



**HOSPITAL**  
**DR. LEONARDO GUZMÁN**  
**ANTOFAGASTA**

*Tu salud es nuestro norte*

# CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE EN CONTEXTO PANDEMIA POR COVID-19

---

*Jessica Bravo R.*  
*Jefe Unidad de calidad y seguridad del paciente*

*Septiembre 2021*

- **Acreditado por segunda vez año 2019**
- **Referente macrozona norte**
- **Atención cerrada**
- **Alta complejidad.**



- **Concesionado**

Instalaciones

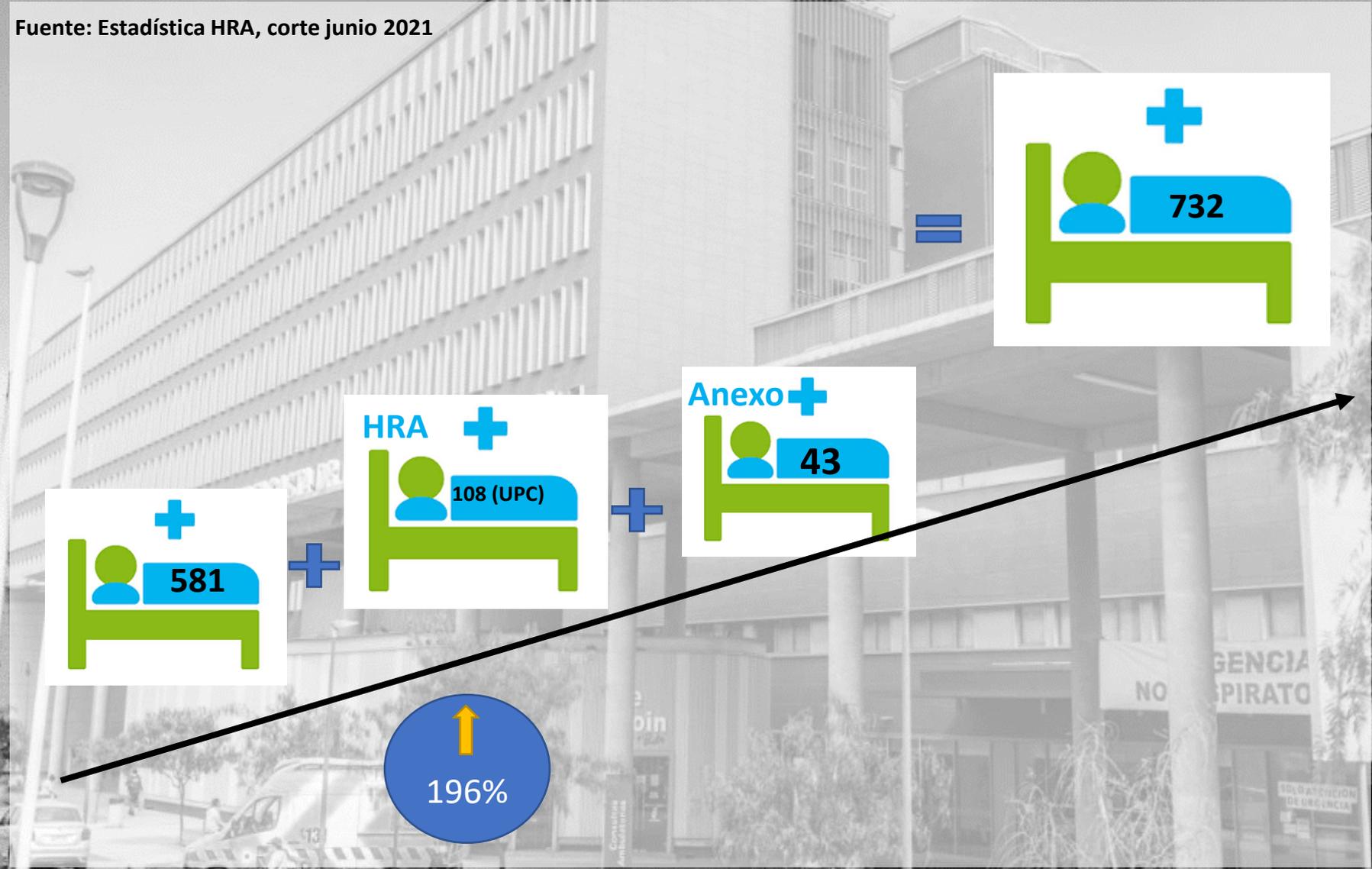
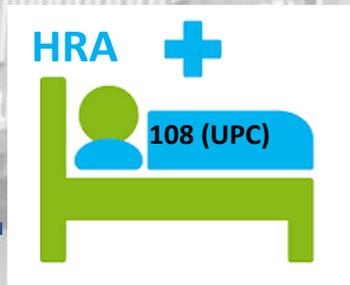
Equipos médicos

Aseo

14

Servicios

Fuente: Estadística HRA, corte junio 2021



# ¿Cómo afectó la pandemia en nuestro hospital?

## Liderazgo en equipo directivo:

- Se mantiene un liderazgo transversal hacia los subdirectores con el fin de lograr operatividad de las acciones.
- En relación a la unidad de calidad, dirección instruye redistribuir al personal de ésta para reforzar IAAS y Anexo HRA.

## Liderazgo en equipo calidad

- Se mantiene un liderazgo situacional en temas de acreditación debido a la sobrecarga laboral y emocional por pandemia en el personal clínico y déficit de personal en el equipo de calidad.
- En segunda ola se retoma el liderazgo en temas de seguridad del paciente.





# PLAN DE SEGURIDAD



- Visitas a nuevas unidades asistenciales para evaluar funcionamiento y cumplimiento de normativas.
- Entrega de protocolos, indicadores y pautas de supervisión priorizando los temas críticos para estas unidades nuevas. (*plan de evacuación, alerta azul, procedimientos GCL*).
- Revisión de nuevos protocolos y/o procedimientos para la estandarización del manejo de pacientes y personal sanitario, ejemplos:
  - ✓ Prevención de LPP en paciente pronó.
  - ✓ Traslado de pacientes.
  - ✓ Manejo de prestaciones para pacientes COVID en unidades de apoyo.
  - ✓ Toma de conocimiento en pacientes programados que se hospitalizaban bajo su responsabilidad (CI riesgo de contraer COVID).
  - ✓ Protocolización del manejo de cadáveres COVID-19 (sospecha y/o confirmado).
  - ✓ Etc.

- Se mantiene el sistema de vigilancia de EA, sumándose las unidades nuevas.



Año 2020  
**1640**  
Notificaciones



I Semestre 2021  
**1566**  
Notificaciones

- Solicitud de insumos para el cuidado de paciente COVID (se nombró un responsable institucional de insumos).
- Se realizaron cápsulas de refuerzo de medidas preventivas online : Caídas , LPP y error de medicación.
- Se fomentó la participación interdisciplinaria (equipo medicina física y unidades asistenciales en manejo paciente prono).
- Se aplicó NTB antes y durante la implementación de nuevas unidades asistenciales, hospital de campaña y HRA antiguo.
- Se reestructuraron los flujos para el tránsito de pacientes COVID-19.

- Se elaboró un Plan de salud mental y apoyo psicológico a funcionarios en contexto de COVID- 19 para manejo de su estado emocional para la prevención de errores que puedan repercutir en la atención de nuestros pacientes.





**HOSPITAL**  
**DR. LEONARDO GUZMÁN**  
**ANTOFAGASTA**  
Te cuida en cualquier hora

**CUMPLIMIENTO DE PROTOCOLOS**

- Se mantiene la medición de indicadores que aplican al establecimiento según pauta de cotejo para las unidades antiguas.
- Las nuevas unidades midieron sólo indicadores del ámbito de gestión clínica.
- Respecto a la metodología de medición , sufrió modificaciones según contingencia.
- UCSP realiza charlas de 15 minutos, en temas de prevención(LPP, caída, error de medición, identificación de pacientes) y sistema vigilancia EA a unidades asistenciales nuevas.



# PACIENTE -FAMILIA



Accreditado por  
**SUPERINTENDENCIA**  
**DE SALUD**

Para favorecer la comunicación paciente-familia, en nuestro hospital se instauró:

- Entrega de información vía telefónica a los familiares por parte del estamento médico.
- Uso de video llamada para fomentar comunicación entre paciente y familia.
- UPC NEO solicito consentimiento informado a padres para enviar fotos de los neonatos por vía digital en periodo de suspensión de visitas.
- Unidad de gestión de usuarios, protocolizó la entrega y recepción de útiles personales de cada paciente.





Departamento de  
Salud de  
Antofagasta  
Municipalidad de Antofagasta



**HOSPITAL**  
**DR. LEONARDO GUZMÁN**  
**ANTOFAGASTA**

Te saludamos siempre con amor

# COMUNICACION

- Déficit de herramientas tecnológicas que permitiera una comunicación más expedita y oportuna entre los equipos de trabajo administrativos y clínicos.
- Unidad de comunicaciones del HRA, difunde vía mails de información relevante sobre temas de IAAS y seguridad del paciente.
- Se conforma el COE COVID-19 como medio de comunicación e información entre directivos, jefes de unidades clínicas y de apoyo y gremios para ser difundida al resto de la institución.





**COMO LOGRAMOS  
CONTROLAR Y GESTIONAR**

- A través de visitas a terreno e información del sistema de vigilancia de EA, se Informan periódicamente las brechas detectadas en las diferentes unidades asistenciales y de apoyo a las jefaturas correspondientes y solicitud de acciones de mejora.
- Mantención de mediciones y/o supervisiones de los indicadores que aplican por pauta de cotejo, notificación e investigación de EA por parte de UCSP de los eventos notificados.
- Estandarizando procedimientos.



**HOSPITAL**  
**DR. LEONARDO GUZMÁN**  
**ANTOFAGASTA**  
Te cuida en cualquier hora

# PROPUESTAS PARA FUTURAS EMERGENCIAS

- En Futuras emergencias, desde nivel central deben respaldar y apoyar a los equipos de calidad de las instituciones por el efecto en los procesos de atención segura y de calidad para nuestros pacientes.
- La unidad de calidad debe mantener el liderazgo en la calidad de atención y seguridad del paciente. Integrando a esta en las decisiones directivas relacionada con la gestión clínica.
- Nivel central debe favorecer la producción del establecimiento con enfoque en la seguridad de la atención.
- Evaluar los riesgos y establecer los mecanismos de respuesta de emergencia.
- Establecer un mecanismo de comunicación de información positiva para los funcionarios y elaborar documentos de comunicación estandarizados.
- Mantener el bienestar físico y mental de los funcionarios.



Servicio de  
Salud  
Antofagasta  
Ministerio de Salud

Gobierno de Chile



**HOSPITAL**  
**DR. LEONARDO GUZMÁN**  
**ANTOFAGASTA**

Tu salud es nuestro norte



Gracias