



CUESTIONARIO DE ESTUDIO RE-ACREDITACIÓN

Actualización Junio 2019

Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente - Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena

Este cuestionario de estudio corresponde a posibles preguntas que pueden realizar los evaluadores durante el proceso de re-acreditación.

Durante las entrevistas al personal, **NO** puede realizar lectura textual de éste, ya que la empresa evaluadora debe generarse la convicción de que el personal conoce aspectos relevantes de estos protocolos; pero **SI** está permitido utilizar como ayuda memoria el folleto informativo (adjunto a credenciales de identificación).

Se recomienda además, informarse de los documentos en los cuales se encuentra detallada esta información (consultar a supervisores y/o encargados de calidad).

<p>¿Qué es lo que haría usted en caso de un sismo?</p> <p>¿Sabe quién es el encargado de ordenar y dirigir la evacuación en su Unidad?</p>	<p>Mantener la calma y tratar de protegerse, cubriéndose y sujetándose bajo muebles firmes, sujetarse a pilar estructural o formando el triángulo de la vida. Cuando termina el sismo calmar a pacientes y colegas, prepararse para asistir a los pacientes en lo que requieran y seguir las órdenes del encargado de evacuación.</p> <p>Nota: El funcionario debe saber quién da la orden y dirige evacuación en su unidad.</p>
<p>¿Qué es lo primero que haría usted en un amago de incendio en su servicio?</p>	<p>Intentar apagarlo con los medios existentes: uso extintores y red húmeda más cercana.</p>
<p>¿Qué hace usted si se declara un incendio en su servicio?</p>	<p>Activar la palanca de incendio más cercana si hay disponible en el servicio, dar aviso al ** (doble asterisco) desde teléfono institucional o de mi celular al 45 2 559000, seguir las instrucciones del Encargado de Emergencia o Evacuación del Servicio. Si el sector por el cual se está evacuando es invadido por el humo, cubra boca y nariz con un paño húmedo y desplácese tan cerca del suelo como sea posible.</p>
<p>¿En qué situaciones de emergencia con riesgo vital dentro del hospital, se ha establecido un sistema de alerta y organización?</p>	<p>En aquellos casos en que la persona de forma súbita e inesperada no responde a estímulos verbales, ni al moverle fuertemente los hombros*, ya que es susceptible de estar en PARO CARDIORESPIRATORIO O PÉRDIDA DE CONCIENCIA. (*En pacientes en que se sospecha caída de altura, no realizar movimientos).</p>



CUESTIONARIO DE ESTUDIO RE-ACREDITACIÓN

Actualización Junio 2019

Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente - Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena

<p>¿Qué hace usted si una persona presenta una situación de emergencia con riesgo vital dentro del hospital?</p>	<p>La primera acción del funcionario que detecte el evento es BUSCAR RESPUESTA DEL AFECTADO CON MOVIMIENTOS FIRMES A NIVEL DE LOS HOMBROS DE LA VICTIMA (exceptuando los casos en que se sospeche caída de altura) Y HABLÁNDOLE CON VOZ FUERTE.</p> <p>SI EL AFECTADO NO RESPONDE, el funcionario que detectó el evento GENERA LA ALERTA: dando aviso a (**) a través de teléfono institucional o 452559000 desde celulares y responde las preguntas realizadas por la operadora, luego de esto:</p> <p>Si tiene conocimientos evaluar al afectado (buscar pulso y respiración).</p> <ul style="list-style-type: none">- Si identifica Paro cardiorrespiratorio, inicia maniobras de Reanimación Cardiopulmonar Básica si es que está capacitado y usa Desfibrilador externo automático (DEA) si cuenta con uno cercano, mientras llega Equipo de Reanimación Avanzada.- Si afectado se encuentra inconsciente, (tiene pulso y respira) ubicarlo en posición de seguridad (lateral izquierdo) y permanecer junto a él hasta la llegada de Equipo de Reanimación Avanzada.- Si usted detecta que el afectado no responde al buscar respuesta y no tiene conocimientos para evaluar pulso ni respiración, después de activar el sistema de alerta (**) mantenga la calma y permanezca con el afectado hasta la llegada de la ayuda. <p>Excepciones al **:</p> <ul style="list-style-type: none">- Pacientes hospitalizados en Medicina: el sistema de alerta se activa a viva voz.- Pacientes hospitalizados en Pediatría y Cirugía infantil: el sistema se acciona a través de una alarma interna que se activa en forma auditiva y visual en los diferentes sectores de la Unidad e indicando según el color que se active el sector al cual debe acudir médico residente y enfermera que apoya la emergencia médica vital. <p>Nota: si estos pacientes se encuentran fuera del servicio, por ejemplo en exámenes imagenológicos, el sistema de alerta es llamada telefónica al ** o 452559000, ya que pasa a ser un paciente hospitalizado en procedimiento ambulatorio.</p>
---	--



CUESTIONARIO DE ESTUDIO RE-ACREDITACIÓN

Actualización Junio 2019

Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente - Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena

<p>¿Sabe usted si en este hospital los servicios clínicos esterilizan material?</p>	<p>En este hospital la Esterilización es Centralizada en el Servicio de Esterilización.</p>
<p>¿Qué hace usted si tiene un accidente con exposición a fluidos corporales de riesgo? Por ejemplo sangre</p>	<p>Lavar la piel con agua y jabón, aplicar antiséptico y no ordeñar. En mucosas, lavar con suero fisiológico Informar a jefe directo.</p>
<p>¿Qué hace usted como jefe o supervisor, si un funcionario a su cargo sufre un accidente con exposición a fluidos corporales de riesgo?</p>	<p>Indicar las primeras medidas (lavado con agua jabón y antiséptico en piel o lavado con suero fisiológico en mucosas) Informar por escrito en los formularios de notificación; DIAT (declaración individual de accidente del trabajo) y Notificación IAAS Derivar a la unidad de IAAS (Infecciones Asociadas a la Atención de Salud) horario hábil o SUA (Servicio urgencia adulto) en horario no hábil.</p> <p>Nota: Debe conocer los formularios, esto se refiere a que sepa dónde puede acceder a ellos y como llenarlos.</p>



CUESTIONARIO DE ESTUDIO RE-ACREDITACIÓN

Actualización Junio 2019

Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente - Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena

<p>Si en el servicio en que usted trabaja se derrama un medicamento antineoplásico (citostático) causando la contaminación de algún funcionario, ¿Qué hace usted?</p>	<ul style="list-style-type: none">- Evaluar la droga, cantidad y la zona afectada.- Revisar si en la zona afectada existe la presencia de reacción cutánea.- Lavar de forma intensa la zona afectada durante 10 a 15 minutos con agua corriente.- Si la zona afectada no tuvo contacto con la piel o mucosas: se retira y desecha la ropa o material contaminado y se lava la zona de contacto con abundante agua. <p>Si la zona afectada son los ojos: Lavar con suero fisiológico o agua corriente por 15 minutos.</p> <p>Exposición por Corte con Aguja o Cristal Contaminado: Lavar con agua tibia y jabón suave no antiséptico durante al menos 10 minutos, a continuación, irrigar con alcohol 70° la herida, dejar secar al aire.</p> <p>Exposición por Inyección Accidental: Enjuagar con agua tibia presionando para intentar extraer posible sangre contaminada, proceder como si se tratase de una extravasación, aplicando las medidas generales y/o específicas recomendadas para cada fármaco, acudir a la Unidad de Prevención de Riesgos para revisión médica.</p> <p>-Se debe comunicar a la Unidad de Prevención de Riesgos, y registrar lo ocurrido en el Formulario de Declaración Individual de Accidente Trabajo (DIAT).</p>
--	--



CUESTIONARIO DE ESTUDIO RE-ACREDITACIÓN

Actualización Junio 2019

Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente - Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena

¿Sabe usted que debe hacer en caso de derrame de un medicamento antineoplásico (Citostáticos)?

- Cuantificar el derrame y tipo de droga.
- Informar al Jefe a cargo
- Solicitar el kit de derrames.
- Colocar el equipo de protección (contenidos en el Kit):
- Delimitar el área con cinta (solo si el derrame es mayor).
- Cubrir con un paño adsorbente o paño de celulosa, dejar actuar unos minutos, luego retirar y desechar en la bolsa de residuos contaminados citotóxicos.
- Reunir lo que no se adsorbió por el paño con la pala y el recogedor, luego desechar todo en bolsa para residuos contaminados citotóxicos.
- Retirar los elementos de protección personal y eliminar como residuo contaminado citotóxico. Guardar lo reutilizable que no entró en contacto con la droga.
- Lavarse las manos con abundante agua.
- Solicitar al personal de aseo que realice la limpieza del área afectada con abundante agua y detergente habitual desde las zonas menos contaminadas a las más contaminadas por 10 minutos, realizando tres lavados con la solución con detergente seguida de un enjuague con agua limpia. Realizar aseo con solución clorada al 0.5% sobre la zona contaminada ya limpia. Se puede usar como alternativa de este aseo alcohol 70%.
- Todos los residuos recogidos y el material utilizado, excepto lo reutilizable, debe ser eliminado en la bolsa para contaminantes que proviene del kit, para luego ser llevados al contenedor para residuos citotóxicos de la unidad.
- Registrar lo ocurrido en el Formulario de Notificación de Eventos Adversos.
- Solicitar la reposición del kit. .

La actuación debe ser inmediata, disponiendo de un "KIT de derrames" debidamente etiquetado e identificado y se deben tomar las precauciones que corresponde.

Nota: Debe conocer el kit de derrames, ubicación y como se utiliza.



CUESTIONARIO DE ESTUDIO RE-ACREDITACIÓN

Actualización Junio 2019

Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente - Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena

<p>En caso de accidente laboral de un funcionario bajo su dependencia, ¿qué hace usted como supervisor o jefe directo?</p>	<p>Indicar medidas básicas si corresponde. Llenar formulario de declaración individual de accidente del trabajo (DIAT).</p> <ul style="list-style-type: none">- En horario hábil se deriva a la Unidad de Prevención de Riesgos y Gestión Ambiental (7° piso torre nueva).- En horario inhábil a Hospital Clínico Universidad Mayor o Urgencia del hospital y al día hábil siguiente se envía formulario DIAT a la unidad de prevención de riesgos.
<p>Si un familiar o un paciente quiere hacer un reclamo, ¿Cómo lo orienta? ¿Cuáles son las formas de hacer un reclamo?</p>	<p>Preguntar el motivo del reclamo y si puede ayudarlo, de no ser posible derivar a la Supervisora o Jefe; si persiste enseñar el buzón de reclamo con el formulario de solicitudes ciudadanas.</p> <p>Si no sabe leer o escribir con un orientador va a Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS).</p> <p>También puede hacer reclamos a través de la página web del hospital link OIRS en línea o en una carta enviada a Dirección del hospital</p> <p>Nota: El funcionario debe saber dónde está el buzón de reclamo de su servicio y la Oficina informaciones, reclamos y sugerencias OIRS.</p>



CUESTIONARIO DE ESTUDIO RE-ACREDITACIÓN

Actualización Junio 2019

Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente - Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena

<p>¿Usted sabe si en el establecimiento se permite realizar Investigaciones en pacientes? si su respuesta es afirmativa ¿Existe algún procedimiento a seguir?</p>	<p>Sí, pero antes debe ser aprobada por el Comité de Ética Científica perteneciente al Servicio de Salud Araucanía Sur. El procedimiento es que el investigador debe enviar su proyecto a la Dirección del hospital para toma de conocimiento y luego es derivada a Comité de Ética Científica de la Dirección de Servicio de Salud Araucanía Sur. Si el proyecto es aprobado por Comité, en el hospital se dicta una resolución aprobatoria.</p>
<p>Si tiene algún problema o dilema ético asistencial con un paciente o su familia, ¿Cómo lo resuelve?</p>	<p>Se realiza la consulta al Comité de Ética Asistencial del Hospital. Para poder acceder a éste se debe enviar carta en sobre cerrado con todos los antecedentes necesarios (historia clínica completa) y expresando exactamente lo que pide del comité. La carta se puede entregar a: Alguno de los integrantes del Comité: -Dr. Claudio Merino (presidente), Médico de UPC adulto -Sra. María Luisa Delgadillo (Secretaria), Nutricionista Oficina Unidad Dietética de Distribución 3º piso Edificio Principal anexo 458924 O directamente a la secretaria de la Dirección del Hospital quien la hará llegar al Comité de ética. Se puede revisar los requisitos en www.hhha.cl</p>



CUESTIONARIO DE ESTUDIO RE-ACREDITACIÓN

Actualización Junio 2019

Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente - Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena

<p>¿Cómo puede acceder a los antecedentes clínicos del paciente?</p>	<p>Si está autorizado, debe hacerlo a través del sistema de gestión de ficha clínica (SGF) a la unidad de archivo (disponible en intranet de la página del hospital) con su usuario y clave única. Ingresar el RUT del paciente</p> <p>Si el paciente cuenta con prestaciones específicas, estas se encuentran resguardadas en unidades autorizadas: Hemodiálisis y Peritoneodiálisis adulto, peritoneo diálisis infantil, quimioterapia adulto ambulatorio, quimioterapia infantil ambulatorio, unidad de Infectología, unidad de ITS, Unidad de Cuidados Paliativos, Tratamiento Anticoagulante Oral. Se solicitan por sistema de gestión de ficha clínica a la unidad de archivo.</p> <p>En la contratapa de la ficha clínica se puede visualizar si el paciente cuenta con alguna prestación específica, lo mismo se puede visualizar cuando solicita la ficha en el sistema de gestión de ficha</p> <p>Los exámenes de laboratorio, anatomía patológica, Imagenología y Atención de urgencia, se puede acceder en la página web del hospital o en PC habilitados a través del RUN del paciente.</p>
<p>¿Cómo está constituida la ficha clínica en el hospital?</p>	<p>La ficha está constituida por un formato en papel (resguardada en archivo y los registros de prestaciones específicas en unidades autorizadas por la institución) y formato electrónico, donde se encuentran los exámenes de laboratorio (sistema de laboratorio), exámenes de anatomía patológica(sistema de anatomía patológica, informes de exámenes de imagenología (Sistema Informático de Imagenología RIS), Atención de urgencia adulto, infantil y obstétrico (DAU)</p>
<p>¿Cuáles son las unidades autorizadas para el resguardo de ficha clínica?</p>	<p>La Unidad de Archivo, que además delega la responsabilidad del resguardo de las prestaciones específicas a las unidades autorizadas por la institución, como Hemodiálisis y Peritoneodiálisis adulto, peritoneo diálisis infantil, quimioterapia adulto ambulatorio, quimioterapia infantil ambulatorio, unidad de Infectología, unidad de ITS, Unidad de Cuidados Paliativos y TACO (tratamiento anticoagulante oral).</p>



CUESTIONARIO DE ESTUDIO RE-ACREDITACIÓN

Actualización Junio 2019

Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente - Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena

Contexto: Durante la evaluación de acreditación el evaluador de la entidad acreditadora realizará constataciones en terreno, una de estas será a través de entrevista al personal de la institución donde evidenciará el conocimiento de los siguientes procedimientos:

- Ficha clínica: como está constituida y como se puede acceder a ella.
- Plan de evacuación (sismo, incendio o inundación)
- Sistema de alerta de emergencia en el usuario (paciente, familiar o funcionario) con emergencia vital.
- Manejo de accidente en el personal relacionado con sangre o fluido corporales de riesgo y fármacos antineoplásicos según el tipo de exposición que tenga en su trabajo.
- Sistema de reclamos de la institución.
- Existencia y funcionamiento del Comité de Ética Asistencial.
- Procedimiento para realizar investigaciones en pacientes en el establecimiento.
- Esterilización centralizada en el hospital.



CUESTIONARIO DE ESTUDIO RE-ACREDITACIÓN

Actualización Junio 2019

Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente - Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena

RECOMENDACIONES GENERALES PARA PROCESO EVALUACIÓN

- Los documentos que deben ser presentados a los evaluadores se encuentran en carpetas blancas en la oficina de Supervisoras o Jefes. Cada funcionario debe preguntar a su jefe directo el lugar exacto donde se encuentran y conocer la carpeta. Los funcionarios podrán acceder durante las 24 horas a ellos, a través de la página del hospital en el link de hospital acreditado en el extremo superior derecho de la pantalla.
- La entrega de información estadística y base de datos en el hospital es responsabilidad de Unidad de Estadística, ningún funcionario de servicio clínico podrá entregar información al respecto.
- Durante el proceso de evaluación, todo funcionario que sea entrevistado debe reportarse personalmente con su supervisor directo e informar en relación a qué tema fue entrevistado ya que compartir su experiencia es de utilidad para el resto de los funcionarios.
- Los libros de reclamos no están vigentes en el hospital, el servicio que disponga de ellos debe eliminarlos. El sistema institucional para formular reclamos es Buzón, OIRS, Página web o carta al Director.
- En el hospital los pacientes tienen ficha clínica única e individual, los pacientes en tratamientos crónicos en Diálisis, ITS (infecciones de transmisión sexual, Quimioterapia ambulatoria, TACO (Tratamiento anticoagulante oral), Unidad de Cuidados Paliativos e Infectología tienen en la portada interna de su ficha clínica un cuadro de vinculación con un número que los vincula a estas unidades.
- Las personas que trabajan en el hospital contratados por empresas externas, pueden ser entrevistados según una instrucción emanada en agosto de 2013 por Superintendencia de Salud. El voluntariado se excluye de estas constataciones, así como también los alumnos de pregrado.
- Las supervisoras y/o jefes deben tener perfecta claridad de la cantidad de funcionarios por estamento que se encuentran en el servicio durante las 24 horas del día, ya que este dato puede ser solicitado para determinar el número de funcionarios que se deben entrevistar en ese punto de verificación.