

# Atención Centrada en Pacientes y sus Familias

## Política y programa de seguridad del paciente

El INSTITUTO COLOMBIANO DEL SISTEMA NERVIOSO-CLÍNICA MONTSERRAT, está comprometido en brindar una atención segura, centrada en la atención de los pacientes con patologías en salud mental. Por tal motivo, se impulsan estrategias para gestionar los riesgos y realizar estudio de eventos adversos que permitan el desarrollo y mejora continua de los procesos asistenciales, caracterizadas en la aplicación de prácticas seguras a través del fortalecimiento de una cultura de seguridad en la Institución, involucrando activamente al paciente y su familia.

**“Aplicamos prácticas seguras, para minimizar riesgos de la atención en salud mental”.**

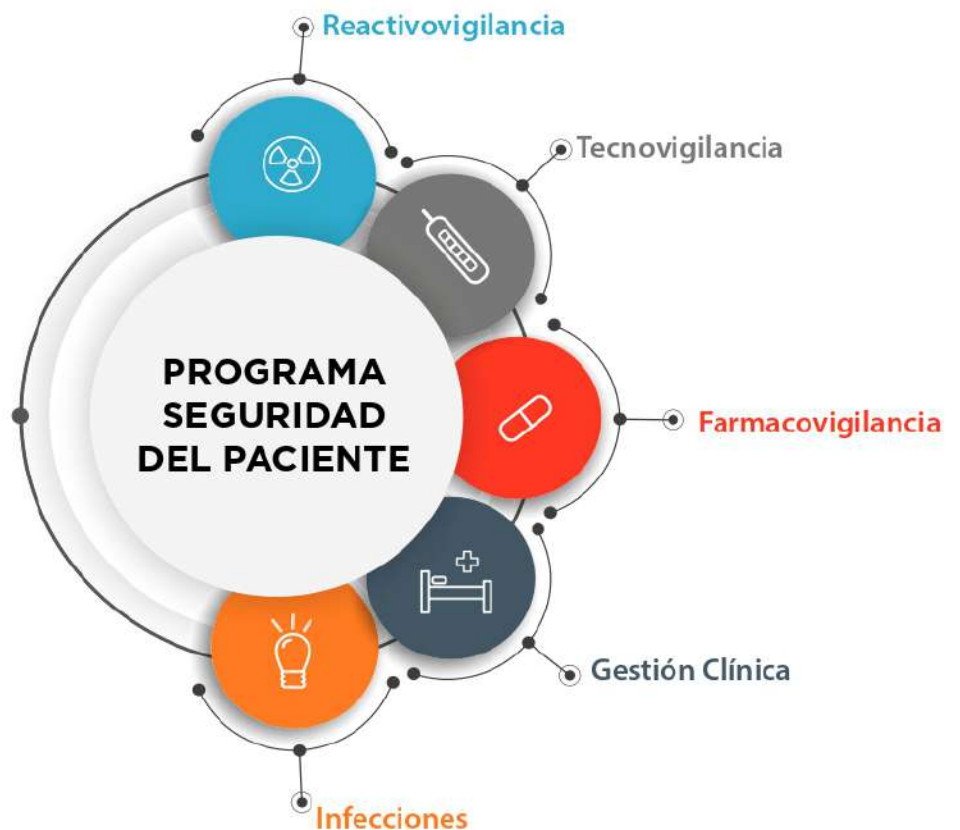


COMITÉ DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

**5** Programas de vigilancia

**15** Paquetes instruccionales

**COMPONENTES DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE:**



## Indicadores seguridad del paciente

**88%**

Percepción de seguridad del paciente

**100%**

Implementación de paquetes instruccionales



## Líneas del programa de seguridad del paciente

### Gestión del riesgo

Realizar identificación de riesgos definiendo como herramienta única los paquetes instruccionales del Ministerio de la Protección Social y la guía técnica de buenas prácticas en seguridad del paciente en la atención en salud.

Se realiza la priorización de acuerdo a la matriz de probabilidad – impacto, la cual es una herramienta de análisis cualitativo de riesgos que nos permite establecer prioridades en cuanto a los posibles riesgos de los procesos.



### Procesos asistenciales y prácticas seguras

El Programa de Seguridad del Paciente del ICSN observa y tiene en cuenta los paquetes instruccionales del Ministerio de la Protección Social, cuyos objetivos son:

- Prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente.
- Reducir, y de ser posible, eliminar la ocurrencia de eventos adversos para contar con instituciones seguras y competitivas internacionalmente.



### Gestión del indicio de atención insegura

Posterior al registro de la situación identificada al finalizar el mes, el referente de seguridad de paciente realiza una revisión y una clasificación general de casos por subprograma, los cuales son enviados para su respectivo análisis, el cual se realiza según la metodología del Protocolo de Londres, revisión de historia clínica, entrevistas con los individuos y aplicación de metodologías requeridas para casos de sub programas.



### Sistema de monitoreo programa seguridad de paciente.

Se establecen como mecanismos de monitoreo al programa de seguridad del paciente indicadores organizados de acuerdo a la promesa de valor Institucional (CHESS), se cuenta con indicadores propios del proceso que permiten la monitorización del mismo, indicadores según resolución 256 de 2016 e indicadores del proceso de Acreditación.



### Participación paciente y familia.

Durante el desarrollo de actividades enfocadas a inducción a la demanda, se realiza divulgación de información sobre auto cuidado en seguridad del paciente, y actividades con productos generados por ellos para los demás pacientes, con el fin de promover el cuidado entre los mismos: "Pacientes cuidando pacientes".



### Medición de la percepción de la cultura de seguridad.

De acuerdo al modelo de encuesta de percepción de seguridad adaptada a nuestra institución, esta es aplicada a los colaboradores anualmente con el fin de realizar un tamizaje que nos permita identificar la percepción de seguridad del paciente en la institución y detectar necesidades para el mejoramiento en los procesos de atención seguros.



# Brindamos Atención Humanizada

“En tus zapatos”

## Política de Humanización

El Instituto Colombiano del Sistema Nervioso Clínica Montserrat, se compromete a comprender de forma integral al paciente y su familia dentro de un proceso dinámico, más allá de sus síntomas, respetando sus derechos y deberes, dando una atención centrada en el paciente, con un trato digno sin discriminación, respondiendo a las necesidades individuales de los usuarios y sus familias; con una infraestructura confortable y las medidas menos restrictivas posibles durante su estancia. Así mismo, se compromete a velar por el bienestar de sus usuarios, empleados, colaboradores y alumnos.



## 4 Líneas del programa de humanización

- Declaración derechos y deberes
- Desestigmatización
- Hotelería y servicio
- Calidad de vida

## Derechos y Deberes

pacientes y familias



### 8 Derechos (a)

- Recibir información
- Desestigmatización
- Trato digno
- Elegir atención
- Consentimiento
- Apoyo espiritual
- Radicar PQRSF
- Confidencialidad

(Palabras clave)



### 8 Deberes (de)

- Comunicar síntomas
- Colaborar en su proceso
- Cuidar el medio ambiente
- Adherirse a protocolos
- Cuidar los recursos
- Cumplir con requisitos administrativos
- Dar trato respetuoso
- Leer y entender consentimientos

(Palabras clave)

# Nuestros Grupos de Interés

## Canales de comunicación

### Miembros ICSN



#### Canales de comunicación:

- Asamblea de Miembros
- Junta Directiva
- Comité Directivo

### Colaboradores



#### Canales de comunicación:

- Buzones de sugerencias
- Inducción institucional
- Estudio de clima laboral
- Estudio de riesgo psicosocial
- Comité de convivencia laboral
- COPASST

### Pacientes y familia



#### Canales de comunicación:

- PQRSF
- Encuestas
- Gestión y seguimiento a quejas y solicitudes
- Canales virtuales
- Canales presenciales
- Reuniones comunitarias
- Asociación de usuarios

### Comunidad en general



#### Canales de comunicación:

- Comunicados
- Redes sociales
- Página web
- Charlas de psicoeducación



PQRSF, fueron recibidas en el 2020

**82 Peticiones**  
**241 Quejas**  
**22 Reclamos**  
**56 Sugerencias**  
**139 Felicitaciones**

# Implementación de Paquetes Instruccionales

## Seguridad del paciente

PAQUETES INSTRUCCIONALES	ESTRATEGIAS	% DE ADHERENCIA
Asegurar la correcta identificación del paciente en los procesos asistenciales.	<p>Manilla de identificación, verificación nombre y apellidos completos, número de identificación.</p> <p><b>% De errores en identificación de paciente.</b></p> 	<b>0.02%</b>
Detectar, prevenir y reducir el riesgo de infecciones asociadas con la atención.	<p>Estrategias de prevención y control de infecciones para prevenir o limitar la propagación de las infecciones.</p> <p><b>Tasa de infección.</b></p>	<b>0.40TM</b>
Garantizar la correcta identificación del paciente y las muestras de laboratorio.	<p>Verificación del marcaje, seguimiento a fallas pre-analíticas.</p> <p><b>Porcentaje de fallas pre-analíticas de laboratorio clínico.</b></p>	<b>0.53%</b>
Garantizar la funcionalidad de los procedimientos de consentimiento informado.	<p>Actualización del formato del consentimiento en la historia clínica.</p> <p><b>Calidad del consentimiento informado en investigación.</b></p>	<b>100%</b>
Ilustrar al paciente en el autocuidado de su seguridad.	<p>Se educa al paciente en tips de seguridad mientras permanezca hospitalizado.</p> <p><b>Apropiación del paciente a la información de inducción hospitalaria.</b></p>	<b>95.83%</b>
Mejorar la seguridad en la utilización de medicamentos.	<p>Conciliación de medicamentos identificar: <b>Alergias, LASA, MAR</b></p> <p>Seguimiento farmacoterapéutico.</p> <p><b>Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización.</b></p> <p><b>% De adherencia a la formulación de medicamentos según guías institucionales.</b></p>	<p><b>0%</b></p> <p><b>91.82%</b></p>

PAQUETES INSTRUCCIONALES	ESTRATEGIAS	% DE ADHERENCIA
Prevención de la malnutrición o desnutrición.	<b>Cobertura de valoración de nutrición.</b>	<b>70.15%</b>
Prevenir el cansancio del personal de salud.	<b>Cumplimiento del programa de bienestar.</b>	<b>100%</b>
Prevenir úlceras por presión.	Adherencia al protocolo de prevención de lesiones por presión <b>Tasa de úlceras por presión.</b>	<b>0.11%</b>
Procesos para la prevención y reducción de la frecuencia de caídas.	Adherencia al protocolo de prevención de caídas. <b>Tasa de caídas de pacientes en el servicio de hospitalización.</b>	<b>3.06TM</b>
Reducir el riesgo de la atención de pacientes con enfermedad mental.	<b>Porcentaje de riesgos materializados en pacientes hospitalizados (Suicidios).</b>	<b>0%</b>
	<b>Porcentaje de riesgos materializados en pacientes hospitalizados (Evasión).</b>	<b>0.52%</b>
Gestionar y desarrollar la adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes.	<b>% De indicios de atención insegura relacionados con errores de comunicación verbal.</b>	<b>0%</b>
Modelo pedagógico.	<b>Implementación modelo ABP- Paquetes instruccionales.</b>	<b>100%</b>

## Reportes de **seguridad del paciente**

### ¿QUÉ SE DEBE REPORTAR?

#### **TODA SITUACIÓN**

que considere afecta la seguridad del paciente.



### ¿QUIÉN DEBE REPORTAR?

#### **TODOS LOS COLABORADORES,**

sean profesionales de la salud, administrativos, personal de apoyo o personal en formación.

## ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE REPORTAR?

Porque analizar situaciones de riesgo permite definir e implementar acciones preventivas y correctivas de mejora, llevando a prestar **servicios de salud seguros.**



## SIEMPRE SE DEBE REPORTAR

- Indicios de atención insegura
- Accidentes comunes
- Complicaciones
- Incidentes
- Eventos adversos



## ¿A TRAVÉS DE QUE MEDIOS SE REPORTA?

**Aplicativo:** Almera .....



**Llamada:** Ext.:6004-6016.....



**Correo:** [asistenteseguridadpaciente@icsn.co](mailto:asistenteseguridadpaciente@icsn.co).....



**Oficina:** Enfermería 2do piso administrativo.....

