



## ¿Qué debemos saber de la seguridad de los pacientes?

### Seguridad del paciente

Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en la evidencia científicamente comprobadas, que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud e identificar, gestionar y mitigar sus consecuencias cuando ocurran.

En el anterior informativo hablamos que la seguridad en la clínica está enfocada el cumplimiento de las metas de la Joint Commission, que son 6 y describimos 2:

1. Identificar correctamente a los pacientes (informativo #1)
2. Mejorar la comunicación efectiva
3. Mejorar la seguridad de los medicamentos de alto riesgo
4. Garantizar la cirugía en el lugar correcto, el procedimiento correcto y al paciente correcto
5. Reducir el riesgo de infecciones asociadas con la atención sanitaria (informativo #1)
6. Reducir el riesgo de daño al paciente causado por caídas.

En este informativo continuaremos describiendo las demás metas

## ¿Qué hacemos para mejorar la comunicación efectiva?

1. El 70% de los eventos tienen alguna falla en la comunicación, es por esto que la Clínica tiene implementada la estrategia adoptada de la Joint Commission en inglés es SBAR (Situation-Background-Assessment-Recommendation), en español SAER (situación, antecedentes, evaluación y recomendación), es una técnica que permite establecer un orden entre los miembros del equipo de salud para comunicar con brevedad y de manera objetiva el estado de un paciente. Consultar **PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA (PR-GC-015)** publicado en la intranet en el proceso de gestión de calidad.

<b>S</b>	<p><b>SITUACIÓN (SITUATION)</b></p> <p>¿Cuál situación desea hablar acerca del paciente? _____ Nombre y ubicación: El estado del paciente es: _____ (¿) no preciosa que el paciente tenga dolor (precioso) ¿Cuál es el estado personal del paciente? Frecuencia respiratoria _____ temperatura _____ frecuencia cardíaca _____</p> <p><b>¿Qué signos vitales está:</b> Tensión arterial _____</p> <p><b>¿Qué preocupaciones tiene:</b></p> <p>La infección anterior porque está mayor a 14000 mmHg o menor de 9000 o ha desarrollado más de 20 mmHg en relación con lo que tenía el paciente La frecuencia cardíaca por que está mayor a 100 mmHg o menor de 60 mmHg La frecuencia respiratoria porque está mayor de 30 o menor de 10 La temperatura porque está mayor de 38 o menor de 36 mmHg La saturación de O<sub>2</sub> porque está menor de 95% o aumento de los requerimientos de oxígeno</p>
<b>A</b>	<p><b>ANTECEDENTES (BACKGROUND)</b></p> <p>Alerta y orientado en persona, lugar y tiempo Cualquier condición o no existente Aguja o catéter Líquido para entente y en caso de tragar Exámenes y no haber ordenado y parámetros no en caso de tragar Cambio, que cambio, no respuesta a los estímulos</p> <p><b>La piel está:</b> Cálida y seca Pálida Azulada</p> <p><b>¿El paciente tiene oxígeno? <input type="checkbox"/> o no tiene oxígeno? <input type="checkbox"/></b> Exámenes de laboratorio _____</p>
<b>E</b>	<p><b>EVALUACIÓN (ASSESSMENT)</b></p> <p>¿Yo pienso que el problema es _____ ¿es el que tú crees es el problema? El problema parece ser la condición, fisiológica, respiratoria, infecciosa Yo no estoy seguro cual es el problema pero el paciente se está deteriorando El paciente parece estar estable y puede manejar lo que hacer</p>
<b>R</b>	<p><b>RECOMENDACIÓN (RECOMMENDATION)</b></p> <p>Desarrollo de _____</p> <p>Transferir al paciente a la Unidad de Cuidado Crítico UCI Ir al paciente en este momento Hablar con el paciente o la familia acerca del estado del mismo Solicitar una prescripción para el paciente en este momento De necesidad alguna prescripción? ¿Se necesitan alguna prescripción como: Rx de Sra. Casos arteriales EXG Oxígeno Otro _____</p> <p><b>¿Si se necesita algún cambio en el tratamiento pidiendo:</b> ¿Cuánto tiempo le espera que este problema sea? ¿El paciente se muestra satisfecho con que el problema sea resuelto?</p>

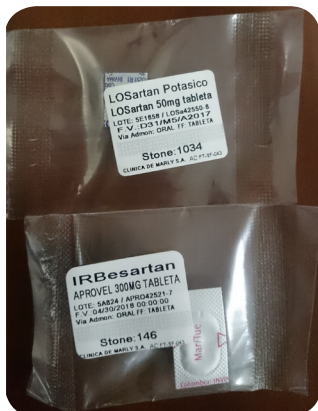
## Los procesos institucionales que procuran una comunicación efectiva son:



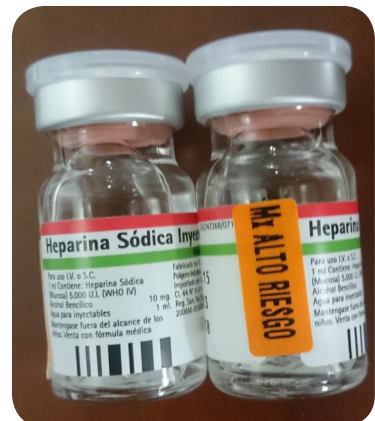
1. Entregas de turno
  - Uso de preguntas cuando hay dudas Ej: "Necesito un poco de claridad acerca de..."
  - Detener el procedimiento si hay dudas
  - Tomarse un momento
  - Asegurarse de que se está en lo correcto
2. Uso de las siglas autorizadas para el diligenciamiento de la historia clínica publicadas en intranet en gestión de calidad AN-GC-008.
3. Reconciliación de medicamentos PR-AD-038 publicado en intranet en apoyo diagnóstico terapéutico carpeta servicio farmacéutico.
4. NO órdenes verbales a excepción de los casos de urgencia.
5. Ambiente tranquilo/silencioso, sin interrupciones
6. Entregas de turno Cara-a-cara, con oportunidad de hacer preguntas y formato escrito.
7. Procedimiento de interconsultas.
8. Recomendaciones de egreso claras y escritas.

## ¿Qué hacemos para mejorar la seguridad de los medicamentos?

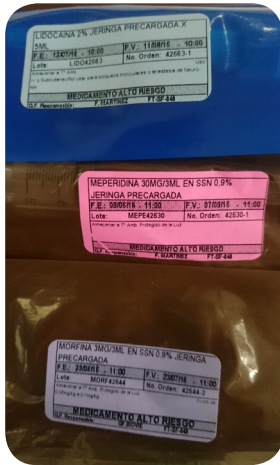
**1** En la clínica marcamos las tabletas orales con la estrategia TALL MAN que identifica la parte del nombre diferente en mayúscula con el fin de crear una alerta en los medicamentos con nombre similar por ej, **VAL**sartán, **LO**sartán.



**2** Los medicamentos de alto riesgo son aquellos que tienen un riesgo muy elevado de causar daños graves e incluso mortales cuando se produce un error en el curso de su utilización. En la Clínica se marcan con un adhesivo rojo.



**3** Se han elaborado dosis sencillas para medicamentos como meperidina, morfina, roxicaina con el fin de brindar seguridad en la administración. Se usan sistemas cerrados de administración

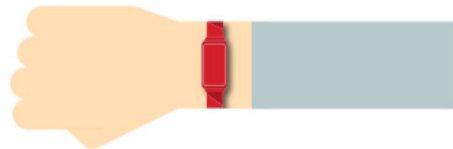


**4** de medicamentos para hacer más seguro el proceso de administración.



**5** Se cuenta con la manilla roja de identificación de alergias cada vez que se identifica se le coloca al paciente con los 3 identificadores:

- Nombres completos
- Número de identificación
- Fecha de nacimiento
- Medicamento o sustancia al que es alérgico.



## ¿Qué debe hacer usted si se presenta una reacción adversa a un medicamento?

1. Suspenda la infusión del medicamento
2. Reporte la reacción a la enfermera jefe quien solicitará valoración por el médico hospitalario
3. Avísele al médico tratante
4. Reporte el evento a la extensión 3333 o al correo, [seguridadpaciente@marly.com.co](mailto:seguridadpaciente@marly.com.co) o escriba el reporte y déjelo en el buzón MARLY SEGURA.

## ¿Qué hacemos para garantizar la cirugía en el lugar correcto, el procedimiento correcto y el paciente correcto?

Aunque el propósito de la cirugía es salvar vidas, la falta de seguridad en la atención quirúrgica puede provocar daños considerables, lo cual tiene repercusiones importantes en la salud pública, dada la ubicuidad de la cirugía. La clínica para tener procesos más seguros ha implementado:

- Lista de chequeo de salas: verificación antes, durante y después del procedimiento de aspectos importantes consignados en la lista de chequeo para la “Cirugía Segura” sugerida por la OMS.
- Al momento de diligenciar el consentimiento Informado, se tiene en cuenta el procedimiento correcto lugar correcto y paciente correcto (Procedimiento PR-AH-015 publicado en intranet, en la carpeta de servicio quirúrgico).
- En la Clínica se definió que se debe marcar el sitio de la cirugía (en caso de lateralidad) con las iniciales del primer nombre y primer apellido del paciente previo a entrar a salas, cuando él está despierto y consciente, así él puede reiterar la información.





Se emitió el folleto informativo a paciente ambulatorio para hacer partícipe al paciente si sus condiciones físicas y mentales lo permiten y a su familia en caso de menores o discapacitados, de todas las recomendaciones que debe leer previas a cirugía.

### CIRUGÍA HOSPITALARIA Y AMBULATORIA

**DESPUÉS DE LA CIRUGÍA**

- ▼ Si requiere servicio de ambulancia hasta su lugar de residencia, usted o su acompañante deben dirigirse a la oficina de referencias y contra-referencia que está ubicada en la oficina de admisiones. Tenga en cuenta que para este servicio puede o no contar con la cobertura de su aseguradora. En caso de no cubrirse el pago debe hacerlo usted como servicio particular.
- ▼ Siga con mucha atención todas las indicaciones de su médico en cuanto se refiere a la dieta, baño, medicaciones y actividades.
- ▼ Si se presenta alguna anomalía como fiebre, sangrado, o dolor exagerado, avise inmediatamente a su médico.



**CLÍNICA DE MARLY**  
*Cuida su Salud*

Calle 50 # 9 - 87 | PISO: 343 98 00  
Atención al cliente: Cols. 1900 - 1902 | [serviciodesmarly@comuco](mailto:serviciodesmarly@comuco)  
Pta. Avenida: Cols. 1200 - 1202  
[www.marly.com.co](http://www.marly.com.co)  
Bogotá - Colombia

**CLÍNICA DE MARLY**  
*Cuida su Salud*

Recuerde que:

- Usted puede consultar toda la documentación de su servicio y de otros servicios en la intranet, si usted no ve publicado algún documento de su servicio, comuníquese con calidad ext 2607 o 2605.

- La confidencialidad de la historia clínica es uno de los puntos que nos lleva a una atención más humana, recuerde que no es aceptado prestarse la contraseña o el usuario de la historia clínica electrónica. La clave se debe cambiar por lo menos cada año.

- Como responsabilidad social debemos hacer uso prudente de los recursos, si usted utiliza papel para reciclar no olvide revisar si dicho papel tiene algún dato personal del paciente, si es así no debe usarlo, déjelo en la caneca gris.

-Un evento adverso se determina posterior a un análisis multidisciplinario usando la metodología del protocolo de Londres, es por ello que no se debe registrar la palabra “evento adverso” en la historia clínica, solamente describa lo sucedido. Si usted sospecha alguno por favor repórtelo en calidad a la extensión 3333, al correo: seguridadpaciente@marly.com.co o por el buzón “Marly segura”.

- El modelo de atención de la Clínica de Marly es un modelo de médico adscrito por lo cual cada paciente tiene su médico tratante que ve por él desde su ingreso hasta su salida. Si el médico por alguna circunstancia no puede estar en algún momento, lo debe entregar a un médico par y le debe comentar dicho cambio al paciente. Esto mejora la comunicación y procura una mejor experiencia de los pacientes.

- La Clínica de Marly pensando en el bienestar de la comunidad y buscando ampliar la cobertura para atender una región en desarrollo propuso crear la nueva Clínica de Marly Jorge Cavellier Gaviria con servicios de salud de la más alta calidad, la cual estará ubicada en el municipio de Chía.

***LA CLÍNICA ES DE TODOS Y EL COMPROMISO CON LA CALIDAD, NUESTRA MISIÓN.***