

HOSPITAL DEL NIÑO

MANUAL DE LA OFICINA DE CALIDAD Y
SEGURIDAD DEL PACIENTE



APROBADO POR:

ELABORADO POR

Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente

JULIO 2014

	HOSPITAL DEL NIÑO OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: MC-03	Página 1 de 16
	Título: Manual de la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.	Elaborado: Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente	
	Sub Títulos: objetivos y funciones de la Oficina	Edición: Julio 2014	
	Aprobado:	Revisado:	

OFICINA DE CALIDAD HOSPITAL DEL NIÑO

Descripción

La Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente tiene como función primordial impulsar y promover la implementación de un programa sistemático de mejora continua de la Calidad y la Seguridad de los pacientes que abarca a toda la Institución.

Los factores técnicos, científicos y de actitudes humanas, son los retos que la oficina de Calidad y Seguridad del Paciente tiene para desarrollar una Cultura de Calidad y que ésta se vierta en atención de los usuarios, tendiente a favorecer el compromiso de los prestadores de servicios a mejorar su atención, generando un impacto favorable en la salud de la población.

La calidad y seguridad del paciente es un conjunto de tareas cuyo objetivo es hacer que nuestro hospital trabaje con estándares internacionales en todas las dimensiones de la calidad en salud: seguridad, eficiencia, efectividad clínica, cuidados centrados en el paciente, oportunidad y equidad.

	HOSPITAL DEL NIÑO OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: MC-03	Página 2 de 16
	Título: Manual de la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.	Elaborado: Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente	
	Sub Títulos: objetivos y funciones de la Oficina	Edición: Julio 2014	
	Aprobado:	Revisado:	

OBJETIVOS

Promover un sistema de gestión de la calidad enfocado al usuario, con recursos humanos capacitados y competentes bajo preceptos de seguridad del paciente y mejora continua para que el Hospital del Niño se coloque a la vanguardia en el ámbito de la calidad y seguridad de la atención pediátrica.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Velar por una atención de salud segura, oportuna, efectiva y eficiente a nuestros usuarios, mediante la aplicación del mejoramiento continuo de la calidad centrada en el usuario.
2. Establecer sistemas de evaluación y mejoría de la práctica clínica de acuerdo a la mejor información científica disponible, disminuyendo la variabilidad innecesaria o no justificada en las decisiones y acciones de salud que se tomen con nuestros pacientes.
3. Liderar y coordinar las acciones de los distintos departamentos y servicios de la organización en temas de calidad, así como de instruir a los funcionarios acerca de los objetivos, misión, visión y política de la organización en el ámbito de la calidad enfocada a la seguridad de nuestros usuarios
4. Promocionar la importancia estratégica de la calidad en el desarrollo de los objetivos del Hospital del Niño.
5. Crear una cultura de cambio en la Organización.

	HOSPITAL DEL NIÑO OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: MC-03	Página 3 de 16
	Título: Manual de la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.	Elaborado: Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente	
	Sub Títulos: objetivos y funciones de la Oficina	Edición: Julio 2014	
	Aprobado:	Revisado:	

6. Impulsar las medidas encaminadas a la mejora de procesos y prevención de errores. Contar con un Programa de Vigilancia y Prevención de Eventos Adversos.
7. Desarrollar la formación del personal en calidad.
8. Evaluar el grado de consecución de los objetivos establecidos.
9. Impulsar la mejora continua en busca de la excelencia.
10. Fomentar la implicación, motivación y mejora de la satisfacción de los profesionales.
11. Velar por la satisfacción de los usuarios, apoyando todas las acciones dirigidas a garantizarla, basadas en la identificación de sus necesidades y expectativas.
12. Complementar al sistema de gestión de calidad los estándares y las metas internacionales para la seguridad del paciente.
13. Promover la conformación y capacitación de equipos que trabajen en tareas y entreguen los avances necesarios para lograr la acreditación de nuestro Hospital.
14. Contribuir a mejorar la competencia y excelencia técnica en la atención de salud, al disminuir la variabilidad de los procesos asistenciales, a través de la estandarización de los procesos clínicos, de apoyo y administrativos, mediante la creación de procesos y protocolos, con la incorporación de los conceptos de calidad y seguridad asistencial
15. Promover la realización de encuestas regulares para la medición de las necesidades y la satisfacción de los pacientes y sus familias.
16. Analizar la información proporcionada por los buzones y encuestas, para emitir acciones preventivas, correctivas y de mejora.
17. Mejorar la seguridad del paciente basados en las metas internacionales propuestas por la OPS.

	HOSPITAL DEL NIÑO OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: MC-03	Página 4 de 16
	Título: Manual de la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.	Elaborado: Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente	
	Sub Títulos: objetivos y funciones de la Oficina	Edición: Julio 2014	
	Aprobado:	Revisado:	

ALCANCE

Este manual es de aplicación a todas las áreas de atención y administrativas del Hospital del Niño.

BASES LEGALES

Autoridad y actores que intervienen en el proceso regulatorio

- Constitución Política de la República de Panamá (artículos 109 y 110).
- Ley N° 51 de 2006 Ley orgánica de reformó el estatuto de la seguridad social.
- Código Sanitario, Ley N° 66 de 1947.
- Decreto de Gabinete N° 1/69 Por el cual se crea el Ministerio de Salud, se determina su estructura y funciones y se establecen las Normas de Integración y Coordinación de las Instituciones del Sector Salud.
- Políticas y estrategias de salud MINSa 2010-2015
- Resuelto 520 del 5 de junio de 2009 que crea los comités nacionales y locales de calidad del MINSa.
- Resolución N° 521/09 del Ministerio de Salud. Crea el Observatorio de Calidad de la Atención de Salud Ministerio de Salud

	HOSPITAL DEL NIÑO OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: MC-03	Página 5 de 16
	Título: Manual de la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.	Elaborado: Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente	
	Sub Títulos: objetivos y funciones de la Oficina	Edición: Julio 2014	
	Aprobado:	Revisado:	

Garantías de acceso y continuidad de la atención

- Constitución Política de la República de Panamá (artículos 109 a 111).
- Ley N° 44 del 31 de octubre de 2007, Sistema Único de Manejo de Emergencias (SUME 9-1-1).
- Ley N° 16 del 31 de julio de 1986 normas para garantizar la asistencia médica de urgencia a las personas que se encuentren en grave peligro de muerte.
- Decreto Ejecutivo N° 41/10 del Ministerio de Salud. Programa de Acompañamiento Humano y Espiritual del Enfermo.
- Creación de un sistema único de referencia y contra referencia (SURCO). 2003. Entre MINSA y CSS.

Aspectos relativos al paciente

- Constitución Política de la República de Panamá (artículos 109 a 111).
- Ley N° 68 de 20 de noviembre de 2003, Regula los derechos y obligaciones de los pacientes, en materia de información y de decisión libre e informada.

Función de autoridad sanitaria

- Constitución Política de la República de Panamá (artículo 111).
- Análisis comparado del marco jurídico sobre calidad de la atención y seguridad del paciente (CASP) en América Latina, España y la Comunidad Europea.

	HOSPITAL DEL NIÑO OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: MC-03	Página 6 de 16
	Título: Manual de la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.	Elaborado: Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente	
	Sub Títulos: objetivos y funciones de la Oficina	Edición: Julio 2014	
	Aprobado:	Revisado:	

- Ley N° 32 del 3 de junio de 2008, modifica la Ley 43, de 21 de julio de 2004, de Régimen de certificación y re certificación de los profesionales, especialistas y técnicos de las disciplinas de la salud, modificada.
- Ley N° 43 de 2004, crea los consejos y procedimientos interinstitucionales de certificación y re certificación de las profesiones de salud, especialistas y técnicos.
- Decreto Ejecutivo N° 111/99 Reglamento para la Gestión y el Manejo de Desechos Sólidos generados en Establecimientos de Salud.
- Decreto de Gabinete N° 1/69 Ministerio de Salud, se determina su Estructura y Funciones y se establecen las Normas de Integración y Coordinación de las Instituciones del Sector Salud.
- Reglamento MINSAs. 2004. Establece criterios de acreditación para instalaciones de primer nivel de atención, hospitales y salas de urgencias.
- Resolución MINSAs 2002 Manual de estándares para la acreditación de Hospitales.
- Resolución MINSAs N° 171/01 propone los estándares.
- Resolución MINSAs N° 170/01 creación de la unidad técnica del Consejo Nacional de Hospitales
- Resolución N° 101 del 1 de diciembre de 1998, publicada el 11 de diciembre de 1998 por la cual se hace obligatorio el despacho de antibióticos mediante la presentación de la receta médica.

	HOSPITAL DEL NIÑO OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: MC-03	Página 7 de 16
	Título: Manual de la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.	Elaborado: Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente	
	Sub Títulos: objetivos y funciones de la Oficina	Edición: Julio 2014	
	Aprobado:	Revisado:	

- Resolución N° 2212/96 Requisitos mínimos para el manejo de residuos hospitalarios a aplicar en centros de salud públicos y privados.

Investigación y gestión de la información

- Ley 38 de 5 de abril de 2011. Adopta el Reglamento Sanitario Internacional.
- Ley 78 creó al Comité Nacional de Bioética de la Investigación situado en el Instituto Gorgas de Estudios de la Salud (CNBI-ICGES).
- Ley N° 68 de 20 de noviembre de 2003, regula los derechos y obligaciones de los pacientes, en materia de información y de decisión libre e informada.
- Ley N° 6 del 22 de enero de 2002- transparencia de la gestión pública.
- Decreto de Gabinete N° 1/69 Crea el Ministerio de Salud, se determina su Estructura y Funciones y se establecen las Normas de Integración y Coordinación de las Instituciones del Sector Salud.
- Decreto N° 75/69 Establece estatuto orgánico del Ministerio de Salud.
- Resolución N° 521/09 del Ministerio de Salud, junio de 2009. Crea el Observatorio de Calidad de la Atención de Salud Ministerio de Salud.
- Lineamientos para la conformación e implementación del Observatorio de Calidad en la Atención Médica. Junio de 2009. Dirección General de Salud Departamento de instalaciones y servicios de Salud a la Población Coordinación de Ética, Seguridad y Calidad en la Atención Sanitaria.

	HOSPITAL DEL NIÑO OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: MC-03	Página 8 de 16
	Título: Manual de la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.	Elaborado: Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente	
	Sub Títulos: objetivos y funciones de la Oficina	Edición: Julio 2014	
	Aprobado:	Revisado:	

CRITERIO DE DISEÑO

Para el desarrollo del presente manual se han aplicado los criterios que a continuación se mencionan:

Eficacia y Eficiencia

La eficacia expresada como la capacidad de los directivos y servidores para alcanzar las metas y resultados planificados, por lo cual las funciones se deben distribuir adecuadamente, asegurando el cumplimiento de los objetivos funcionales, aprovechando al máximo los recursos disponibles y estableciendo funciones que aseguren la evaluación de los resultados.

La eficiencia para producir el máximo resultado con el mínimo de recursos, energía y tiempo. Se busca la mayor eficiencia en la utilización de los recursos, por lo tanto se debe eliminar la duplicidad o superposición de funciones y atribuciones entre funcionarios y servidores.

Racionalidad

Las funciones deben diseñarse o rediseñarse con el fin de obtener el máximo de efectividad con el menor costo posible.

Unidad de Mando

Todo cargo dependerá jerárquicamente de un solo superior.

Autoridad y responsabilidad

Definición clara de las líneas de autoridad, así como los niveles de mando y responsabilidad funcional, para que los cargos de nivel superior puedan delegar

	HOSPITAL DEL NIÑO OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: MC-03	Página 9 de 16
	Título: Manual de la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.	Elaborado: Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente	
	Sub Títulos: objetivos y funciones de la Oficina	Edición: Julio 2014	
	Aprobado:	Revisado:	

la autoridad necesaria en los niveles inferiores y se puedan adoptar decisiones según las responsabilidades asignadas.

Las responsabilidades deben ser claramente definidas, para que no exista el riesgo que pueda ser evadida o excedida por algún funcionario o servidor.

La delegación de la autoridad debe tener un medio efectivo de control, para establecer el cumplimiento de las funciones y tareas asignadas. Por su parte, todo empleado debe estar obligado a informar a su superior sobre las tareas ejecutadas y los resultados obtenidos, en función a lo que espera lograr.

Segregación de Funciones

Las funciones y tareas de los servidores deben ser definidas y limitadas de modo que exista independencia y separación entre funciones incompatibles que, entre otras, son: autorización, ejecución, registro, custodia de fondos, valores y bienes, y control de las operaciones, debiendo distribuirse a varios cargos evitando que todos los aspectos fundamentales de una transacción u operación se concentren en manos de una sola persona o unidad operativa, dado que por tratarse de funciones incompatibles, existe un alto riesgo de que pueda incurrirse en errores, despilfarros, actos irregulares o ilícitos.

Sistematización

Las funciones y tareas forman parte de sistemas, procesos, sub proceso ó actividades.

Las funciones deben tener un fin, es decir definirse en base a cumplimiento de los objetivos funcionales centrados en el usuario y estar interrelacionadas.

	HOSPITAL DEL NIÑO OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: MC-03	Página 10 de 16
	Título: Manual de la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.	Elaborado: Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente	
	Sub Títulos: objetivos y funciones de la Oficina	Edición: Julio 2014	
	Aprobado:	Revisado:	

Funciones de la oficina de calidad:

1. Asesorar y colaborar con el equipo directivo y los equipos técnicos del hospital en el diseño, implementación y evaluación de Políticas, Planes, Programas y/o normas de mejora continua de calidad de servicios y prácticas clínicas del hospital con especial énfasis en la garantía de seguridad de los pacientes.
2. Asesorar y colaborar con los equipos técnicos del hospital en la implementación de modelos y metodologías de trabajo que permitan alcanzar máximos estándares de calidad en la ejecución de las actividades cotidianas acorde a la realidad particular de servicios y prácticas clínicas realizadas.
3. Proponer a la Dirección del establecimiento, auditorías clínicas y/o de procesos que sean pertinentes de revisar y/o modificar a propósito de la detección de situaciones de riesgo en las prácticas clínicas.
4. Proponer mecanismos para la identificación, mitigación y corrección de eventos adversos asociados a la atención en salud.
5. Asesorar a los grupos responsables de velar por reducir el riesgo de infecciones asociadas al cuidado de la salud.
6. Elaborar y difundir los procesos que conllevan al cumplimiento de las acciones de mejora.

	HOSPITAL DEL NIÑO OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: MC-03	Página 11 de 16
	Título: Manual de la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.	Elaborado: Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente	
	Sub Títulos: objetivos y funciones de la Oficina	Edición: Julio 2014	
	Aprobado:	Revisado:	

RECURSOS HUMANOS:

Contamos con 3 médicos y 1 enfermera.

EQUIPAMIENTO DE LA UNIDAD:

Cuatro computadoras

Una impresora HP Laser

Un aparato telefónico

Cuatro Escritorios

Un Archivador de cuatro gavetas

Un Cesto de Basura

Un Aire acondicionado Split 12,000 BTU/h marca Royal

Cuatro Sillas estilo secretaria

	HOSPITAL DEL NIÑO OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: MC-03	Página 12 de 16
	Título: Manual de la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.	Elaborado: Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente	
	Sub Títulos: objetivos y funciones de la Oficina	Edición: Julio 2014	
	Aprobado:	Revisado:	

DEFINICIONES

Sistema de Gestión del Evento Adverso: Se define como el conjunto de herramientas, procedimientos y acciones utilizadas para identificar y analizar la progresión de una falla a la producción de daño al paciente, con el propósito de prevenir o mitigar sus consecuencias.

Indicio de Atención Insegura: Un acontecimiento o una circunstancia que puede alertar acerca del incremento del riesgo de ocurrencia de un incidente o un evento adverso.

Evento Adverso: Es la lesión o daño no intencional que se le produce a un paciente mientras se le atiende. Los eventos adversos pueden ser prevenibles y no prevenibles.

Evento Adverso Prevenible: Aquella lesión o daño que se habría evitado mediante el cumplimiento de los estándares del cuidado asistencial disponibles en un momento determinado.

Evento Adverso No Prevenible: Aquella lesión o daño que se presenta a pesar del cumplimiento de los estándares del cuidado asistencial.

Evento Centinela: Es un tipo de evento adverso en donde está presente una muerte o un daño físico o psicológico SEVERO de carácter permanente, que no estaba presente anteriormente y que requiere tratamiento o un cambio permanente de estilo de vida.

	HOSPITAL DEL NIÑO OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: MC-03	Página 13 de 16
	Título: Manual de la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.	Elaborado: Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente	
	Sub Títulos: objetivos y funciones de la Oficina	Edición: Julio 2014	
	Aprobado:	Revisado:	

Incidente: Es un evento que sucede en la atención clínica de un paciente y que no le genera daño, pero que en su ocurrencia se incorporan fallas en los procesos de atención.

Seguridad del paciente: Ausencia de accidentes, lesiones o complicaciones evitables, producidos como consecuencia de la atención a la salud recibida, es consecuencia de la interacción y el equilibrio permanente de múltiples actuaciones del sistema sanitario y de sus profesionales.

Barrera de Seguridad: Una acción o circunstancia que reduce la probabilidad de presentación del incidente o evento adverso.

Falla de la Atención en Salud: Una deficiencia no intencional en la planeación o ejecución de una atención en salud, bien sea por acción u omisión.

Falla activa: Errores resultantes de las decisiones y/o acciones de las personas que participan en el proceso.

Falla latente: Fallas en los sistemas de soporte.

Riesgo: Es la probabilidad que un incidente o evento adverso ocurra.

Tecno vigilancia: sistema de vigilancia post mercado, constituido por el conjunto de instituciones, normas, mecanismos, procesos, recursos financieros, técnicos y de talento humano que interactúan para la identificación, recolección, evaluación, gestión y divulgación de los eventos o incidentes adversos no descritos que presentan los dispositivos médicos durante su uso, la cuantificación del riesgo y la realización de medidas en salud pública, con el fin de mejorar la protección de la

	HOSPITAL DEL NIÑO OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: MC-03	Página 14 de 16
	Título: Manual de la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.	Elaborado: Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente	
	Sub Títulos: objetivos y funciones de la Oficina	Edición: Julio 2014	
	Aprobado:	Revisado:	

salud y la seguridad de los pacientes, usuarios y todo aquel que se vea implicado directa o indirectamente con la utilización del dispositivo.

Farmacovigilancia: sistema que recoge, vigila, investiga y evalúa la información sobre los efectos de los medicamentos, productos biológicos, plantas medicinales y medicinas tradicionales, con el objetivo de identificar información sobre nuevas reacciones adversas y prevenir los daños en los pacientes

	HOSPITAL DEL NIÑO OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: MC-03	Página 15 de 16
	Título: Manual de la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.	Elaborado: Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente	
	Sub Títulos: objetivos y funciones de la Oficina	Edición: Julio 2014	
	Aprobado:	Revisado:	

BIBLIOGRAFÍA

- Análisis comparado del marco jurídico sobre Calidad de la Atención y Seguridad del Paciente (CASP) en América Latina, España y la Comunidad Europea. Washington, DC: OPS, 2012.
- Manual de Calidad. Oficina de Gestión de Calidad. Hospital Nacional dos de Mayo. Gobierno de Perú, 2010.
- Manual de Calidad. Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente. Hospital San Juan de Dios de Los Andes. Chile 2010-2013.
- Departamento de Calidad. Hospital Santiago Oriente, Santiago, Chile.
- Plan Maestro de Mejora de la Calidad y Seguridad de los Pacientes. Instituto Nacional de Pediatría, México DF, 2010.
- Manual de Organización Unidad de Calidad. Hospital Santa Cruz, Chile. 2011
- Herramientas para promover la estrategia de la Seguridad del Paciente en el Sistema Obligatorio de garantía de Calidad en la Atención de Salud. Ministerio de la Protección Social, Bogotá, Colombia. 2007.
- Manual de Calidad Asistencial. Servicio de Salud y Sociedad de Calidad Asistencial, Castilla la Mancha. España, 2009.

	HOSPITAL DEL NIÑO OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: MC-03	Página 16 de 16
	Título: Manual de la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.	Elaborado: Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente	
	Sub Títulos: objetivos y funciones de la Oficina	Edición: Julio 2014	
	Aprobado:	Revisado:	

ANEXOS



