

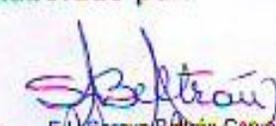
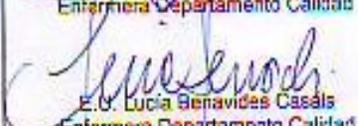
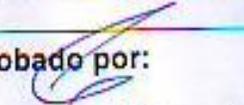
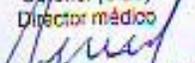
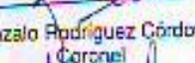
EJÉRCITO DE CHILE
COMANDO DE SALUD
Hospital Militar de Santiago



PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS

2018 - 2023

DIRECCIÓN MÉDICA

Ámbito: Gestión Clínica	Característica: GCL 2.3 Se Realiza vigilancia de eventos adversos asociados a la atención	
Elaborado por:  E.U. Saraya Beltrán Carvajal Enfermera Departamento Calidad  E.C. Lucía Benavides Casals Enfermera Departamento Calidad	Revisado por:  Dr. Mario Ojeda Meneses Jefe Departamento de Calidad	Aprobado por:  Jaime González Fuentes Coronel (OSS) Director médico  Dr. Hermuth Schwelzer Hernández Coronel (OSS) Director Gestión Clínica  Gonzalo Rodríguez Córdova Coronel Subdirector General  Juan Eduardo Durmuy Ortúzar General de Brigada Director General
Fecha: 16 MAY 2018	Fecha: 16 MAY 2018	Fecha: 16 MAY 2018

	Protocolo Dirección Médica	Código	GCL-16/DCAL03
		Edición	02
		Fecha	Enero 2018
		Vigencia	2018- 2023
		Página	1/26
NOTIFICACIÓN y VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS			

1. Índice

Objetivo, alcance	Pág. 2
Referencias, Glosario de Términos.....	Pág. 2
Desarrollo:	
• Tipo de vigilancia	Pág. 3
• Notificación o Reporte de Eventos Adversos y Centinela	Pág. 4
• Notificación al paciente.....	Pág. 4
• Plazos	Pág. 5
• Manejo de Eventos Adversos y/o Centinelas.....	Pág. 5
• Seguimiento/ Evaluación y Difusión resultados.....	Pág. 6
• Flujograma de notificación y vigilancia.....	Pág. 7
• Eventos a vigilar transversales a vigilar.....	Pág. 8
• Eventos a notificar y vigilar por Servicios clínicos.....	Pág. 8
Responsabilidades.....	Pág. 14
Distribución.....	Pág. 15
ANEXOS.....	Pág. 16

	Protocolo Dirección Médica	Código	GCL-16/DCAL03
		Edición	02
		Fecha	Enero 2018
		Vigencia	2018- 2023
		Página	2/26
NOTIFICACIÓN y VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS			

2. Objetivos:

Establecer un sistema de notificación y vigilancia de eventos adversos asociados a la atención de salud.

3. Objetivos Específicos:

Establecer un procedimiento que conduzca a la notificación, y a analizar y revisar la implementación de mejores prácticas preventivas, como consecuencia de la ocurrencia de un evento adverso y/o evento centinela.

4. Alcance:

Todas las situaciones que en la práctica clínica puedan ser catalogadas como Evento Adverso o Centinela, ocurridas en los servicios clínicos o unidades de apoyo del HMS, deben ser sometidas a los procedimientos que este documento señala.

5. Referencias:

- Ley 20.584. Normas Sobre Seguridad del Paciente y Calidad en la Atención Respecto de: Reporte de Eventos Adversos y Eventos Centinela.
- Indicadores de Seguridad del Paciente (OCDE). Seguridad Clínica y Prevención de los Efectos Adversos Relacionados con la Asistencia Sanitaria. Materiales Docentes, Marzo 2004.
- Marco Conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente. Informe Técnico Definitivo, Enero 2009.
- Sistemas de Registro y Notificación de Incidentes y Eventos Adversos; Ministerio de Sanidad y Consumo, Secretaría General Técnica, Centro de Publicaciones Paseo del Prado, 18 - 28014 Madrid.
- Programa de Vigilancia de Eventos Adversos o Incidentes Críticos; Servicio de Salud Maule, Hospital Dr. Cesar Garavagno, Febrero 2012

6. Glosario de términos:

- **Seguridad de la Atención:** Proceso centrado en el conocimiento de los riesgos de ocurrencia de eventos adversos, la eliminación de los riesgos innecesarios y la prevención de aquellos que son evitables a través de intervenciones basadas en evidencia científica con demostrada efectividad.
- **Evento Adverso (EA):** Situación o acontecimiento inesperado, relacionado con la atención de salud recibida por el paciente, que tiene, o puede tener, consecuencias negativas para el mismo y que no está relacionado con el curso natural de la enfermedad.

	Protocolo Dirección Médica	Código	GCL-16/DCAL03
		Edición	02
		Fecha	Enero 2018
		Vigencia	2018- 2023
		Página	3/26
NOTIFICACIÓN y VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS			

- **Evento Centinela (EC):** Situación o acontecimiento inesperado, relacionado con la atención de salud recibida por el paciente, que produce o puede producir la muerte del paciente, o serias secuelas físicas o psicológicas, o el riesgo potencial de que ésto ocurra y que no está relacionado con el curso natural de la enfermedad.
- **Evento Evitable:** Es aquel que su frecuencia pudiera disminuir o desaparecer, si se encuentran instaladas las medidas de prevención, que cuenten con la mejor evidencia científica disponible.
- **Evento Inevitable:** Es aquel que a pesar de instalar todas las medidas con mejor evidencia científica disponible, ocurre igual.
- **Daño:** Alteración estructural o funcional del organismo y/o cualquier efecto perjudicial, derivado de la prestación salud. Los daños comprenden enfermedades, lesiones, sufrimientos, discapacidades y muerte, y pueden ser físicos o psicológicos.
- **Sistema de Vigilancia:** Lo constituye todos los elementos de la organización, que hacen posible la realización de las acciones de vigilancia. Incluye: la responsabilidad de notificar, nómina de situaciones a vigilar, procedimiento de notificación, verificación del evento, análisis e informe, medios para el flujo de la información y la responsabilidad de desarrollar planes de mejora, cuando corresponda.
- **Acciones Tomadas para Reducir el Riesgo:** Actividades adoptadas para reducir, manejar o controlar un futuro daño o la probabilidad de daño asociada con un evento.

7. Desarrollo:

7.1 Tipo de Vigilancia en el Hospital Militar de Santiago

Principalmente pasivo, ya que se llevará a cabo mediante la notificación de eventos adversos y centinelas, por parte del personal, familiares y/o pacientes.

	Protocolo Dirección Médica	Código	GCL-16/DCAL03
		Edición	02
		Fecha	Enero 2018
		Vigencia	2018– 2023
		Página	4/26
NOTIFICACIÓN y VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS			

7.2 Notificación o Reporte de Eventos Adversos y Centinela

- Frente a la ocurrencia de un EA o EC, el involucrado o testigo debe informar de inmediato a su jefatura directa, en forma verbal.
- Una vez informado el Jefe directo, la notificación será remitida al Depto. de Calidad.
- La notificación se realizará por medio del registro clínico electrónico (RCE), en la pestaña de “Notificación EA”. A través de un correo electrónico (grupestadadverso@hms.cl) al que están asociados los integrantes del Departamento de Calidad. También se podrá notificar a través del Formulario Solicitud, Reclamo, Sugerencia y Felicitaciones (**Anexo 2**) y en caso de falla o dificultad de acceso a este sistema, la notificación debe realizarse por escrito, en formulario de papel (**Anexo 1**).
- El sistema de RCE TRAK, cuenta con los siguientes formularios de notificación:
 - Formulario Notificación Caídas. (**Anexo 3**)
 - Formulario Notificación Error de Medicación.
 - Formulario Notificación de Ulceras por Presión (UPP).
 - Formulario Notificación de Flebitis
 - Formulario Notificación Eventos Adversos o Centinelas en Pabellones.
 - Formulario Notificación Otros Eventos Adversos o Eventos Centinela (Universal)
 - Formulario Notificación Eventos en Farmacia.

7.3 Notificación al Paciente

Todo paciente que haya sufrido un evento adverso o centinela, deberá ser notificado, él o su representante legal, dentro de las 48 horas hábiles después de la ocurrencia del evento, por el Jefe de Servicio, enfermeras Jefe de Servicio, Tecnólogos médicos, Kinesiólogos, etc. Por otra parte, esta notificación debe quedar registrada en la ficha clínica.

	Protocolo Dirección Médica	Código	GCL-16/DCAL03
		Edición	02
		Fecha	Enero 2018
		Vigencia	2018– 2023
		Página	5/26
NOTIFICACIÓN y VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS			

7.4 Plazos

Plazos	Evento Adverso	Evento Centinela
De notificación	48 horas hábiles	inmediato
De análisis local (área afectada)	10 días hábiles	5 días hábiles
De análisis final y conclusión	15 días hábiles	10 días hábiles
Plan de mejora (si corresponde)	20 días hábiles	15 días hábiles

7.5 Manejo del Evento Adverso o Centinela:

- a. Frente a cada notificación de evento adverso o centinela, la Enfermera del Departamento de Calidad, realizará registro del caso. Dependiendo de la magnitud del evento, podrá dirigirse al Servicio para entrevistarse con los involucrados y verificar el cumplimiento de las medidas de prevención. Si se descarta el evento, la Enfermera del Departamento de Calidad lo registrará como no aplica (NA).
- b. Análisis por Depto. Calidad: A partir de la notificación el Depto. de Calidad estudiará cada evento, dejando registro en una planilla Excel. Cada evento contará con la siguiente información:
 - Identificación del paciente.
 - Descripción del evento.
 - Lugar de ocurrencia.
 - Circunstancia en que ocurrió.
 - Daño producido.
 - Verificación de las medidas preventivas instaladas (en los casos que corresponda)
 - Confirmación o descarte del evento.
- c. Todo evento adverso y centinela deberá contar con una revisión de las circunstancias y posibles causas que contribuyeron al hecho. Para el caso de los Eventos Adversos, esta revisión será realizado en la unidad donde ocurrió y para los Eventos Centinelas, esta revisión se realizará en conjunto con el Depto. de Calidad, donde participarán los involucrados y el Depto. de Calidad
- d. El Depto. de Calidad brindará asesoría a los servicios clínicos y unidades de apoyo, en la realización de la revisión de causa del evento y elaboración del plan de mejora, cuando exista la constancia de incumplimiento de las medidas de prevención, de acuerdo a la normativa vigente y solicitará la presencia de otras jefaturas, en caso de ser necesario.

	Protocolo Dirección Médica	Código	GCL-16/DCAL03
		Edición	02
		Fecha	Enero 2018
		Vigencia	2018- 2023
		Página	6/26
NOTIFICACIÓN y VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS			

7.6 Seguimiento

El Departamento de Calidad monitorizará, semestralmente, la puesta en marcha de los planes de mejora propuestos por los servicios.

7.7 Evaluación y Difusión de Resultados

El Depto. de Calidad verificará la puesta en marcha del Plan de intervención. Se generará una base de datos que contenga todos los eventos notificados. Esta base de datos se actualizará mensualmente, será compartida con el Director Médico y con los jefes de Departamentos. Además, serán informados en el Consejo Técnico de manera semestral y un informe anual de los EA /EC ocurridos durante el año anterior, donde se informará, tipo y frecuencia de Eventos por Servicios (tasa cuando corresponda), porcentaje de Eventos centinelas con plan de intervención e implementación de este plan.

Por otro lado, cada servicio deberá difundir estos eventos, luego de haber sido analizados y propuesto los planes de mejora, con el fin de que estas medidas sean conocidas por todo el personal.

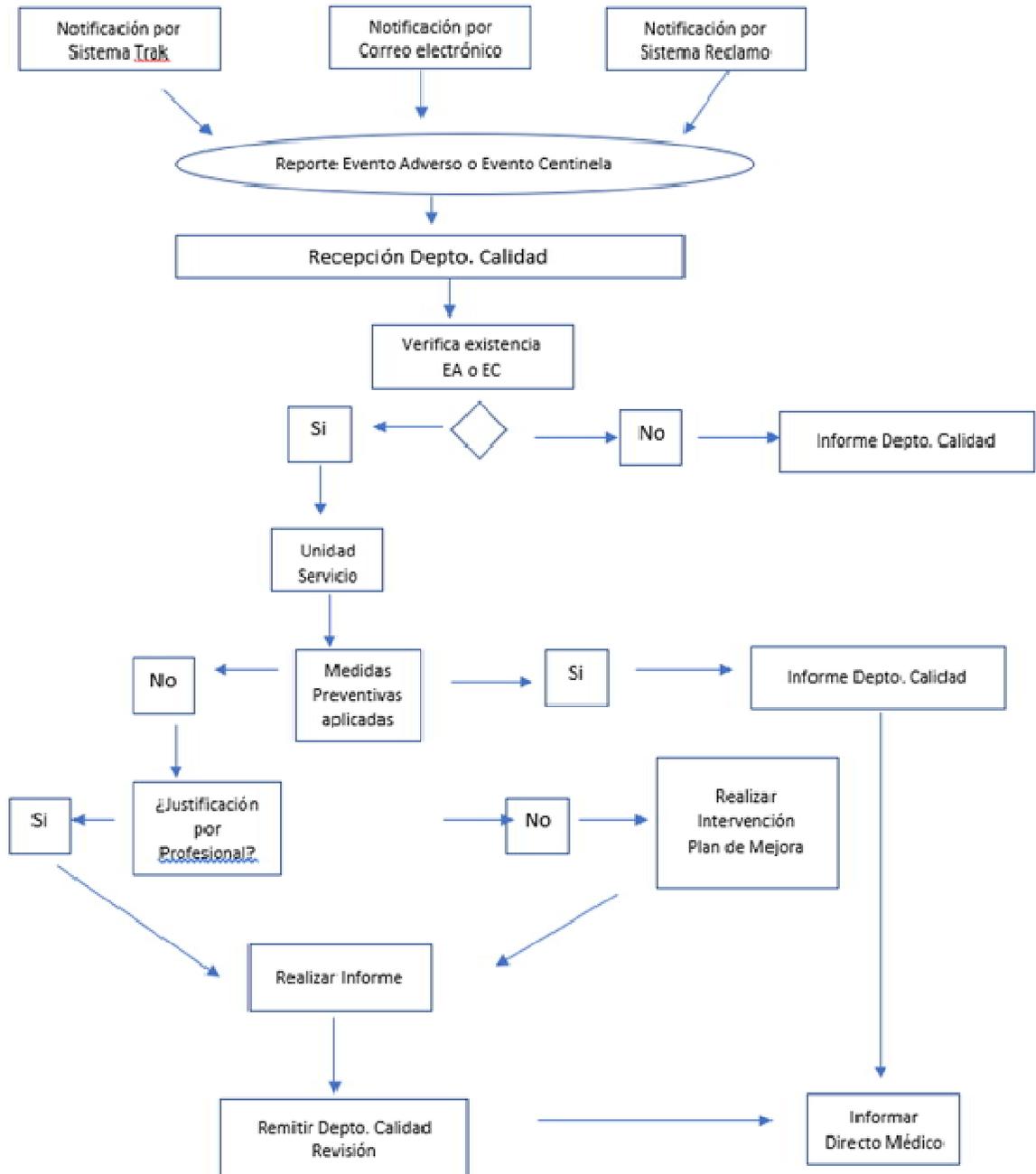


Protocolo
Dirección Médica

Código	GCL-16/DCAL03
Edición	02
Fecha	Enero 2018
Vigencia	2018- 2023
Página	7/26

NOTIFICACIÓN y VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS

7.8 Flujoograma de Notificación y vigilancia de eventos adversos y centinelas



	Protocolo Dirección Médica	Código	GCL-16/DCAL03
		Edición	02
		Fecha	Enero 2018
		Vigencia	2018– 2023
		Página	8/26
NOTIFICACIÓN y VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS			

7.9 Eventos a Vigilar por los Servicios Clínicos y/o Unidades de Apoyo (Transversales).

- Todos los Servicios Clínicos y/o Unidad de Apoyo, en los cuales se brinde atención directa a pacientes, serán responsables de notificar:
 - Caídas
 - Error de medicación
 - Úlceras por presión
 - Flebitis
 - Reingreso de todo paciente antes de los 30 días de su egreso (por la misma causa). En este caso será el Depto. de Calidad en conjunto con el equipo médico a cargo, quienes definirán si corresponde o no alta precoz, objetivo de esta medición.
 - Neumotórax por Instalación de Catéter Venoso Central (CVC).
 - Sepsis Post Operatorias.
- Todos los pabellones (Central, Maternidad, Hemodinamia), además de Angiografía y Litotricia, deberán notificar los eventos adversos atinentes a este tipo de servicio, en el Formulario de Notificación de Eventos Adversos y Centinelas en Pabellones
- Los Servicios Clínicos que pesquisen eventos adversos y centinelas ocurridos en los servicios de apoyo, tendrán la facultad de notificar directamente.
- Siempre serán Centinelas: las caídas con fracturas de huesos largos o fallecimiento del paciente producto de Caída, Úlceras por Presión/Lesión por Presión (UPP/LPP) grado IV, Error de medicación con resultado grave o muerte, Cualquier Enfermedad Tromboembólica que el paciente presente durante la hospitalización o se presente al alta

7.10 Eventos propios de la realidad asistencial en cada Servicio Clínico adicionales a los mencionados en el punto anterior:

- **Cirugía:**
 - Evento Adverso: Retiro Accidental y/o Autorretiro de drenaje
- **Hemato-Oncología:**
 - Evento Adverso: Extravasación de droga antineoplásica.

	Protocolo Dirección Médica	Código	GCL-16/DCAL03
		Edición	02
		Fecha	Enero 2018
		Vigencia	2018– 2023
		Página	9/26
NOTIFICACIÓN y VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS			

- Evento Centinela: Extravasación de droga antineoplásica vesicante con lesión grave (necrosis)
- **Diálisis:**
 - Evento Adverso: Desplazamiento del trocar durante la diálisis
 - Evento Centinela: Autorretiro CVC durante la diálisis, Diálisis con filtro cambiado
- **Medicina:**
 - Evento Adverso: Retiro accidental y/o Autorretiro SNY o SNG, cuando esté siendo usada para alimentación.
 - Evento Centinela: Muerte de paciente durante traslado a UPC.
- **Neonatología:**
 - Evento Adverso: Extravasación de vía venosa periférica (VVP) y Catéter Venoso Central (CVC).
 - Evento Centinela: Volcamiento cuna recién nacido, Entrega recién nacido equivocado, Onfaloragia asociada a manejo catéter umbilical.
- **Obstetricia y Ginecología:**
 - Evento Centinela: Aplastamiento RN por su madre en la cama, Muerte Materna, Muerte Fetal Tardía, Endometritis.
- **Odontología y Máxilo Facial:**
 - Evento Adverso: Parestesia que compromete más de 2 tejidos en cirugía mediana complejidad
 - Eventos Centinela: Shock anafiláctico asociado administración de antibióticos o anestésicos, con resultado de muerte o incapacidad permanente.
- **Pabellón Hemodinamia:**
 - Evento Adverso: Hematoma en sitio de punción, que requiera tratamiento quirúrgico, Queratitis por sello inapropiado
 - Evento Centinela: Reacción adversa grave al medio de contraste, en pacientes con antecedentes de alergia que no recibieron premedicación oportuna.

	Protocolo Dirección Médica	Código	GCL-16/DCAL03
		Edición	02
		Fecha	Enero 2018
		Vigencia	2018- 2023
		Página	10/26
NOTIFICACIÓN y VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS			

- **Pabellón Quirúrgico:**
 - Evento Adverso: Suspensión de cirugía en paciente bajo anestesia, Quemadura Intrapabellón, Queratitis por sello inapropiado.
 - Evento Centinela: Cirugía en Paciente Equivocado, Cirugía en Lado Equivocado, Cuerpo Extraño Olvidado, Paro cardiorrespiratorio Intrapabellón, Extirpación no Programada de un órgano, Laceración o Punción de otro Órgano.

- **Pabellón Maternidad:**
 - Evento Adverso: Queratitis por sello inapropiado, Omisión antibioprofilaxis en pacientes con cultivo vagino-rectal (+) estreptococo.
 - Evento Centinela: Muerte fetal tardía, Cuerpo extraño olvidado, Paro cardiorespiratorio intrapabellón, Asfixia neonatal, Extirpación no programada de un órgano, laceración o punción de otro órgano. Trauma Obstétrico en Parto Vaginal con instrumentalización, Trauma Obstétrico en Parto Vaginal sin instrumentalización.

- **Pediatría / Cirugía:**
 - Evento Adverso: Extravasación De vía venosa periférica.
 - Evento Centinela: Paro cardio Respiratorio (PCR) durante procedimiento médico en sala, PCR no recuperado durante procedimiento en sala.

- **Hemato-Oncología Infantil:**
 - Evento Adverso: Extravasación de vía venosa periférica, Extravasación droga antineoplásica
 - Evento Centinela: PCR no recuperado durante procedimiento en sala, Extrav. droga antineoplásica vesicante con lesión grave

- **Salud mental:**
 - Evento Adverso: Intento suicidio, Fuga fuera del servicio.
 - Evento Centinela: Suicidio.

- **Recuperación y UTI Quirúrgica:**
 - Evento Adverso: Quemaduras producidas por Calefactor, desplazamiento de dispositivos médicos.

	Protocolo Dirección Médica	Código	GCL-16/DCAL03
		Edición	02
		Fecha	Enero 2018
		Vigencia	2018- 2023
		Página	11/26
NOTIFICACIÓN y VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS			

- Evento Centinela: Reingreso a pabellón por sangramiento profuso no pesquisado oportunamente.
- **UCI Adulto:**
 - Evento Adverso: Extubación accidental o auto extubación. Desplazamiento de dispositivos médicos.
 - Evento Centinela: Extubación accidental o auto extubación con resultado de muerte.
- **UCI Coronaria:**
 - Evento Adverso: Neumotórax asociado a manejo inadecuado de drenaje.
- **UCI Pediátrica:**
 - Evento Adverso: Presencia de Lesión por Presión (LPP) por uso mascarilla Ventilación Mecánica No Invasiva (VMNI).
 - Evento Centinela: Extubación Accidental o auto extubación en paciente en VMI con resultado de muerte.
- **UTI Adultos:**
 - Evento Adverso: Transversales. Desplazamiento de dispositivos médicos.
- **Urgencia Adultos:**
 - Evento Adverso: Paciente C2 que cambia de categorización a C1 mientras espera atención en sala de espera o box.
 - Evento Centinela: Fallecimiento de paciente en el SUA sin atención de médico
- **Urgencia Maternidad:**
 - Evento Adverso: Parto ocurrido fuera del pabellón de maternidad.
 - Evento Centinela: Fallecimiento paciente sin atención médica en sala de espera
- **Urgencia Pediátrica:**
 - Evento Adverso: Paciente C2 que cambia de categorización a C1 mientras espera atención en sala de espera o box.

	Protocolo Dirección Médica	Código	GCL-16/DCAL03
		Edición	02
		Fecha	Enero 2018
		Vigencia	2018– 2023
		Página	12/26
NOTIFICACIÓN y VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS			

- Evento Centinela: Fallecimiento de paciente en el SUP sin atención de médico

7.11 Eventos propios de la realidad asistencial en cada Unidad de Apoyo

- **Anatomía Patológica:**
 - Evento Adverso: Muestra sin fijación o fijación deficiente, Pérdida de material de examen (inclusión, lámina, informes y/o respaldo).
 - Evento Centinela: Extravío muestras recibidas sin diagnóstico. Notificación de resultados críticos fuera del plazo establecido.
- **Angiografía:**
 - Eventos Adversos: Hematoma en sitio de punción, Quemadura radio inducida, Infección dispositivo de sello arteria femoral.
 - Evento Centinela: Isquemia cerebral por hipotensión.
- **Banco de Sangre:**
 - Evento Adverso: Rotulación errónea de tubo de muestra.
 - Evento Centinela: Transfusión del paciente equivocado, Infección por agente que se puede transmitir por transfusión, Reacción hemolítica aguda por incompatibilidad de grupo sanguíneo, Transfusión de componentes sanguíneos sin tamizajes microbiológicos conformes, Reacción por sobrecarga de volumen.
- **Diagnóstico por Imágenes**
 - Evento Adverso: Uso de medio contraste sin premedicación, en paciente que lo requería. Error de lateralidad. Error de identificación. Extravasación de medio de contraste.
 - Evento Centinela: Extravío de biopsia, atención de paciente con marcapasos en resonancia.
- **Endoscopía (Digestivos y Urológicos):**
 - Evento Adverso: Síncope post procedimiento fuera de Unidad de Endoscopía.
 - Evento Centinela: Perforación relacionada con procedimiento endoscópico, Hemorragia durante o posterior procedimiento endoscópico, Paro cardiorrespiratorio (PCR) durante la realización de un procedimiento endoscópico.

	Protocolo Dirección Médica	Código	GCL-16/DCAL03
		Edición	02
		Fecha	Enero 2018
		Vigencia	2018– 2023
		Página	13/26
NOTIFICACIÓN y VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS			

- **Enfermedades Respiratorias y Procedimientos Endoscópicos:**
 - Evento Adverso: Caída de paciente durante test de marcha.
 - Evento Centinela: Paro cardiorrespiratorio durante o post procedimiento de Fibrobroncoscopía.
- **Esterilización:**
 - Evento Adverso: Control químico no virado, suspensión de pabellón con paciente anestesiado, por caja con problemas de esterilización.
 - Evento Centinela: Distribución de material no estéril a los servicios clínicos.
- **Farmacia:**
 - Evento Adverso: Error de etiquetado, Error de dispensación, error de almacenamiento en los servicios (fotosensibles, refrigerados, etc.)
 - Evento Centinela: Muerte de un paciente por Quiebre de stock crítico en farmacia.
- **Laboratorio y Toma de Muestras:**
 - Evento Adverso: Error en la rotulación de tubos en la Unidad de Toma de Muestras.
 - Evento Centinela: Entrega de resultado equivocado al paciente, Valor crítico no informado con consecuencia grave en paciente.
- **Litotricia:**
 - Evento Adverso: Depresión respiratoria posterior a la administración de opioides.
 - Evento Centinela: Shock anafiláctico, por administración de medio de contraste.
- **Medicina Nuclear:**
 - Evento Adverso: Error de identificación del paciente.
 - Evento Centinela: Administración errónea de radiofármaco.
- **Unidad de Infecciones Asociadas a Atención en Salud:**
 - Evento Centinela: Prolongación o reaparición de brote epidémico.
- **Transporte:**
 - Evento Adverso: Caída de paciente desde camilla de ambulancia.

	Protocolo Dirección Médica	Código	GCL-16/DCAL03
		Edición	02
		Fecha	Enero 2018
		Vigencia	2018– 2023
		Página	14/26
NOTIFICACIÓN y VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS			

- Evento Centinela: Muerte de paciente en ambulancia de rescate.

Además de los eventos mínimos a vigilar descritos, los servicios deberán notificar toda situación que corresponda a la definición de “Evento Adverso” y “Evento Centinela”.

8. Asignación de Responsabilidades:

- **Responsables de la detección y notificación del evento**
 Todo funcionario que sea testigo de un evento adverso o que crea que ha sucedido un evento adverso o centinela. Por otro lado, los familiares y pacientes también tienen posibilidad de notificar dichos eventos.
- **Responsables de revisión, análisis y confirmación del evento reportado:**
 La Enfermera del Departamento de Calidad, estará encargada del manejo de eventos adversos y/o centinelas. Revisará la información disponible de cada caso reportado, para identificar posibles causas; confirmará o descartará las notificaciones; verificará la aplicación de las medidas preventivas establecidas en protocolos locales y, en los casos de eventos centinela, organizará la información para el análisis conjunto con los servicios involucrados, mientras que, en los casos de eventos adversos, consolidará lo analizado por las propias unidades, colaborando en lo que sea pertinente.
- **Responsables de informar al paciente o a su representante, acerca de la ocurrencia del evento adverso o centinela:**
 Director Médico, quien delega en las jefaturas de las unidades que realizan atención directa a pacientes, tales como; Jefes de Servicios, Enfermeras Jefes de Servicios, Tecnólogos Médicos, Kinesiólogos, etc., serán responsables de notificar a los pacientes o sus representantes la ocurrencia del evento. En horario inhábil, esta responsabilidad podrá ser delegada a los Jefes de Turno, Residentes u otro profesional de turno.
- **Responsables de la revisión de causas en caso de evento centinela**
 Departamento de Calidad, en conjunto con las jefaturas del Servicio y/o Unidad involucrada en el evento.

	Protocolo Dirección Médica	Código	GCL-16/DCAL03
		Edición	02
		Fecha	Enero 2018
		Vigencia	2018– 2023
		Página	15/26
NOTIFICACIÓN y VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS			

- **Responsables de proponer y desarrollar plan de mejora en caso de evento centinela**
Jefaturas del Servicio y o Unidad involucrada en el evento.
- **Responsables de implementar y mantener el sistema de reporte, notificación, monitorización y difusión de los datos:**
El Departamento de Calidad, será el encargado de generar reuniones informativas, con el análisis de los eventos notificados; como también, de supervisar el cumplimiento de la normativa local, además de participar en la asesoría de los servicios y/o unidades de apoyo (y monitorizar cumplimiento de planes de mejora).

9. Distribución

- Departamento de Calidad (Copia controlada)
- Dirección General
- Dirección Médica
- Departamento de Enfermería
- Departamento de Medicina
- Departamento de Cirugía
- Departamento de Gineco-Obstetricia
- Departamento Pediatría
- Departamento Unidad de Pacientes Críticos
- Departamento Enfermedades Cardiovasculares
- Departamento Salud Mental
- Departamento Oncología
- Pabellón de Operaciones
- Unidad IAAS
- Centro de Diagnóstico y Tratamiento
- Farmacia
- Servicio Anatomía Patológica
- Departamento Laboratorio Clínico
- Servicio Esterilización
- Servicio Diagnóstico por Imágenes
- Contraloría Medica
- Sección Transporte
- Intranet
- SISQ

	Protocolo Dirección Médica	Código	GCL-16/DCAL03
		Edición	02
		Fecha	Enero 2018
		Vigencia	2018- 2023
		Página	17/26
NOTIFICACIÓN y VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS			

Anexo 2 Formulario Solicitud, Reclamo, Sugerencia y Felicidades



FORMULARIO
SOLICITUDES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Nº 153951

Su requerimiento, ya sea solicitud, reclamo, sugerencia o felicitación, es importante para nosotros, porque nos permite mantener o mejorar el servicio que entregamos a nuestros usuarios. Para lo anterior, es necesario que complete los datos solicitados. Los campos marcados con (*) son obligatorios.

*** Su requerimiento corresponde a:**

Solicitud Reclamo Sugerencia Felicitación

*** Fecha de la solicitud, reclamo, sugerencia o felicitación** / /

*** Nombre y apellidos de quien presenta el requerimiento** *** Nº Cédula de Identidad**

*** Nombre y apellidos del paciente** *** Nº Cédula de Identidad del paciente**

*** Autoriza que la respuesta sea enviada a su correo electrónico (en caso de que requerimiento sea un reclamo)**

SÍ *Correo electrónico @
 NO *Dirección particular

*** Teléfono de contacto** **Previsión de Salud**

*** Descripción de su requerimiento (información, reclamo, sugerencia o felicitación)**

*** Petición concreta (en caso de que su requerimiento sea un reclamo)**

Cód. 500001 - Brehmer Ltda.

*** Firma del requirente o su representante** _____

Su requerimiento tendrá una respuesta entre 15 y 21 días hábiles. Si requerimiento corresponde a un reclamo atingente a una atención de Salud (Ley 20.584 sobre Deberes y Derechos del Paciente) y la respuesta no es satisfactoria, podrá recurrir a la Superintendencia de Salud, en un plazo máximo de 5 días hábiles posteriores a la recepción de la respuesta. Ante disconformidad por la respuesta recibida sobre cualquier tipo de reclamo, ésta podrá ser presentada al Comando de Salud del Ejército dentro de un plazo de 15 días hábiles (OIRS COSALE, Alameda 1449, Torre 3, Piso 12, Santiago. Correo: contactenos@cosale.cl)

www.hms.cl - Av. Alcalde Fernando Castillo Velasco 9100, La Reina - Mesa Central 223316000

	Protocolo Dirección Médica	Código	GCL-16/DCAL03
		Edición	02
		Fecha	Enero 2018
		Vigencia	2018- 2023
		Página	18/26
NOTIFICACIÓN y VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS			

Formularios de Notificación Anexo 3:

Formulario Caídas

▼ Cuestionario: CAIDAS + Nuevo

CAIDAS

SERVICIO/UNIDAD: **SALA:**

DIAGNOSTICO PRINCIPAL:

FECHA DEL EVENTO: **HORA DEL EVENTO:**

AVISO A PROFESIONAL MEDICO: SI NO

NOMBRE PERSONA QUE NOTIFICA:

Esta información, no será difundida por ningún medio, sólo es relevante para recavar mayores antecedentes del incidente en caso de ser necesario y para elaborar un plan de mejora.

PERSONAL IMPLICADO:

MEDICO ENFERMERA AUXILIAR TECNOLOGO MEDICO MATRONA
 KINESIOLOGO INTERNO ALUMNO OTRO

PUNTAJE EN ESCALA DE EVALUACION:

CONDICION DEL CONSENTIMIENTO: ACEPTADO RECHAZADO

LESION COMO CONSECUENCIA DE LA CAIDA:

Sin lesión Abrasión/Erosión Corte/Contusión Esguince Hematoma
 Fractura Pérdida de conciencia Muerte Otras

Localización de la lesión:

DESCRIPCION BREVE DE LA CAIDA:

LUGAR:

Pasillo Silla WC Camilla Escalera
 Silla de ruedas Ducha Cama

Barandas de apoyo: Si No

Barandas arriba: Si No

Frenos puestos: Si No

ENTORNO:

Paciente solo al momento de la caída Timbre de llamada funcionando Acompañado Iluminación suficiente

Contención física: Si No

Espacio libre de riesgo al momento de la caída: Si No

ACTIVIDAD ASOCIADA

Deambulando Eliminación - WC Cambio de posición Aseo Traslado silla-cama
 Alcanzando objetos



Protocolo
Dirección Médica

Código	GCL-16/DCAL03
Edición	02
Fecha	Enero 2018
Vigencia	2018- 2023
Página	19/26

NOTIFICACIÓN y VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS

Formulario error de medicamentos

▼ Cuestionario: **Error Medicación** Nuevo

ERROR DE MEDICACIÓN

SERVICIO/UNIDAD: SALA:

DIAGNOSTICO PRINCIPAL:

FECHA DEL EVENTO: HORA DEL EVENTO:

AVISO A PROFESIONAL MEDICO: SI NO

NOMBRE PERSONA QUE NOTIFICA: Esta información, no será difundida por ningún medio, sólo es relevante para recibir mayores antecedentes del incidente en caso de ser necesario y para elaborar un plan de mejora.

PERSONAL IMPLICADO: MEDICO ENFERMERA AUXILIAR TECNICOLOGO MEDICO MATRONA
 KINESIOLOGO INTERNO ALUMNO OTRO

DESCRIPCION DEL ERROR:
Medicamento: Dosis:

Médico que realiza indicación:

Medico notificado: Si No

TIPO ERROR

Prescripción (Indicación): Error dosis Indicación incompleta o ambigua Escritura ilegible o abreviaturas Receta controlados enmendada

Etiquetado y Dispensación: Medicamento sin rótulo o etiqueta no corresponde Medicamento contaminado y/o alterado físicamente Medicamento sin rotulación de almacenamiento (manejar con precaución, refrigerado, fotosensible) Dispensación a paciente incorrecto Dispensación de farmacos vencidos
 Dispensación con error en dosis Dispensación tardía o no se dispensa el fármaco

Administración: Paciente incorrecto Medicamento equivocado Horario equivocado Dosis equivocada Via administración equivocada
 Velocidad administración errónea Preparación incorrecta Omisión Perdida cadena de frío Otro

SEVERIDAD DEL ERROR: Requirió exámenes Requirió monitorización Requirió tratamiento Produjo lesión o daño al paciente Traslado a unidad crítica
 Fallecimiento del paciente

MEDIDAS INMEDIATAS: Aviso médico Observación Indicación de exámenes Uso medicamentos Otros

Si son otras las medidas especifique:

PACIENTE O FAMILIAR NOTIFICADO: Si No

REGISTRO FICHA CLINICA: Si No

CAUSAS PROBABLES:



Protocolo
Dirección Médica

Código	GCL-16/DCAL03
Edición	02
Fecha	Enero 2018
Vigencia	2018- 2023
Página	20/26

NOTIFICACIÓN y VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS

Formulario UPP

▼ Cuestionario: UPP + Nuevo

ULCERAS POR PRESION

SERVICIO/UNIDAD: SALA:

DIAGNOSTICO PRINCIPAL:

FECHA DEL EVENTO: HORA DEL EVENTO:

AVISO A PROFESIONAL MEDICO: SI NO

NOMBRE PERSONA QUE NOTIFICA: Esta información, no será difundida por ningún medio, sólo es relevante para recavar mayores antecedentes del incidente en caso de ser necesario y para elaborar un plan de mejora.

PERSONAL IMPLICADO: MEDICO ENFERMERA AUXILIAR TECNOLOGO MEDICO MATRONA
 KINESIOLOGO INTERNO ALUMNO OTRO

FECHA INGRESO: FECHA PESQUISA:

PUNTAJE RIESGO AL INGRESO:

PUNTAJE RIESGO ACTUAL:

PROCEDENCIA DEL PACIENTE: Domicilio particular Otros centros asistencial Casa de reposo Otro servicio HMS

UPP AL INGRESO UPP ACTUALES

Editar Eliminar GRADO LOCALIZACION Editar Eliminar GRADO LOCALIZACION

GRADO LOCALIZACION GRADO LOCALIZACION

+ Agregar + Agregar

MEDIDAS INMEDIATAS: Lubricación Protección de puntos de apoyo Curación Cambios de posición programada Otros

PACIENTE O FAMILIAR NOTIFICADO SI NO

REGISTRO FICHA CLINICA SI NO

CAUSAS PROBABLES:

Usuario: lberavid

Contraseña:

Historial de Edición:

Actualizar Imprimir Aplicar

	Protocolo Dirección Médica	Código	GCL-16/DCAL03
		Edición	02
		Fecha	Enero 2018
		Vigencia	2018– 2023
		Página	21/26
NOTIFICACIÓN y VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS			

Formulario Flebitis

▼ Cuestionario: **FLEBITIS** + Nuevo

SERVICIO/UNIDAD:

DIAGNOSTICO PRINCIPAL:

FECHA DEL EVENTO:

AVISO A PROFESIONAL MEDICO: SI NO

NOMBRE PERSONA QUE NOTIFICA:

PERSONAL IMPLICADO:

<input type="checkbox"/> MEDICO	<input type="checkbox"/> ENFERMERA	<input type="checkbox"/> AUXILIAR	<input type="checkbox"/> TECNOLOGO MEDICO	<input type="checkbox"/> MATRONA
<input type="checkbox"/> KINESIOLOGO	<input type="checkbox"/> INTERNO	<input type="checkbox"/> ALUMNO	<input type="checkbox"/> OTRO	

FECHA INSTALACION VVP:

UBICACIÓN:

NUTRICION PARENTERAL: Si No

ANTIBIOTICOS: Cefazoliná Ceftriaxona Vancomicina Otros

SIGNOS Y SINTOMAS: Enrojecimiento Induración Dolor a palpación Fiebre Pus Otros

OBSERVACIONES:

PACIENTE O FAMILIAR NOTIFICADO: SI NO

REGISTRO FICHA CLÍNICA: SI NO

CAUSAS PROBABLES:

SALA:

HORA DEL EVENTO:

Esta información, no será difundida por ningún medio, sólo es relevante para recavar mayores antecedentes del incidente en caso de ser necesario y para elaborar un plan de mejora.

CALIBRE VVP:

EXCLUSIVO DEPARTAMENTO DE CALIDAD

CORRECCION DATOS: SI No

CALIFICACION DEPTO CALIDAD: INCIDENTE CENTINELA ADVERSO NO APLICA

COMENTARIOS:

Usuario:

Contraseña:

Historial de Edición:

Imprimir



Protocolo
Dirección Médica

Código	GCL-16/DCAL03
Edición	02
Fecha	Enero 2018
Vigencia	2018- 2023
Página	22/26

NOTIFICACIÓN y VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS

Eventos Pabellones

▼ Cuestionario: **EA-EC en Pabellones** + Nuevo

EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS EN PABELLONES

SERVICIO/UNIDAD: **SALA:**

DIAGNOSTICO PRINCIPAL:

FECHA DEL EVENTO: **HORA DEL EVENTO:**

AVISO A PROFESIONAL MEDICO: SI NO

NOMBRE PERSONA QUE NOTIFICA:

Esta información, no será difundida por ningún medio, sólo es relevante para recavar mayores antecedentes del incidente en caso de ser necesario y para elaborar un plan de mejora.

PERSONAL IMPLICADO: MEDICO ENFERMERA TENS TECNOLOGO MEDICO MATRONA OTRO

EVENTO REQUIRIO SUSPENSION CIRUGIA SI NO

PACIENTE ANESTESIADO: SI NO

CIRUJANO:

ANESTESISTA:

ARSENALERA:

AUXILIAR DE ANESTESIA:

ESTERILIZACION: PRESENCIA MATERIA ORGANICA INSTRUMENTAL MAL ESTADO MATERIAL ESPECIFICO INCOMPLETO CAJA HUMEDA RETRASO LLEGADA MATERIAL A PABELLON EMPAQUE ROTO CONTROL QUIMICO NO VIRADO OTRO

PREPARACION PREOPERATORIA INADECUADA: PACIENTE NO CUMPLE AYUNO PACIENTE SIN BAÑO PREOPERATORIO ZONA OPERATORIA RASURADA IDENTIFICACION NO CORRESPONDE

ASISTENCIALES: ESTUDIO INCOMPLETO AUSENCIA EVALUACION PRE-ANESTESICA AUSENCIA CONSENTIMIENTO INFORMADO ENFERMEDAD AGUDA EN EVOLUCION FALTA STOCK SANGRE FALTAN EXAMENES O EXAMENES ALTERADOS PACIENTE NO SUSPENDE FARMACOS OTRO

PABELLON: PROLONGACION CIRUGIA PREVIA SE AGREGA CIRUGIA URGENCIA FALTA PERSONAL PABELLON NO LLEGAN CAJAS QUIRURGICAS EXTERNAS FALTA CIRUJANO O ANESTESISTA FALLA EQUIPOS O INFRAESTRUCTURA

ABASTECIMIENTO: FALTA INSUMO FALTA IMPLANTE FALTA CAJA INSTRUMENTAL EXTERNAS FALTA REPOSICION CAJA UNICA IMPLANTE



Protocolo
Dirección Médica

Código	GCL-16/DCAL03
Edición	02
Fecha	Enero 2018
Vigencia	2018- 2023
Página	23/26

NOTIFICACIÓN y VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS

INCIDENTES RELACIONADOS CON CIRUGIA	<input type="checkbox"/> CIRUGIA PACIENTE EQUIVOCADO <input type="checkbox"/> RECuento NO CONFORME	<input type="checkbox"/> EXTIRPACION NO PROGRAMADA DE ORGAN0 <input type="checkbox"/> HEMORRAGIA	<input type="checkbox"/> CIRUGIA LADO EQUIVOCADO <input type="checkbox"/> QUEMADURA	<input type="checkbox"/> CUERPO EXTRAÑO OLVIDADO <input type="checkbox"/> LESION OTRO ORGAN0	<input type="checkbox"/> QUERATITIS POR SELLO INAPROPIADO
INCIDENTES RELACIONADOS ANESTESIA	<input type="checkbox"/> PARO CARDIORESPIRATORIO	<input type="checkbox"/> REACCION ANAFILACTICA	<input type="checkbox"/> HIPOTENSION SEVERA O SHOCK	<input type="checkbox"/> TROMBOEMBOLISMO PULMONAR	
ADMINISTRATIVOS	<input type="checkbox"/> PACIENTE NO SE PRESENTA	<input type="checkbox"/> FALTA FICHA	<input type="checkbox"/> PACIENTE DECIDE NO OPERARSE	<input type="checkbox"/> FALTA CAMA	
PABELLON MATERNIDAD	<input type="checkbox"/> OMISION ANTIBIOPROFILAXIS EN PACIENTES CON CULTIVO VAGINO-RECTAL (+) ESTREPTOCOCCO		<input type="checkbox"/> ASFIXIA NEONATAL		
PABELLON HEMODINAMIA	<input type="checkbox"/> HEMATOMA EN SITIO DE PUNCIÓN QUE REQUIERE CIRUGIA		<input type="checkbox"/> REACCION AL MEDIO DE CONTRASTE EN PACIENTE ALERGICO AL YODO SIN PREMEDICACION		
PACIENTE O FAMILIAR NOTIFICADO	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO				
REGISTRO FICHA CLINICA	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO				
CAUSAS PROBABLES:	<input type="text"/>				
Usuario	<input type="text"/>				
Contraseña	<input type="text"/>				
Historial de Edición	<input type="text"/>				
	<input type="button" value="Actualizar"/>		<input type="button" value="Aplicar"/>		
	<input type="button" value="Imprimir"/>				

	Protocolo Dirección Médica	Código	GCL-16/DCAL03
		Edición	02
		Fecha	Enero 2018
		Vigencia	2018- 2023
		Página	24/26
NOTIFICACIÓN y VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS			

Notificación Universal

▼ Cuestionario: **Universal** + Nuevo

OTROS EVENTOS

SERVICIO/UNIDAD: **SALA:**

DIAGNOSTICO PRINCIPAL:

FECHA DEL EVENTO: **HORA DEL EVENTO:**

AVISO A PROFESIONAL MEDICO: SI NO

NOMBRE PERSONA QUE NOTIFICA:

Este información, no será difundida por ningún medio, sólo es relevante para recavar mayores antecedentes del incidente en caso de ser necesario y para elaborar un plan de mejora.

PERSONAL IMPLICADO:

<input type="checkbox"/> MEDICO	<input type="checkbox"/> ENFERMERA	<input type="checkbox"/> AUXILIAR	<input type="checkbox"/> TECNOLOGO MEDICO	<input type="checkbox"/> MATRONA
<input type="checkbox"/> KINESIOLOGO	<input type="checkbox"/> INTERNO	<input type="checkbox"/> ALUMNO	<input type="checkbox"/> OTRO	

TIPO DE EVENTO:

<input type="checkbox"/> Incidente	<input type="checkbox"/> Evento Adverso	<input type="checkbox"/> Evento Centinela
------------------------------------	---	---

SECTOR:

<input type="checkbox"/> Hospitalizados	<input type="checkbox"/> Ambulatorio	<input type="checkbox"/> Urgencia	<input type="checkbox"/> Unidades de Apoyo	<input type="checkbox"/> Administrativo	<input type="checkbox"/> Otros	<input style="width: 50px;" type="text"/>
---	--------------------------------------	-----------------------------------	--	---	--------------------------------	---

SERVICIO:

DESCRIPCION DEL EVENTO:

PACIENTE O FAMILIAR NOTIFICADO SI NO

REGISTRO FICHA CLINICA SI NO

CAUSAS PROBABLES:

Usuario:

Contraseña:

Historial de Edición

Imprimir



Protocolo
Dirección Médica

Código	GCL-16/DCAL03
Edición	02
Fecha	Enero 2018
Vigencia	2018- 2023
Página	25/26

NOTIFICACIÓN y VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS

Evento Farmacia

EVENTOS EN FARMACIA

NOMBRE PERSONA QUE NOTIFICA:

Esta información, no será difundida por ningún medio, sólo es relevante para recavar mayores antecedentes del incidente en caso de ser necesario y para elaborar un plan de mejora.

FUNCIONARIO: QUIMICO FARMACEUTICO AUXILIAR OTROS

FECHA: **HORA:**

AREA DE DETECCION ERROR:

CATEGORIA ERROR

Sin cadena de frío Vencido Fotosensible/cambio de color Mal estado físico Error reposición bodega Incorrecto en kardex y/o estantes Envío incorrecto tubo neumático Envío incorrecto a terapia Recibo incorrecto de terapia Otros

Sin rótulo Rótulo incorrecto Dosis incorrecta Alterado o roto Contaminado No debe ser reenvasado

Sobredosis Subdosis o falta de dosis Medicamento incorrecto Gaveta D.U incorrecta No dispensado Otros

(EVENTO CENTINELA)

DETALLE DEL ERROR

CAUSA RAIZ

ACCIONES PREVENTIVAS

ACCIONES CORRECTIVAS

Usuario:

Contraseña:

Historial de Edición

