

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 05/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 03
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Página: 1 de 6

FECHA:	23/05/2025
ACTIVIDAD:	Cierre Riesgos Institucionales Servicio de Urgencias 2024, proyección y actualización para la matriz 2025.
PROCESO VINCULADO:	Gestión de Atención de Urgencias
RESPONSABLE:	Jefe Susana Acosta Sánchez
OBJETIVO:	Identificar los potenciales riesgos que pueden afectar la seguridad de los pacientes, personal y visitantes en el servicio de urgencias, evaluando la prevención y control de los potenciales riesgos.

CONTENIDO DEL INFORME:

Introduccion

El presente informe nos permite identificar los peligros y valorar riesgos existentes en el servicio de urgencias a los que están expuestos los usuarios y colaboradores permitiendo así establecer estrategias que permitan mitigar o reducir el riesgo.

Objetivo

Reducir los riesgos asociadas a la atención médica en urgencias, mediante la prevención y control en la cultura de seguridad.

Alcance

Garantizar la seguridad del paciente y el personal, así como la eficiencia en la atención y la prevención de eventos adversos.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 05/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 03
	LA PLATA HUILA	Página: 2 de 6
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

RIESGOS SERVICIO DE URGENCIAS

No.	RIESGO	CAUSA DEL RIESGO	EFECTO DEL RIESGO	EXISTEN CONTROLES		DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	SEVERIDAD	FRECUENCIA	DETENCIÓN	NIVEL DE CRITICIDAD	ACCIONES PREVENTIVAS O DE MEJORA			
				SI	NO									
SERVICIO DE URGENCIAS														
1	Agresiones de parte de usuarios y familiares al personal de salud	Falta de Personal de seguridad	Agresiones al personal de salud	x		Socializar Protocolo	Mayor	4	Probable	3	Mejorable	4	48	Manejo de comunicación asertiva entre personal y usuarios -delimitación de áreas de espera - restringir el ingreso de familiares en estado de embriaguez - acompañamiento a familiares durante la atención a los usuarios - refuerzo del personal de seguridad
2	Inoportunidad en la atención de pacientes víctimas de violencia sexual - maltrato - ideaciones suicidas	No disponibilidad permanente de profesionales en psicología y trabajo social	Insatisfacción del usuario -fallas en la atención de pacientes - prolongación de las estancias hospitalarias	x		Supervisión de Casos	Moderado	3	Probable	3	Casi Seguro	5	36	Contratación de personal de psicología y trabajo social por disponibilidad las 24 horas para lograr dar atención en crisis a los usuarios
3	Pérdida y/o deterioro de bienes de la institución	Inexistencia de inventario en el servicio de urgencias	Riesgo de pérdida y no control de bienes de la institución	x		Actualizar inventario del servicio de urgencias	Mayor	4	Casi Seguro	5	Casi Seguro	5	100	Realización de inventario de dispositivos y bienes del servicio de urgencias
4	Errores en la administración de tratamiento a los usuarios en el servicio de urgencias	Manejo de stock en urgencias y cumplimiento de ordenes medicas verbales	Accidentes laborales derivados de la manipulación de balas de oxigeno	x		Capacitaciones	Adverso	5	Probable	3	Mejorable	4	60	Ubicación de farmacia cerca al servicio de urgencias



FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

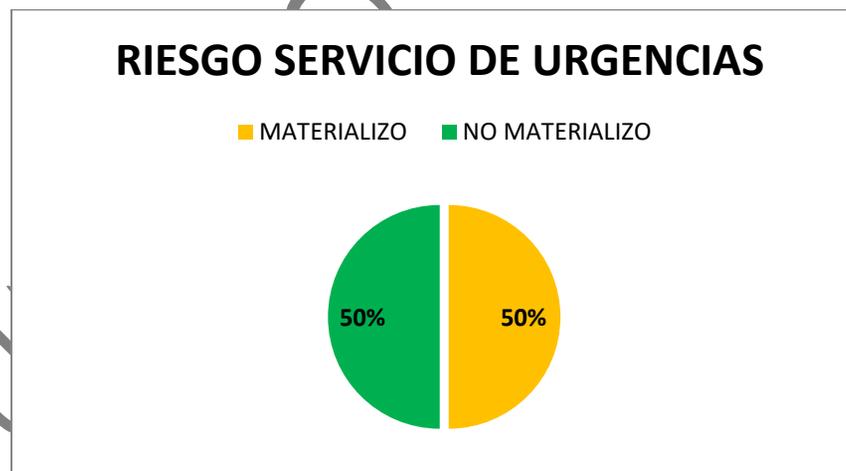
Fecha: 05/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 03
Página: 3 de 6

RIESGO	MATERIALIZADO	NO MATERIALIZADO	BARRERAS	ANALISIS
1. Agresiones de parte de usuarios y familiares al personal de salud	x		<p>Se realiza el reporte a SIAU para el analisis del caso y su envio a la EPS.</p> <p>Control para ingreso de acompañantes, que sean demandantes (Agresivos, no acepten tratamientos etc).</p> <p>Se establecio un control estricto para e ingreso de acompañantes en estado de embriaguez y sustancias psicoactivas.</p> <p>Se establecio exiguir acompañante permanente a pacientes en trastonos o enfermedades mentales.</p>	Desde la coordinacion de urgencias se han establecido estas barreras con el objetivo de garantizar la seguridad del equipo de urgencias en sus diferentes turnos, tambien garantizando la seguridad de los pacientes internos en el area de urgencias, mejorando la oportunidad del proceso.
2. Inoportunidad en la atención de pacientes víctimas de violencia sexual - maltrato - ideaciones suicidas		x	<p>Activacion de la ruta de atencion a pacientes victimas de violencia sexual, maltrato e ideaciones suicidas, según protocolo de la institucion.</p> <p>Intervencion en pacientes menores de edad por intento suicida, la intervesion por parte de trabajo social es inmediata.</p> <p>Para el proceso de adultos se hace la intervesion de trabajo social y psicologia según orden medica.</p>	<p>Para el proceso de violencia sexual en sexo femenino, la paciente es pasada el servicio de ginecologia donde se realiza la activacion de la ruta para la atencion según protocolo.</p> <p>Para el sexo masculino paciente, se activa la ruta en el servicio de urgencias general según protocolo.</p>
3. Pérdida y/o deterioro de bienes de la institución		x	<p>Se cuenta con un inventario actualizado de los equipos biomedicos asignados al servicio de urgencias y el seguimiento por parte del personal de enfermería y el biomedico de la institucion.</p> <p>Se cuenta inventarios de equipo de suturas y el seguimiento mediante el listado del inventario, verificado y controlado por el personal de enfermería (Axiliar y Jefe).</p> <p>Se realizo plaqueteo por de los equipos parte del equipo de activos fijos.</p>	Actualmente la responsable de verificar por turno todos lo equipos biomedicos y de sutura, demas insumos esta a cargo de la auxiliar de enfermería asignada para la sala ERA, dejando evidencia fisica según inventario.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 05/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 03
	LA PLATA HUILA	Página: 4 de 6
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

4. Errores en la administración de tratamiento a los usuarios en el servicio de urgencias	x	<p>Se realizaron unidades de analisis con el objetivo de analizar el evento y establecer planes de mejora.</p> <p>Se socializo los correctos en la aplicación de medicamentos al personal involucrado en el evento.</p> <p>Se implemento planes de mejora y su reporte a la agremiación para el proceso.</p>	<p>Se realizan capacitaciones constantes al personal en los correcto en la aplicación de medicamentos, contando con el informe y lista de asistencia.</p>
---	----------	--	---

RIESGOS INSTITUCIONALES	MATERIALIZO	NO MATERIALIZO
1. Agresiones de parte de usuarios y familiares al personal de salud	x	
2. Inoportunidad en la atención de pacientes víctimas de violencia sexual - maltrato - ideaciones suicidas		x
3. Pérdida y/o deterioro de bienes de la institución		x
4. Errores en la administración de tratamiento a los usuarios en el servicio de urgencias	x	



— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 05/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 03
	LA PLATA HUILA	Página: 5 de 6
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

PROYECCIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES VIGENCIA 2025

URGENCIAS														
1	No revisión por parte de enfermería los cuidados, las ordenes médicas consignadas en la historia clínica	Incumplimiento de protocolos, procedimientos, guías institucionales. Inducción y entrenamiento inadecuado del personal	Incidentes y/o eventos adversos en los usuarios Complicaciones Legales Jurídicas	X		Las auditorías periódicas de historias clínicas, electrónicas, pueden ayudar a identificar patrones de incumplimiento y permitir la implementación de medidas correctivas.	Moderado	3	Posible	3	Mejorable	4	36	Cumplimiento de protocolos, procedimientos, guías institucionales de enfermería Auditoria de historia clínica
2	No actualización y realización del Kardex después de la ronda médica.	Falta de una cultura de documentación rigurosa en la institución	La falta de información actualizada puede obstaculizar el seguimiento del paciente y la identificación temprana de complicaciones.	X		Definir un protocolo específico para la actualización del Kardex después de la ronda médica, incluyendo los pasos a seguir, los responsables y los plazos	Mayor	4	Moderado	3	Mejorable	4	48	Establecer un sistema de supervisión regular del proceso de actualización del Kardex, para identificar posibles problemas y tomar medidas correctivas
3	Sobre ocupación del servicio de urgencias	Un espacio inadecuado del servicio de urgencias, incluyendo la falta de espacio y flujo adecuado, puede dificultar la atención y agravar la congestión.	Retrasar la atención a pacientes críticos, aumentar los tiempos de espera y reducir la satisfacción del paciente	X		Gestión para la ampliación del servicio de urgencias	Mayor	4	Casi seguro	5	Mejorable	4	80	Ampliación del servicio de urgencias
4	Agresiones de parte de usuarios y familiares al personal de salud	Falta de Personal de seguridad	Agresiones al personal de salud	X		Socializar Protocolo	Mayor	4	Probable	3	Mejorable	4	48	Manejo de comunicación asertiva entre personal y usuarios - delimitación de áreas de espera - restringir el ingreso de familiares en estado de embriaguez - acompañamiento a familiares durante la atención a los usuarios -refuerzo del personal de seguridad
5	Errores en la administración de tratamiento a los usuarios en el servicio de urgencias	Manejo de stock en urgencias y cumplimiento de ordenes medicas verbales	Accidentes laborales derivados de la manipulación de balas de oxigeno	X		Capacitaciones	Adverso	5	Probable	3	Mejorable	4	60	Ubicación de farmacia cerca al servicio de urgencias



FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 05/11/2024

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 03

Página: 6 de 6

6	Pérdida de bienes de los usuarios y colaboradores	Falta de vigilancia, sistemas de seguridad deficientes, o acceso no autorizado a áreas donde se guardan los bienes pueden facilitar las pérdidas.	La pérdida de bienes puede afectar la reputación de la empresa, especialmente si se debe a negligencia o errores internos	X	Sistemas de vigilancia, alarmas, control de acceso, y protocolos de seguridad para proteger los bienes y prevenir robos.	Mayor	4	Casi Seguro	5	Casi Seguro	5	100	Reforzar la seguridad con la empresa externa
7	Fuga de Pacientes	Pacientes con antecedentes de intentos de fuga pueden tener un mayor riesgo de fugarse nuevamente. Algunos pacientes pueden tener tendencias impulsivas o agresivas que los llevan a tomar decisiones precipitadas, como abandonar el centro de salud	La fuga puede ser peligrosa, especialmente si el paciente no está en condiciones óptimas, como en el caso de personas con deterioro cognitivo o enfermedades crónicas La fuga puede dificultar la adherencia al tratamiento del paciente, lo que puede llevar a un empeoramiento de la enfermedad.	X		Adverso	5	Probable	3	Mejorable	4	60	Se pueden implementar medidas de seguridad físicas, como puertas con cerraduras o alarmas. El personal de salud debe estar capacitado para identificar y manejar a los pacientes con riesgo de fuga. Después de la fuga, se debe realizar una evaluación del riesgo para determinar las medidas necesarias para prevenir fugas futuras.
8	Errores en la administración de tratamiento a los usuarios en el servicio de urgencias	Manejo de stock en urgencias y cumplimiento de ordenes medicas verbales	Accidentes laborales derivados de la manipulación de balas de oxigeno	X	Capacitación de los correctos en la aplicación de medicamentos	Adverso	5	Probable	3	Mejorable	4	60	Ubicación de farmacia cerca al servicio de urgencias

SUSANA ACOSTA SANCHEZ
Jefe Urgencias

NOE MUÑOZ VIVEROS
Coordinador Urgencias