



E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5

Código:

Versión:

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

Fecha Elaboración:

Página 1 de 4

OBJETIVO	Fortalecer el desarrollo e implementación del programa de seguridad del paciente institucional que favorezca en la institución una cultura de seguridad a través del conocimiento y educación a funcionarios, contratistas, usuarios y familia en los conceptos de seguridad e identificación riesgos de manera que incida en la disminución de incidentes y eventos adversos, se favorezca el reporte no punitivo y análisis orientado a la mejora de los procesos de atención en salud en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús E.S.E	ALCANCE:	Inicia desde el ingreso de los usuarios, funcionarios y contratistas y finaliza hasta el egreso de la institución.
RESPONSABLE:	Referente de seguridad del paciente.	INDICADORES:	Ver indicadores del proceso
INFORMACIÓN DOCUMENTADA:	Ver listado maestro de documentos del proceso	RIESGOS:	Ver matriz de riesgos del proceso

REQUISITOS DEL CLIENTE / ATRIBUTOS	REQUISITOS DE NORMA NTC ISO 9001:2015	REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN	REQUISITOS LEGALES/REGLAMENTARIOS
Eficacia; Eficiencia; Efectividad; Satisfacción; Oportunidad	P: 4.1, 4.2, 6.1, 6.2 H: 8.7 V: 9.1 A: 10	Plan de desarrollo Institucional Políticas institucionales Plan Operativo Anual (POAs) PAMEC Institucional Manual de funciones Manuales, Guías, protocolos, programas, instructivos PGIRASA Plan de emergencias Gestión de riesgos Mejoramiento institucional	Generales: Decreto 1011 de 2006 – Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS). Resolución 3100 de 2019 – Sistema Único de Habilitación Resolución 3280 de 2018 – RIAS Resolución 459 de 2012 – Protocolo y Modelo de Atención Integral en Salud para Víctimas de Violencia Sexual Resolución 1552 de 2013 Del proceso: Ver normograma del proceso

RECURSOS		
PERSONAS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS



E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5

Código:

Versión:

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

Fecha Elaboración:

Página 2 de 4

Diseñador visual Comunicador	Requerimientos de la Resolución 3100 del 2019 Decreto 4445 de 1996 Ver listado de inventario de activos del proceso Wi-Fi, software de diseño, computadora teléfono celular- plan de datos	Ver Informes de inspecciones de SST, verificación de necesidades de mantenimiento, mobiliario, ambiental, infraestructura.
---------------------------------	--	--

Ciclo PHVA	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
P	Gestión de Adquisiciones Gerente	Circular solicitando diligenciamiento PAA	Planear las necesidades del Talento Humano, bienes, servicios y obras para la prestación gestión del proceso	Requerimiento de Talento Humano Plan de adquisiciones del proceso (Identificación de Necesidades: bienes, servicios y obras)	Gerencia Planeación institucional Gestión de Talento Humano Gestión de Adquisiciones
	OMS-OPS Ministerio de Salud y protección social Entes de control Gestión de Calidad Planeación institucional Seguridad del Paciente	Normatividad legal aplicable Necesidades de la organización Requisitos Plataforma estratégica Políticas institucionales Matriz de riesgos del proceso	Elaboración, actualización socialización de procedimientos, protocolos y adopción de guías de prácticas seguras.	Programa de Seguridad del Paciente Protocolo de buenas prácticas y paquetes de seguridad del paciente Plan de rondas de seguridad Matriz de riesgos Socialización y capacitación en protocolo de buenas prácticas y paquetes de seguridad del paciente	Gestión de Calidad Coordinadores de proceso Personal de la institución
	OMS-OPS Ministerio de Salud y protección social Gestión de Calidad Planeación institucional Seguridad del Paciente	Política nacional e institucional de seguridad del paciente	Planificación de acciones de la política de seguridad del paciente	Plan de acción seguridad del paciente	Gestión de Calidad Coordinadores de proceso Seguridad del paciente
	Talento Humano Coordinadores de servicio Seguridad del paciente	Lineamientos generales para elaboración del Plan de capacitación Necesidades de capacitación	Determinar necesidades de capacitación de la institución frente a temas de Seguridad del Paciente	Plan de capacitaciones	Talento Humano Coordinadores de servicio Seguridad del paciente



Ciclo PHVA	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
H	Planeación Institucional	Plan Operativo Anual	Ejecutar las actividades establecidas en el Plan Operativo Anual del Proceso	Evidencias de ejecución del POA	Planeación Institucional
	Todos los servicios asistenciales Coordinadores de servicios asistenciales Sistema de información Seguridad del paciente	Programa Seguridad del Paciente Reporte de eventos adversos	Recibir y distribuir los reportes de eventos o incidentes	Reportes de eventos adversos redireccionados	Farmacovigilancia Tecnovigilancia Hemovigilancia Seguridad del Paciente
	Todos los servicios asistenciales Líderes de procesos asistenciales	Programa Seguridad del Paciente Reporte de eventos adversos	Revisar registros correspondientes al reporte y clasificar el tipo de evento	Reportes consolidados y clasificados	Funcionarios y líderes de procesos asistenciales relacionados con el evento Seguridad del paciente
	Funcionarios y líderes de procesos asistenciales relacionados con el evento Seguridad del paciente	Programa de Seguridad del Paciente Protocolos Seguridad del Paciente Protocolo de Londres Comité de seguridad del paciente	Realizar análisis de eventos adversos	Evento adverso analizado y con plan de acción formulado Acta de comité de seguridad del paciente	Comité de seguridad del paciente Gestión de calidad EAPBS Entes de control
	Líderes de procesos asistenciales relacionados con el evento	Planes de acción formulados y gestionados	Realizar seguimiento a planes de acción derivados del análisis de eventos adversos moderados, mayores y catastróficos	Consolidado de eventos adversos con seguimiento y cierres Lecciones aprendidas Informe de Seguridad del Paciente	Comité de seguridad del paciente EAPBS Entes de control
	Seguridad del Paciente Gestión de calidad Gestión de auditorías	Cronograma rondas de seguridad Listas de chequeo de servicios y guías Listas de chequeo higiene de manos Programa de infecciones asociadas a la atención en salud	Realizar rondas de seguridad para verificar adherencia a prácticas seguras	Instrumentos de verificación aplicados Resultados de rondas socializados Informe de rondas consolidado	Servicio asistencial en donde se aplica el instrumento de verificación Comité de seguridad del paciente



E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

Código:

Versión:

Fecha Elaboración:

Página 4 de 4

Ciclo PHVA	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
	Seguridad del paciente	Autodiagnóstico Integral de Archivo Resultados y análisis de indicadores Informes	Convocar, desarrollar y documentar las sesiones mensuales del Comité seguridad del paciente.	Actas de comité seguridad del paciente.	Gestión de Calidad
	Seguridad del Paciente Talento Humano Coordinadores asistenciales	Plan de capacitación seguridad del paciente	Ejecutar capacitaciones asociadas a Seguridad del Paciente	Registros de asistencia Presentaciones, evaluaciones de capacitación	Procesos asistenciales Talento Humano
V	Comunicación institucional	Registros del proceso (fuentes de información)	Monitorear la eficacia de los Controles de Riesgo y Evaluar los Riesgos del proceso	Matriz de riesgos del proceso actualizada	Planeación institucional
	Ministerio de Salud y Protección Social Secretaría de Salud Departamental del Putumayo	Decreto 1011 de 2006 Resolución 3100 de 2019	Realizar autoevaluación de estándares de Habilitación y de PAMEC	Oportunidades de mejora de autoevaluación	Gestión de calidad
A	Planeación institucional Comunicación institucional SIAU Entes de control, EAPBS Gestión de Calidad	Resultado de autoevaluación de Habilitación Indicadores con incumplimiento Matriz de riesgos PQRS Satisfacción del usuario Informes de auditorías internas o externas	Resolver desviaciones del proceso e implementar mejoras mediante la elaboración de planes de acción	Planes de acción con seguimiento y cierre	Gestión de calidad Planeación institucional Seguridad del Paciente Entes de control EAPBS