

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE ADULTOS

**Calidad de Servicios, Seguridad de
Pacientes (Manejo de Riesgo) y
Acreditación – 2025-2026**

787-754-0101 Ext. 5120, 5139, 5137, 5208

Mayo 2025

**Myriam Troche, MBA, RHIA
Certified Lean Healthcare GB**

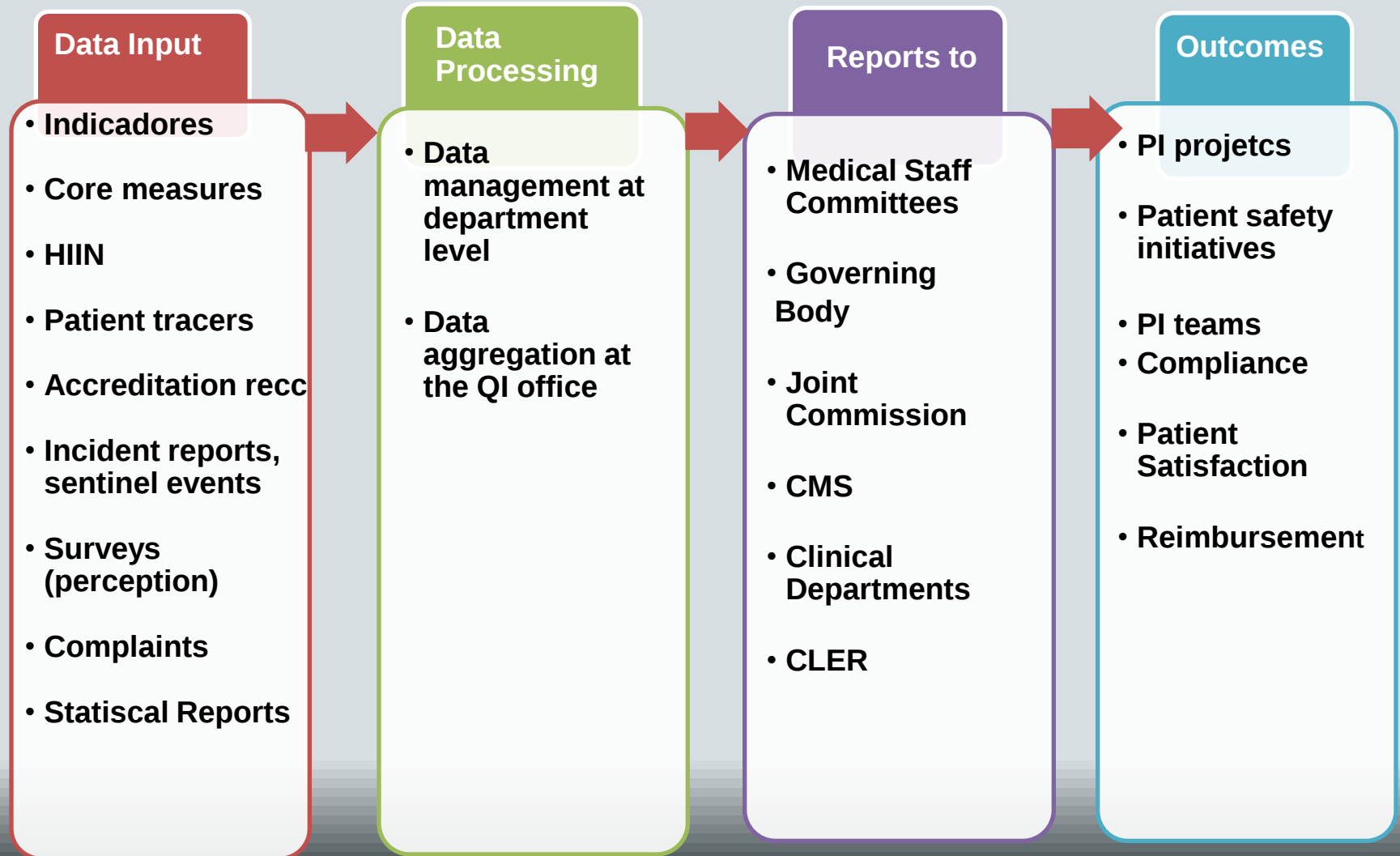
OBJETIVOS

- **Bosquejar las funciones básicas del Programa**

FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO

- **Medir la calidad de servicios mediante indicadores, analizar los datos para establecer prioridades de mejoramiento.**
- **Trabajar los reportes de incidentes para desarrollar planes proyectos y planes de mejoramiento.**
- **Acreditación del Hospital**

ESTRATEGIA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE PACIENTES- MANEJO DE DATOS



INDICADORES

➤ **Indicadores de Calidad**

- **LO QUE DEBE SER**
- **LO ESTABLECIDO POR LA INDUSTRIA, GUIAS DE CUIDADO,**
- **EVIDENCE BASED**

Benchmarking general = 85% cumplimiento

EJEMPLOS DE INDICADORES

**SEGURIDAD DEL
AMBIENTE DE CUIDADO
MANEJO DE EMERGENCIA
CREDENCIALES Y
COMPETENCIAS DEL
PERSONAL
MANEJO DE
MEDICAMENTOS
METAS NACIONALES DE
SEGURIDAD**

**INTEGRIDAD DE LA PIEL
CAIDAS
RESTRICCIONES
USO DE SANGRE
SERVICIOS CONTRATADOS
AUTOPSIAS
DISCREPANCIAS DE
DIAGNOSTICOS**

EJEMPLOS DE INDICADORES

MV- VAC

MORTALIDAD / MORBILIDAD

DOCUMENTACION DEL EHR

**EVENTOS ADVERSOS
(INCIDENTES)**

QUEJAS/QUERELLAS

MANEJO DE DOLOR

CLAVE VERDE- RESUCITACION

RESPUESTA RÁPIDA

CLABSI

CAUTI

READMISIONES

% DIAS DENEGADOS

RECLAMACIONES LEGALES

“CORE MEASURES” TOB,
IMM,PC,VTE, etc....

INCIDENTES

- Es obligatorio reportar eventos...
 - Por reglamentación federal, todo profesional del cuidado está obligado a reportar incidentes
 - Existen formatos de reportes en cada unidad clínica
- *El hospital No puede tomar represalias por reportar*

PROYECTOS DE MEJORAMIENTO

- **Por patrones y tendencias.**
 - **Requisitos de agencias acreditadoras, core measures, eventos, quejas.**
- **Deben ser multi e interdisciplinarios**
- **En colaboración con el hospital**
 - **La oficina de calidad del hospital debe conocer de estos proyectos, para servir de facilitador**

EDWARDS DEMMING

“Quality is everyone’s responsibility”



¡Preguntas!

Gracias!!!



Preguntas Post Prueba

1. Según la Joint Commission los siguientes eventos Centinela son los más comunes en el 2024:
 - a. Suicidio
 - b. Retención de objeto extraño
 - c. Todas las anteriores

2. Un posible indicador es:
 - a. Prevención de pulmonía en pacientes de ventilación mecánica.
 - b. CLABSI
 - c. Todas las anteriores

3. Una meta de seguridad importante es:

- a. Usa un indicador al momento de transfundir un paciente**
- b. Mantener las puertas de Sala de Operaciones cerradas**
- c. Prevención de suicidio**