

# INDUCCION HOSPITAL PEÑABLANCA



**Gobierno  
de Chile**

**SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD**

[supersalud.gob.cl](http://supersalud.gob.cl)



**Oficina Calidad y Seguridad del  
Paciente  
H.P.B.**



3 de septiembre del 2004

Se publica la ley que establece las



**Garantías**

**Explícitas**

**en Salud**



# GARANTIAS EXPLICITAS GES:

- ACCESO
- OPORTUNIDAD
- PROTECCION FINANCIERA
- CALIDAD





**Condiciones de  
Seguridad de  
la Atención**

**GARANTIA DE CALIDAD  
EN SALUD**



**Competencias  
para la Atención  
De Salud**



En materia de **Calidad y Seguridad del Paciente** se hará entrega de la siguiente información:

- **LEY DE DERECHOS DE LOS PACIENTES**

- Ser tratado con **respeto** por todo el personal del Hospital.
- Recibir un **trato digno, respetando su privacidad**.
- **Ser llamado por su nombre** y atendido con **amabilidad**.
- Recibir una **atención de salud de calidad y segura**, según protocolos establecidos.
- Ser informado de los costos de su atención de salud.
- No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.
- Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.
- **Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.**

# LEY DE DERECHOS DE LOS PACIENTES

- Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.
- Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.
- A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza.
- Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.
- Que el personal de salud **porte una identificación.**

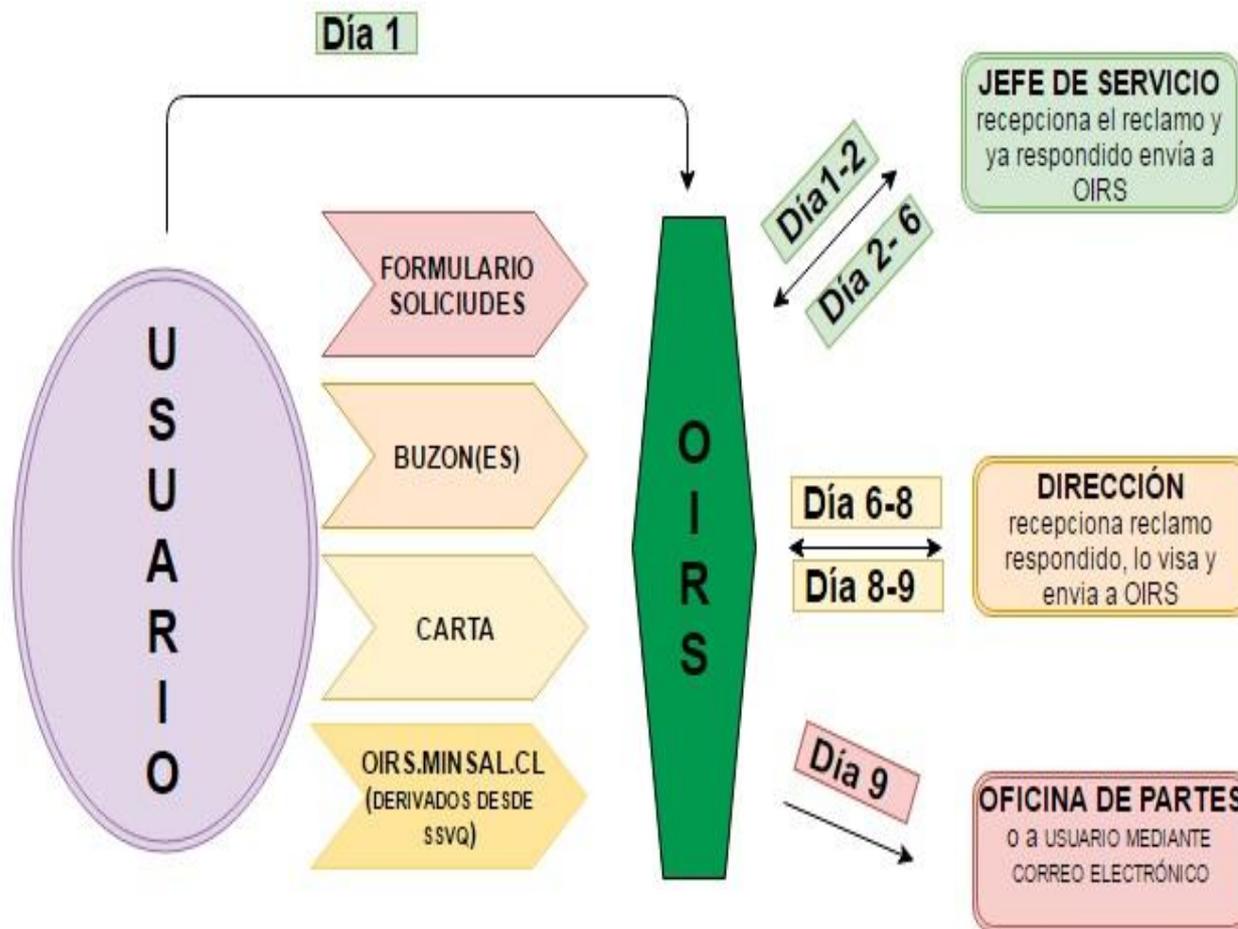
## GESTION DE RECLAMOS:

*Solicitudes ciudadanas: felicitaciones, reclamos y sugerencias*

### Ingreso Reclamos:

- De modo presencial en OIRS del hospital (09:00 a 18:00 hrs)
  - Atención de Urgencia
  - Hospitalizado (operaria OIRS) en horario inhábil solicitar formulario a enfermera.
- Buzones en Unidad de Emergencia o Hall Central del Hospital (horario inhábil)
- En línea: <http://oirs.minsal.cl>
- Carta dirigida a Sargento Aldea #660, Peñablanca.
- **Formulario entregar a paciente o familiar copia verde**





15 días hábiles



# SISTEMA DE ALERTA EN SITUACIONES DE **RIESGO VITAL #00**



USUARIO EN  
SITUACIÓN DE  
RIESGO VITAL



ACERCARSE Y CONSTATAR  
**RIESGO INMINENTE DE MORIR**

- PCR
- Dolor Precordial Intenso



**ACTIVAR EL SISTEMA DE ALERTA:**

Gritando #00 para que otro funcionario:

- Presione timbre de paro
- Llame al #00 (red MINSAL)

**Si se encuentra solo:**

- Active sistema de alerta



Permanezca al lado del paciente

**INICIE MANIOBRAS DE RCP**

(si tiene los conocimientos)



**EL MÉDICO DE EMERGENCIAS, DETERMINA EL PERSONAL Y**

**EL EQUIPAMIENTO QUE ACUDE AL LLAMADO.**

Las maniobras de RCP se deben mantener hasta que llegue personal clínico capacitado.



## Eventos adversos: GCL 2.3

- **Evento adverso:** Suceso inesperado que causa incapacidad y/o daño al paciente, que se deriva de la atención en salud o de la falta de atención y no de la enfermedad de base
  - **Leve:** ocasiona incapacidad leve que puede requerir observación.
  - **Moderado:** ocasiona incapacidad transitoria. Puede requerir hospitalización o atención en una Unidad de Urgencias
  - **Severo (centinela):** ocasiona daño severo al paciente, muerte, incapacidad funcional permanente o de larga evolución
- **Incidente de seguridad del paciente (casi error)**

# Ejemplos de eventos adversos

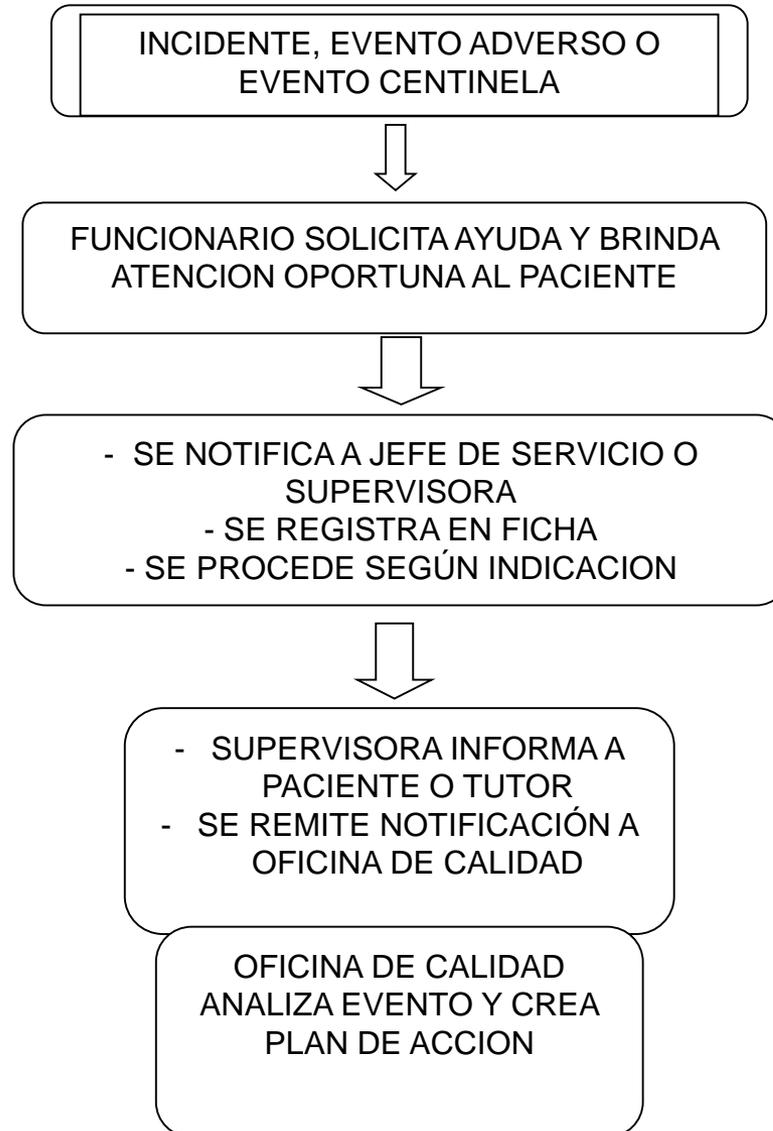


- Caídas con o sin daño
- Úlceras por presión
- Error de medicación
- IAAS
- Quemadura
- Otro



## REPORTE DE **EVENTOS ADVERSOS** EN EL HPB

### FLUJOGRAMA:



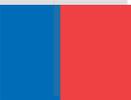


<b>Código</b>	<b>Nombre Protocolo</b>
AOC 1.1	Protocolo de Alerta y organización frente a situaciones de riesgo vital 
AOC 1.2	Protocolo derivación de pacientes desde el Hospital Peñablanca
AOC 2.2	Protocolo de entrega de turno de médicos y enfermeras(os)
DP 3.1	Procedimiento para Aprobación Ética de Investigaciones en Seres Humanos 
DP 5.1	Procedimiento y situaciones que deben presentarse a Comité de Ética Asistencial 
GCL 1.4	Protocolo de Reanimación Cardiopulmonar Avanzada
GCL 1.9	Protocolo de Contención física en pacientes con agitación psicomotora
GCL 1.10	Protocolo de los criterios de ingreso, egreso y derivación de pacientes con conducta suicida y su manejo en la Unidad de Urgencia y Servicios de Hospitalización
GCL 1.13	Protocolo de atención de pacientes usuarios de Terapia Anticoagulante Oral





- GCL 2.3 Sistema de Vigilancia de Eventos Adversos asociados a la atención ←
- GCL 3.2 Vigilancia activa de infecciones asociadas a las atenciones en salud
- GCL 3.3 Precauciones estándar
- GCL 3.3 Aislamientos
  
- RH 4.2 Procedimiento para manejo de accidentes con fluidos de riesgo ←
- REG 1.1 Protocolo Ficha Clínica Única
- REG 1.2 Registros Clínicos
- REG 1.3 Informes que deben entregarse al paciente sobre las prestaciones realizadas e indicaciones
- APF 1.5 Procedimientos de farmacia en las unidades clínicas. Prescripción medicamentos (Pág. 11-14) Notificación de reacciones adversas a medicamentos (Pág. 26)
  
- DP 1.2 Procedimiento de gestión de reclamo ←
  
- INS 2.1 Plan de evacuación ←



# Gracias



Gobierno  
de Chile

[www.gob.cl](http://www.gob.cl)