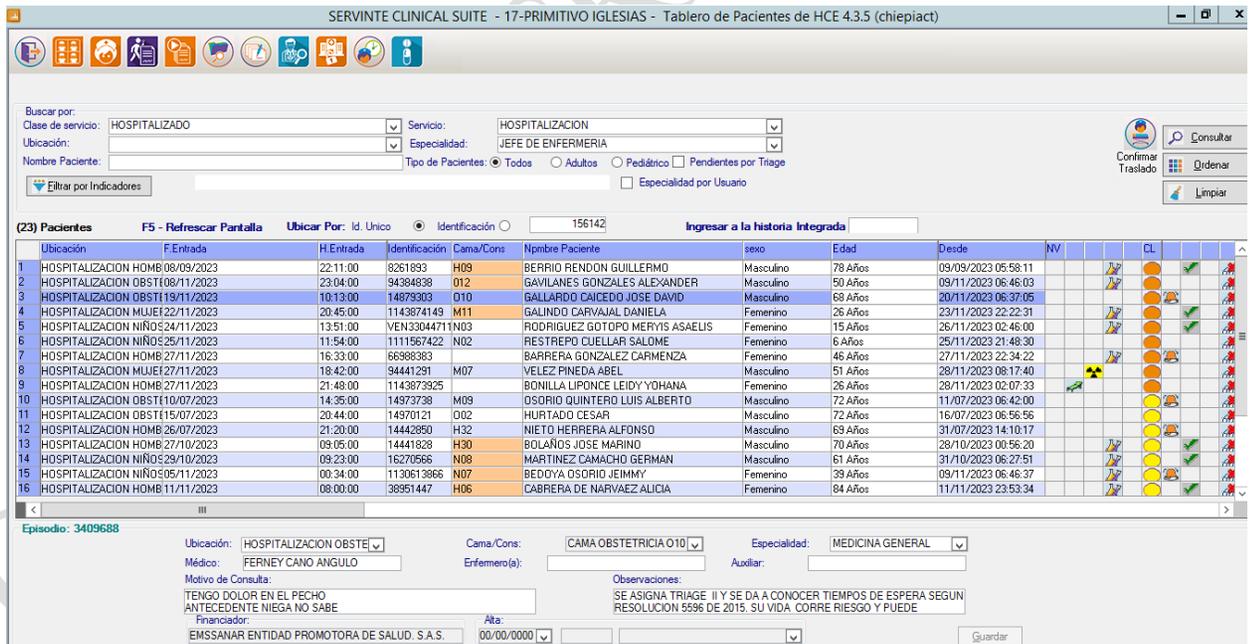
6. Finalizar registro del posible evento:

	INSTRUCTIVO PARA EL REPORTE DE INDICIOS DE ATENCIÓN INSEGURA	Código: GCE-I-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 06/11/2024	
		Versión 02	

Cuando se diligencie la plantilla, se debe dar clic en FIRMAR (que aparece en la esquina inferior derecha de la pantalla), se escribe la contraseña SEGURO y aceptar, de este modo queda registrado el caso para continuar el proceso de investigación y análisis.

6.2.2 Usuarios con acceso a la historia clínica:

1. Seguir los pasos 1 y 2 del numeral 6.2.1, ingresar al sistema Servinte con el usuario y contraseña asignados, posteriormente seleccionar la IPS desde la cual va a realizar el reporte.



The screenshot shows the 'SERVINTE CLINICAL SUITE' interface. At the top, it displays '17-PRIMITIVO IGLESIAS - Tablero de Pacientes de HCE 4.3.5 (chiepact)'. Below this is a search and filter section with dropdowns for 'Clase de servicio' (HOSPITALIZADO), 'Servicio' (HOSPITALIZACION), 'Ubicación', and 'Especialidad' (JEFE DE ENFERMERIA). There are also radio buttons for 'Tipo de Pacientes' (Todos, Adultos, Pediátrico) and a checkbox for 'Pendientes por Triaje'. A table below lists 23 patients with columns for 'Ubicación', 'F. Entrada', 'H. Entrada', 'Identificación', 'Cama/Cons', 'Nombre Paciente', 'sexo', 'Edad', 'Desde', and 'NV'. The patient list is filtered by 'Identificación' with the value '156142'. Below the table, the detailed record for patient '3409688' is shown, including 'Ubicación' (HOSPITALIZACION OBSTE), 'Cama/Cons' (CAMA OBSTETRICIA 010), 'Especialidad' (MEDICINA GENERAL), 'Médico' (FERNEY CANO ANGULO), 'Motivo de Consulta' (TENGO DOLOR EN EL PECHO ANTERIORE NIEGA NO SABE), and 'Observaciones' (SE ASIGNA TRIAGE II Y SE DA A CONOCER TIEMPOS DE ESPERA SEGUN RESOLUCION 5596 DE 2015. SU VIDA CORRE RIESGO Y PUEDE).

2. Ingresar a la historia clínica del paciente y dar clic en la parte inferior derecha "HOSPITAL SEGURO"

	INSTRUCTIVO PARA EL REPORTE DE INDICIOS DE ATENCIÓN INSEGURA	Código: GCE-I-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 06/11/2024	
		Versión 02	

	JOSE DAVID GALLARDO CAICEDO Edad y género : 68 Años, Masculino CC: 14879303 Historia : 156142	Peso: 44.5 Kg Talla: 152 cm Índice de masa corporal: 19.2 kg/m2 Superficie corporal: 1.37 m2	HOSPITALIZACION OBSTETRICIA - CAPIA O10 Fecha de ingreso : 19/11/2023 10:13 (9 días) Especialidad tratante: MEDICINA GENERAL Financiadore : EMSANAR ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD. S.A.S.	Antecedentes: Alérgicos:niega.
	Diagnósticos de la atención: OTRAS GASTRITIS AGUDAS (En Estudio), DESNUTRICION PROTEICOALORICA, NO ESPECIFICADA, TUMOR DE COMPORTAMIENTO INCIERTO O DESCONOCIDO DEL ESTOMAGO (En Estudio), ANEMIA DE TIPO NO ESPECIFICADO (En Estudio)			
Estado del paciente		Medicamentos y Mezclas - Activos OMEPRAZOL 20 MG CAPSULA 1 CAPSULA, Oral, Cada 12 horas, por 24 horas (Termina en 4 hora(s) 52 minuto(s)) Suspendidos y terminados en las últimas 24 horas (OMEPRAZOL 20 MG CAPSULA (TERMINADO hace 18 hora(s) 7 minuto(s)),1 CAPSULA, Oral, Cada 12 horas, por 24 horas)		
Menú General Monitoreos Perfil Tab PyP Promoción y Prevención Triage Notas Médicas Notas de Enfermería Neonatología Odontología Nutrición Fonoaudiología Hospital Seguro Rehabilitación Farmacología SIVIGIL				

3. Seleccionar el tipo de evento a reportar, se encuentran habilitados: Evento general, evento farmacovigilancia, evento tecnovigilancia, evento reactivovigilancia, evento úlceras por presión y evento por caídas.

COPIA COMPLETA

	INSTRUCTIVO PARA EL REPORTE DE INDICIOS DE ATENCIÓN INSEGURA	Código: GCE-I-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 06/11/2024	
		Versión 02	

 JOSE DAVID GALLARDO CAICEDO Edad y género : 68 Años, Masculino CC: 14879303 Historia : 156142	Peso: 44.5 Kg Talla: 152 cm Índice de masa corporal: 19.2 kg/m2 Superficie corporal: 1.37 m2	HOSPITALIZACION OBSTETRICIA - CAMA 010 Fecha de ingreso : 19/11/2023 10:13 (9 días) Especialidad tratante: MEDICINA GENERAL Financiar : EMSSANAR ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD. S.A.S.	Antecedentes: Alérgicos: niega.
Diagnósticos de la atención ESPECIFICADO (En Estudio) : OTRAS GASTRITIS AGUDAS (En Estudio), DESNUTRICION PROTEICOALORICA, NO ESPECIFICADA, TUMOR DE COMPORTAMIENTO INCIERTO O DESCONOCIDO DEL ESTOMAGO (En Estudio), ANEMIA DE TIPO NO ESPECIFICADO (En Estudio)			
Estado del paciente		Medicamentos y Mezclas - Activos OMEPRAZOL 20 MG CAPSULA 1 CAPSULA, Oral, Cada 12 horas, por 24 horas (Termina en 4 hora(s) 52 minuto(s)) Suspendidos y terminados en las últimas 24 horas (OMEPRAZOL 20 MG CAPSULA (TERMINADO hace 18 hora(s) 7 minuto(s)),1 CAPSULA, Oral, Cada 12 horas, por 24 horas)	
<div style="border: 1px solid orange; border-radius: 15px; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Evento general <input type="checkbox"/> Evento de salud pública <input type="checkbox"/> Evento farmacovigilancia <input type="checkbox"/> Evento hemovigilancia <input type="checkbox"/> Evento reactivovigilancia <input type="checkbox"/> Evento tecnovigilancia <input type="checkbox"/> Evento de úlceras por presión <input type="checkbox"/> Evento Caída del paciente <input type="checkbox"/> Evento Infecciones </div>			
Menú General Monitoreos Perfil Tab PiP Promoción y Prevención Triage Notas Médicas Notas de Enfermería Neonatología Odontología Nutrición Fonoaudiología Hospital Seguro Rehabilitación			

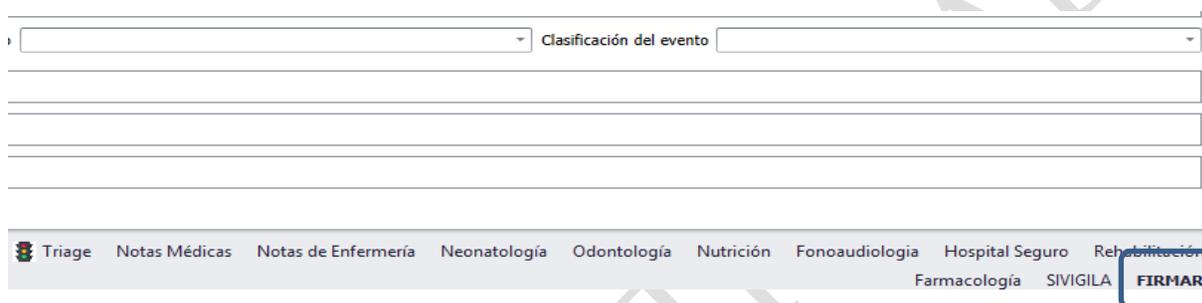
4. Diligenciar la plantilla con la información relacionada con el evento, en la plantilla se encuentran las listas desplegables para seleccionar entre una lista de opciones (demarcado en azul), en la casilla de Descripción del evento y corrección inmediata se debe escribir detalladamente el caso ocurrido (demarcado en amarillo), posteriormente se seleccionan las opciones que se encuentran descritas (demarcado con verde).

Estado del paciente		Evento general	
Evento	Trazador General	Fecha de evento	Turno <input type="radio"/> Mañana <input type="radio"/> Tarde <input type="radio"/> Noche
Trazador		Servicio habilitado	Servicio que reporta
Ubicación de ocurrencia	HOSPITALIZACION OBSTETRICIA	Servicio de ocurrencia	HOSPITALIZACION
Paquete Instruccional			
Descripción del evento		Corrección inmediata	
Hubo daños al paciente <input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No			
Actos inseguros	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No	Impacto del evento	Clasificación del evento
Informó al médico	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No		
Recurrente	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No		
Riesgo legal	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No		

	INSTRUCTIVO PARA EL REPORTE DE INDICIOS DE ATENCIÓN INSEGURA	Código: GCE-I-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 06/11/2024	
		Versión 02	

5. Finalizar el registro del posible evento:

Cuando se diligencie la plantilla, se debe dar clic en FIRMAR (que aparece en la esquina inferior derecha de la pantalla), se escribe la contraseña de ingreso a Servinte, de este modo queda registrado el caso para continuar el proceso de investigación y análisis.



6.3 Tutorial para reporte en el módulo Hospital Seguro

Hacer clic en el siguiente enlace: https://youtu.be/4-7Es445F_0

CONTROL DE CAMBIOS Y REVISIONES				
Revisión	Fecha	Versión Anterior	Versión Actual	Cambio Realizado
01	23/02/2024	00	01	Creación del Documento
02	06/11/2024	01	02	Se incluye en el instructivo el documento Reporte de Eventos Adversos Manual. Se realiza cambio de la plantilla del Instructivo.

Elaboró: Jennifer Pamela Guzmán Prof. Univ. Líder Seguridad del Paciente	Revisó: Marneilde Londoño Prof. Univ. Líder de Gestión de la Tecnología y TIC.	Aprobó: Nancy J. Deaza H. Prof. Univ. Esp. Asesor Planeación
--	---	--

	INSTRUCTIVO PARA EL REPORTE DE INDICIOS DE ATENCIÓN INSEGURA	Código: GCE-I-004	
		Fecha de entrada en vigencia: 06/11/2024	
		Versión 02	

COPIA CONTROLADA