

13 - 14 Septiembre 2017



FORO Latinoamericano Colaborativo
en Calidad y Seguridad Hospitalaria

8va Jornada Abierta del Foro Latinoamericano
Colaborativo en Calidad y Seguridad en Salud



PROJETO
**PACIENTE
SEGURO**

IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA NACIONAL
DE SEGURANÇA DO PACIENTE

Cultura de Seguridad del paciente

Cultura de una organización

- ¿cómo hacemos las cosas aquí?

El teléfono suena constantemente pero nunca se responde para evitar que más pacientes sean admitidos



Las enfermeras están ocupadas terminando el papeleo para evitar ser castigadas por la gerencia



Componentes de una cultura de seguridad necesarios para lograr una alta confiabilidad



Confianza

Reporte de problemas

Seguridad psicológica

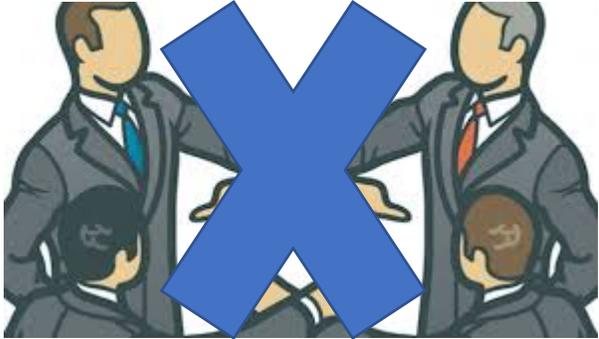


Líderes establecen un ambiente de confianza entre todo el personal, modelando los comportamientos apropiados

Educación continua de seguridad para los trabajadores fuera del lugar de trabajo

Defender los esfuerzos para erradicar los comportamientos intimidatorios

Responsabilidad



Los gerentes de todos los niveles deben dar alta prioridad al establecimiento de una cultura de seguridad positiva.

Procedimientos disciplinarios uniformes, equitativos y transparentes

Implementar políticas de "cultura justa"

Identificar condiciones inseguras

El personal reconoce y reporta las condiciones y pr

Crear que todas las contribuciones y preocupaciones sobre la seguridad del paciente deben ser alentadas, valoradas y respetadas

Fomentar una cultura de presentación de informes proporcionando retroalimentación

Asegurar la resolución temprana de condiciones inseguras

Realizar rondas de seguridad del paciente por un equipo interprofesional

Comunicar los resultados de las acciones



Fortalecer los sistemas

Implementar un sistema de reporte seguro y efectivo



Las organizaciones deben agrupar y revisar los factores causales comunes

Implementar estrategias de seguridad tales como automatización, listas de verificación y protocolos donde sea posible utilizando principios de ingeniería de sistemas y de factores humanos

Evaluar y mejorar continuamente la cultura de seguridad

Medir regularmente la "cultura de seguridad". Desarrollar planes
Informar de forma sistemática las métricas

Establezca una norma que evite los eventos y incidentes tanto del paciente como del trabajador

Personalice la mensajería incorporando hechos y emociones



La responsabilidad debe ser incorporada en las descripciones de trabajo en todos los niveles de la organización, y todos los empleados deben ser evaluados en las contribuciones hechas para mejorar la calidad y la seguridad del paciente.

Implementar procesos más robustos y estandarizados para el análisis de causa raíz, para identificar las causas raíz del fallo del sistema

Comprometerse con la divulgación completa a los pacientes / familias

Reducir la variación en los sistemas y procesos de entrega de atención de pacientes

Encuesta CAHPS® sobre Atención Hospitalaria

INSTRUCCIONES

- ◆ Llene esta encuesta únicamente si usted es el paciente que estuvo en el hospital durante esta vez que se menciona en la carta que vino con la encuesta. No llene esta encuesta si usted no fue el paciente.
- ◆ Conteste todas las preguntas marcando el cuadrado que aparece a la izquierda de la respuesta que usted elija.
- ◆ A veces hay que saltarse alguna pregunta del cuestionario. Cuando esto ocurra, verá una flecha con una nota que le indicará la siguiente pregunta a la que tiene que pasar. Por ejemplo:

Sí

No → Si contestó "No", pase a la pregunta 1

El número en la carta de presentación de esta encuesta sirve para saber que ya envió su respuesta y que no hay que enviarle recordatorios. Por favor tenga en cuenta que las Preguntas 1-25 de esta encuesta forman parte de una iniciativa nacional para evaluar la calidad de la atención en los hospitales. OMB #0938-0981

Las siguientes preguntas se refieren sólo a la vez que estuvo en el hospital cuyo nombre aparece en la carta de presentación de esta encuesta. No incluya información sobre otras veces que estuvo en un hospital.

LA ATENCIÓN QUE USTED RECIBIÓ DE LAS ENFERMERAS

1. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia las enfermeras le trataban con cortesía y respeto?

1 Nunca

2. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia las enfermeras le escuchaban con atención?

1 Nunca

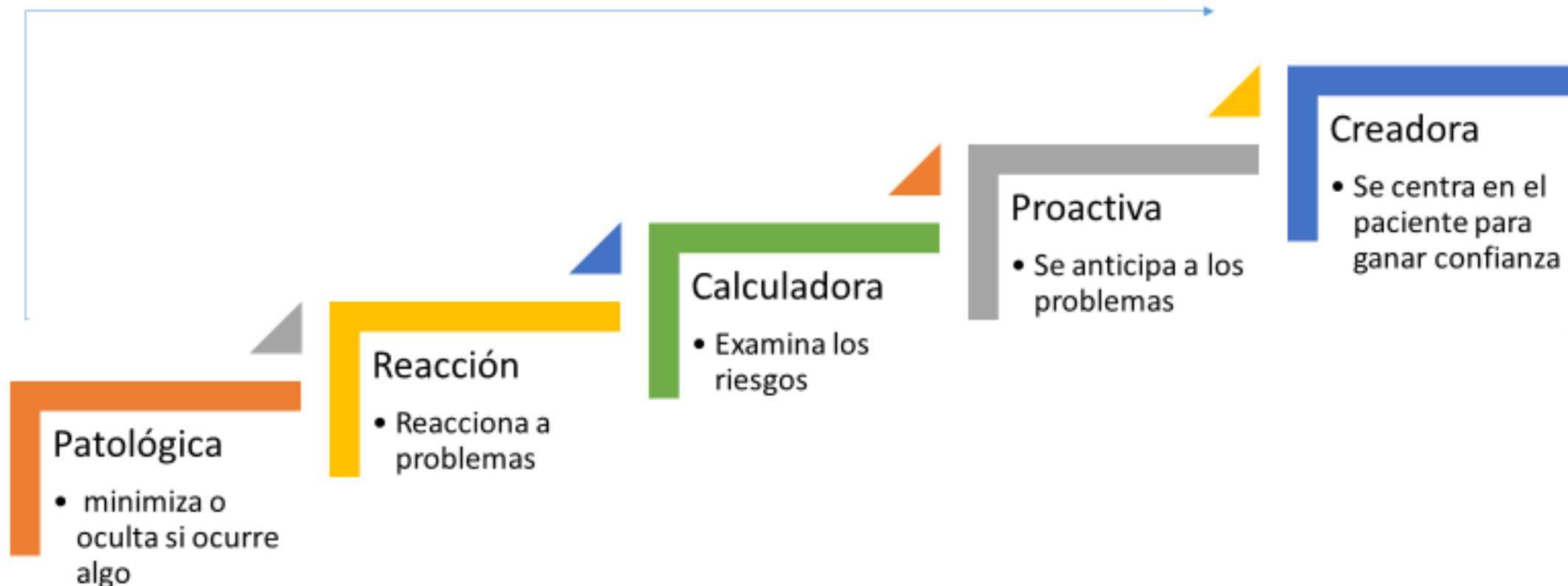
2 A veces

3 La mayoría de las veces

4 Siempre

3. Durante esta vez que estuvo en el hospital, ¿con qué frecuencia las enfermeras le explicaban las cosas de una manera que usted pudiera entender?

Gestión de riesgos

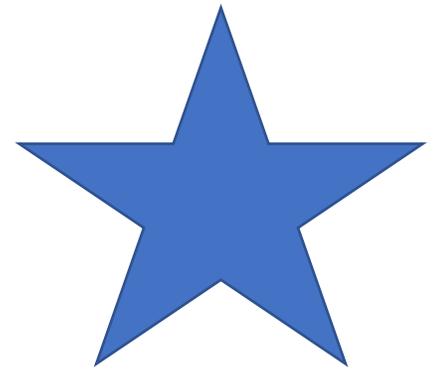


Seguridad del Paciente



Leading a Culture of Safety: A Blueprint for Success

Liderazgo



- Area
- Turno
- Personas

