



CUESTIONARIO CONOCIMIENTOS GENERALES RE-ACREDITACIÓN

Actualización Abril 2022

Este cuestionario de estudio corresponde a un resumen de posibles preguntas que pueden realizar los evaluadores durante el proceso de re- acreditación. Bajo ninguna circunstancia pretende ser una guía de estudio de protocolos destinados a otorgar una atención de calidad y mas segura a los usuarios.

Es de su responsabilidad tomar conocimiento de los procedimientos establecidos en su unidad y a nivel institucional que tienen por objetivo garantizar un estándar mínimo de calidad y seguridad en la atención de pacientes. Los documentos están disponibles en la página web hospital; www.hhha.cl, banner calidad.

PLAN INSITUCIONAL DE EMERGENCIA Y EVALUACIÓN:	
¿Qué es lo que haría usted en caso de un sismo?	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.
¿Sabe quién es el encargado de ordenar y dirigir la evacuación en su Unidad?	Nota: El funcionario debe saber quién da la orden y dirige evacuación en su unidad.
¿Qué es lo primero que haría usted en un amago de incendio en su servicio?	Intentar apagarlo con los medios existentes: usos extintores y red húmeda más cercana. Nota: conocer ubicación de extintores y utilización. Conocer ubicación de red húmeda.
¿Qué hace usted si se declara un incendio en su servicio?	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 y del encargado de Evacuación del Servicio en caso que se decida evacuar. Si el sector por el cual se está evacuando es invadido por el humo, se debe cubrir boca y nariz con un paño húmedo y desplazarse tan cerca del suelo como sea posible.



CUESTIONARIO CONOCIMIENTOS GENERALES RE-ACREDITACIÓN

Actualización Abril 2022

<p>¿En qué consiste el plan de evacuación de su servicio?</p>	<p>El funcionario debe conocer aspectos generales del plan de evacuación en caso de incendio, sismo, inundación de su unidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encargado de la emergencia - Encargado de evacuación - Encargado de protección de la información. - Encargado de comunicaciones. - Sistema de comunicación alternativa: En el hospital se usa un radiotransmisor en canal 3 (saber uso y quien es el encargado de comunicaciones del servicio). - Zona de seguridad COVID y No COVID. - Detalles del procedimiento de evacuación aprendido en los simulacros realizados por Unidad de Prevención de Riesgos cada año. - Nota: el funcionario debe tener conocimiento desde su rol. EJ: si es jefe de turno y le corresponde asumir como suplente de encargado de emergencias debe saber cómo proceder en esa función.
<p>SISTEMA DE ALERTA Y ORGANIZACIÓN EN CASO DE EMERGENCIAS VITALES (PACIENTES, FAMILIARES, FUNCIONARIOS, OTROS.)</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 CONOCIMIENTOS GENERALES RE-ACREDITACIÓN

Actualización Abril 2022

<p>¿Qué hace usted si una *persona presenta una situación de emergencia con riesgo vital dentro del hospital?</p> <p>*Pueden preguntar por: paciente hospitalizado, paciente ambulatorio, acompañante, familiar, visita, funcionario, docente, alumnos, proveedores u otro.</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 HABLANDOLE CON VOZ FUERTE.</p> <p>SI EL AFECTADO NO RESPONDE, el funcionario que detectó el evento GENERA LA ALERTA: dando aviso a ** (doble asterisco) 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 (**): SISTEMA DE ALERTA ESPECIFICOS.</p> <ul style="list-style-type: none">- Pacientes hospitalizados en <u>Medicina</u>: el sistema de alerta se activa a viva voz.- Pacientes hospitalizados en <u>Pediatría y Cirugía infantil</u>: 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 ** (doble asterisco) o 452559000, ya que pasa a ser un paciente hospitalizado en procedimiento ambulatorio.</p> <p>Nota: el funcionario debe tener conocimiento desde su rol.</p>
--	---



CUESTIONARIO CONOCIMIENTOS GENERALES RE-ACREDITACIÓN

Actualización Abril 2022

PROCEDIMIENTOS DE ESTERILIZACIÓN	
¿En el hospital los servicios clínicos esterilizan material?	La Esterilización es Centralizada en el Servicio de Esterilización las 24 hrs los 7 días de la semana.
¿Qué etapas del proceso de esterilización se realizan el su Servicio?	<p>Ninguno.</p> <p>Posterior al uso de material que se requiere esterilizar (equipos de curaciones, bandejas, otros), se pasa bajo el chorro de agua para eliminar suciedad visible y después se envía al Servicio de Esterilización.</p> <p>Todas las etapas de esterilización (lavado, preparación y esterilización propiamente tal) se realizan centralizados en el Servicio de Esterilización.</p>



CUESTIONARIO CONOCIMIENTOS GENERALES RE-ACREDITACIÓN

Actualización Abril 2022

IDENTIFICACIÓN DE PACIENTES	
¿Qué pacientes es obligatorio identificar?	En esta institución se identifican todos los pacientes hospitalizados, además aquellos pacientes ambulatorios sometidos a procedimientos que involucren sedación o anestesia.
¿Cómo se identifica a los pacientes? (Tipo de identificación)	Los pacientes se identifican a través de un brazalete de identificación (pulsera). Los brazaletes pueden ser digitales o manuales, según disponibilidad de los insumos.
¿Cuáles son los datos a incluir en el brazalete de identificación?	Los datos mínimos a registrar en brazalete de identificación son 2 nombres, 2 apellidos y RUN. <u>Existen situaciones especiales:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Pacientes sin RUN (extranjeros) 2 nombres, 2 apellidos y cuenta corriente. - Pacientes trans: se agrega "NS" (nombre social). - Recién nacidos sanos: Hijo de "datos según brazalete de la madre", gemelar (si aplica), fecha de nacimiento, hora de nacimiento. - Recién nacidos hospitalizado inscrito en registro civil: 2 nombres, 2 apellidos y RUN, gemelar (si aplica), fecha de nacimiento, hora de nacimiento. - Recién nacidos hospitalizado NO inscrito en registro civil: "RN", apellidos, fecha de nacimiento, hora de nacimiento, cuenta corriente, gemelar (si aplica). - Pacientes Non Nominatum (NN): NN (infantil/adulto/obstétrico)/año/N° correlativo/ cuenta corriente. (Se identifican haciendo diferencias en las 3 admisiones de Urgencia: Adulto (A), Infantil (I) y Obstétrico (O)).



CUESTIONARIO CONOCIMIENTOS GENERALES RE-ACREDITACIÓN

Actualización Abril 2022

MANEJO DE ACCIDENTES LABORALES RELACIONADOS CON SANGRE O FLUIDOS DE ALTO RIESGO, MEDICAMENTOS ANTINEOPLÁSICOS Y OTROS ACCIDENTES.	
<p>¿Qué hace usted si tiene un accidente con exposición a fluidos corporales de riesgo? Por ejemplo sangre</p>	<p>Lavar la herida y/o sitios de la piel con agua y jabón, aplicar antiséptico (alcohol al 70% o povidona yodada), cubrir con un apósito o gasa estéril según sea necesario y aplicar presión si sangra. No inducir sangrado (no ordeñar). No frotar el sitio de la herida.</p> <p>En caso de exposición en conjuntiva enjuagar durante al menos 30 segundos con agua o suero fisiológico.</p> <p>Si entra sangre o fluidos corporales en la boca, eliminarlos y luego enjuagar varias veces con agua.</p> <p>Si se contamina la ropa, debe retirarla y ducharse, si es necesario.</p> <p>Identificar al paciente fuente e 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 agua o suero fisiológico en mucosas).</p> <p>Informar por escrito en los formularios de notificación; DIAT (declaración individual de accidente del trabajo) a Prevención de Riesgos y Notificación de exposición laboral a fluidos de riesgo a Unidad de IAAS.</p> <p>Derivar a la unidad de IAAS (Infecciones Asociadas a la Atención de Salud) horario hábil o SUA (Servicio urgencia adulto) en horario no hábil para evaluación de riesgo y conducta a seguir.</p> <p><i>Nota:</i> Debe conocer los formularios, esto se refiere a que sepa dónde puede acceder a ellos y como llenarlos.</p>



CUESTIONARIO CONOCIMIENTOS GENERALES RE-ACREDITACIÓN

Actualización Abril 2022

<p>¿Sabe usted que debe hacer en caso de derrame o contaminación de un funcionario con un medicamento antineoplásico (Citostáticos)?</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 agua al menos 10 minutos, posteriormente irrigar con suero fisiológico por 5 minutos. Si usa lentes de contacto, retirar previos al lavado.</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.</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 CONOCIMIENTOS GENERALES RE-ACREDITACIÓN

Actualización Abril 2022

¿Sabe usted que debe hacer en caso de derrame o contaminación de superficies con 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 CONOCIMIENTOS GENERALES RE-ACREDITACIÓN

Actualización Abril 2022

<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). - En horario hábil se deriva al funcionario a la Unidad de Prevención de Riesgos y Gestión Ambiental (7° piso torre nueva). - En horario inhábil el funcionario deberá concurrir a la Urgencia del Centro Asistencial privado con el cual ISL tenga convenio (Urgencia Clínica RedSalud Mayor) o a la Urgencia del Hospital Dr. Hernán Henríquez A. portando su carné de Identidad y un documento que acredite ser funcionario de nuestro Establecimiento, pudiendo ser la credencial de funcionario, en el caso que concurra a la Clínica RedSalud Mayor tendrá que llenar la documentación requerida por el organismo administrador. El formulario DIAT, debe ser llenada por el Jefe Directo/Turno y entregada por el mismo Servicio, en la Unidad de Prevención de Riesgos a más tardar el día hábil siguiente de ocurrido del accidente. - Nota: Los accidentes con Exposición laboral a fluidos de riesgo se atienden exclusivamente en el Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena.</p>
---	--



CUESTIONARIO CONOCIMIENTOS GENERALES RE-ACREDITACIÓN

Actualización Abril 2022

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS

**Si un familiar o un paciente quiere hacer un reclamo, ¿Cómo lo orienta?
¿Cuáles son las formas de hacer un reclamo?**

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.

Si no sabe leer o escribir con un orientador va a Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS).

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

Nota: El funcionario debe saber dónde está el buzón de reclamo de su servicio y la Oficina informaciones, reclamos y sugerencias OIRS.



CUESTIONARIO CONOCIMIENTOS GENERALES RE-ACREDITACIÓN

Actualización Abril 2022

INVESTIGACIONES EN SERES HUMANOS Y COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL	
<p>¿En el establecimiento se permite realizar Investigaciones en pacientes?</p> <p>¿Si desea realizar una investigación científica en el Hospital, cuál es el procedimiento a seguir?</p> <p>Pregunta dirigida especialmente a los Médicos</p>	<p>Sí se permite, siguiendo la Norma de investigaciones en seres Humanos del Hospital (La norma establece la obligatoriedad de someter a aprobación del Comité de Ética Científica y ser autorizada por la dirección).</p> <p>El procedimiento es que el investigador debe enviar su proyecto a la Dirección del hospital para toma de conocimiento del Director y luego, con su visto bueno es derivada a Comité de Ética Científica de la Dirección de Servicio de Salud Araucanía Sur.</p> <p>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>Pregunta dirigida especialmente a los Médicos</p>	<p>Se realiza la consulta al Comité de Ética Asistencial del Hospital.</p> <p>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.</p> <p>La carta se puede entregar a:</p> <p>Alguno de los integrantes del Comité:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Dr. Claudio Merino (presidente), Médico de UPC adulto -Sra. Eugenia Quiñones, anexo 458850 <p>O directamente a la secretaria de la Dirección del Hospital quien la hará llegar al Comité de ética.</p> <p>Se puede revisar los requisitos en www.hhha.cl</p>



CUESTIONARIO CONOCIMIENTOS GENERALES RE-ACREDITACIÓN

Actualización Abril 2022

Contexto: Durante el proceso en terreno, el evaluador de la entidad acreditadora realizará constataciones en terreno, algunas 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, funcionario u otro) 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.
- Identificación de pacientes.