

PERFIL DE LA EXPERIENCIA

Nombre de la experiencia:

De la manualidad a la automatización en la identificación y gestión de evento de seguridad del paciente

Antecedentes

La seguridad del paciente es un pilar fundamental del direccionamiento estratégico de la Clínica El Rosario, en donde la identificación e intervención del riesgo clínico de forma proactiva es muy relevante para el cumplimiento de su misión, políticas y programas.

Durante varios años la Clínica implemento diferentes estrategias que le permitieran impactar los resultados de la seguridad del paciente. Frente a la identificación y reporte de eventos de seguridad, se vivieron diversos procesos de reporte, los cuales no fueron muy exitosos, ya que demandaban mucho tiempo del personal para realizar dicha labor y generaban una baja adherencia e insatisfacción por la complejidad del proceso.

Se migraron de reportes manuales a plantillas electrónicas en Microsoft Excel, siempre buscando garantizar la integralidad y completitud de la información, premisas que no se lograban, debido a limitaciones en los accesos, complejidad en el reporte por el número de variables a reportar, no trazabilidad de la gestión entre otros.

Por tales razones el comité de calidad y seguridad del paciente en el año 2015, luego de realizar un análisis e identificación de causas, definió una estrategia de automatización de la gestión de la seguridad del paciente, favorecida por la coyuntura del proyecto institucional de Actualización del software clínico en compañía del proveedor institucional, la cual permitía dar respuesta a las necesidades identificadas e impactar en el desarrollo del programa de seguridad del paciente.

Propósito fundamental y descripción de la experiencia

En el año 2016 en la Clínica el Rosario se inicia el proceso de implementación del Módulo de Hospital seguro en la historia clínica electrónica con el fin de contar con un sistema integral de reporte dando respuesta a las necesidades de los usuarios frente a la plantilla en Microsoft Excel que se venía trabajando desde el 2010 y que contaba con 52 variables poco amigables tanto para acceso como para la ingreso de las mismas, con múltiples formatos en todos los servicios de lo que dificultaba la consolidación de la información, además con la gestión de estos en papel impidiendo seguimiento y control del cierre de ciclo de los eventos de seguridad del paciente reportados.

Adicionalmente con el fin de dar respuesta a la Política de Seguridad del Paciente “Asegurar el control de los riesgos en la prestación del servicio al paciente, su familia y cuidador para prevenir

la ocurrencia, disminuir el riesgo y disminuir la severidad de los eventos adversos”, pilar importante en direccionamiento estratégico institucional y en la Cultura institucional deseada frente al valor de la SEGURIDAD “Actitud proactiva frente a la identificación, intervención del riesgo” desde la dirección se aprueba el desarrollo del Módulo de Hospital Seguro, dentro del proyecto de actualización de la Historia Clínica Electrónica, con el fin de impactar en la cultura del reporte e incentivar a la Gestión proactiva del riesgo.

Durante el proceso de implementación de la estrategia se contó con la participación de varios líderes institucionales, los cuales aportaron su conocimiento para diseño e implementación del módulo de acuerdo a los requerimientos normativos de los diferentes entes de vigilancia y control como: farmacovigilancia, tecnovigilancia, reactivo vigilancia entre otros; permitiendo integrar el sistema de reporte en uno solo. La participación y vinculación del Laboratorio medico de referencia como un tercero institucional, se convirtió en un elemento ganador en la interdisciplinariedad de la herramienta y garantizando el acceso de este personal desde el reporte hasta la Gestión de los eventos en seguridad.

En el mes de enero de 2017 se inicia con la puesta en marcha del Módulo y al finalizar el año se reportan 3281 reportes con un aumento del 15% con respecto al año anterior, durante el cuarto trimestre de 2017 se realizó encuesta de satisfacción a los usuarios del módulo de hospital seguro la cual arroja resultados muy positivos con un nivel del 95.7%.

Es importante resaltar que durante la visita de verificación de cumplimiento de los Estándares del Galardón Hospital Seguro liderado por la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas y en el cual la Clínica clasifico para su otorgamiento se identificó como hallazgo significativo “Actualmente la organización cuenta con un sistema de reporte que se diligencia dentro de una herramienta que está dentro del sistema y para acceder a la misma se requiere de una clave, la cual no todo el personal tiene acceso, unido a esto, al entrevistar al personal indica que la encargada de registrar la novedad es la enfermera jefe. limitando con ello informar los hallazgos y desfavorece la cultura del reporte”. Posterior a esta visita, en el año 2018 La Clínica obtuvo dicho galardón, siendo reconocida a nivel nacional y haciendo referencia al Módulo de Hospital Seguro como una fortaleza en la cultura del reporte.

Esta estrategia ha permitido descentralizar el reporte de un grupo de profesionales (personal de enfermería) y virar a una participación más interdisciplinario personal del laboratorio, médicos, personal administrativo y personal de apoyo diagnóstico y terapéutico, adicionalmente ha permitido una Gestión integral del riesgo clínico en la interrelación con actores como Entes de vigilancia y control y Aseguradores.

Por ultimo y no menos importante este módulo se ha convertido en la principal herramienta para el desarrollo de la política y el programa de seguridad del paciente alineado el direccionamiento estratégico en su imperativo estratégico AACIS- Atención de Alta Complejidad Integral y Segura.

Entorno

Esta experiencia se desarrolla en la Clínica EL Rosario en sus dos sedes, Sede Centro y Sede Tesoro, tiene un impacto en la gestión institucional de la seguridad del paciente, con una cobertura a todo el personal asistencial y administrativo que participa en la atención del paciente, el módulo de hospital seguro, hace parte de los módulos del software clínico y se encuentra instalado en los 607 equipos de cómputo con los que cuenta la institución y cuenta con permisos de reporte todos los usuarios que tienen acceso al software Clínico.

Relaciones

Esta experiencia fue apoyada por la Dirección de la Clínica, quien suministro los recursos requeridos para su diseño, adquisición e implementación y definió a la Líder de seguridad del paciente como responsable de dicha estrategia.

El módulo fue diseñado, ajustado e implementado en compañía con el proveedor de software institucional Carvajal-SERVINTE, adicionalmente se contó con la participación de los líderes de las diferentes líneas del programa de seguridad, con la presencia permanente del personal de informática y sistemas de información y con personal del Laboratorio Médico de Referencia, aliado estratégico en los procesos de atención del paciente.

Reto

Dentro de las metas que se establecieron con el desarrollo de esta estrategia están:

Cualitativas

- Sistema integral de reporte.
- Flujo integral de la gestión del reporte.
- Generación de reportes en tiempo real.
- Perfilación de los usuarios frente al reporte.
- Alineación de los reportes de entes de vigilancia y control.
- Fácil acceso por parte del usuario.
- Automatización en la captura de variables del paciente.
- Integración del reporte con la historia clínica institucional.
- Mejoramiento cultura del reporte.

Cuantitativas

- Aumentar la adherencia y gestión del reporte por encima del 90%.
- Garantizar la satisfacción de los usuarios con la implementación del módulo por encima del 80%

Lecciones aprendidas

La implementación del Módulo de Hospital Seguro a generado un cambio muy positivo y significativo en la cultura de seguridad del paciente en la Clínica, visto desde el impacto con el aumento del número de reportes, con la participación activa del personal médico y de apoyo diagnóstico y terapéutico en todo el ciclo, con la facilidad en el acceso y mejora en la respuesta a las auditorías internas y externas frente a la gestión de los eventos de seguridad, convirtiéndose en la principal herramienta para el desarrollo del programa de seguridad del paciente.

Ha sido muy representativo para los usuarios, poder contar con una herramienta que permitió la automatización y parametrización de mucha información que anteriormente tenía que ser alimentada por ellos, adicional a que esta información se encontraba desarticulada y uno de los logros más significativos fue la integración al software institucional permitiendo así la obtención de información clínica que apoyara los análisis y planes de mejora.