1. Ficha indicador

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN / INDICADOR DE PROCESO
1.Estándar	QPS.4 Enfoque acciones esenciales para la seguridad del paciente
2. Problema detectado	Falta de seguimiento a las notificaciones reportadas
3. Nombre del indicador	Porcentaje de notificaciones atendidas
4.Algoritmo	Total de notificaciones atendidas ---------- x 100 Total de notificaciones reportadas
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	Falta de seguimiento a las notificaciones reportadas
6. Objetivo	¿Qué se pretende con este indicador? 1.-Identificar el total de notificaciones reportadas ¿Cuál es la meta al aplicar este indicador? 2.- 100% de notificaciones atendidas
7.Alcance	¿Qué áreas del hospital están involucradas? Todas las áreas clínicas y no clínicas
8. Proceso (método) de obtención ¿Quién, cómo, dónde y cuándo?	a) Medir el indicador: calidad, formatos de notificaciones, CEMA, mensual b)Recolectar los datos: calidad, formatos de notificaciones, CEMA, mensual c)Analizar la información obtenida: comité de COCASEP, formatos de notificaciones, CEMA, mensual
9. Frecuencia de revisión	Mensual.
10. Responsable	¿Quién es el dueño del indicador? Calidad ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras?

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

	Comité de COCASEP
Elaboró: Rosa Angélica Bejarano López Puesto: Coordinadora de Calidad Fecha de elaboración: Marzo 2019	Revisó: Vicente Moreno Calva Puesto: Director de Calidad Fecha de revisión: Marzo 2019

2. Recolección de datos

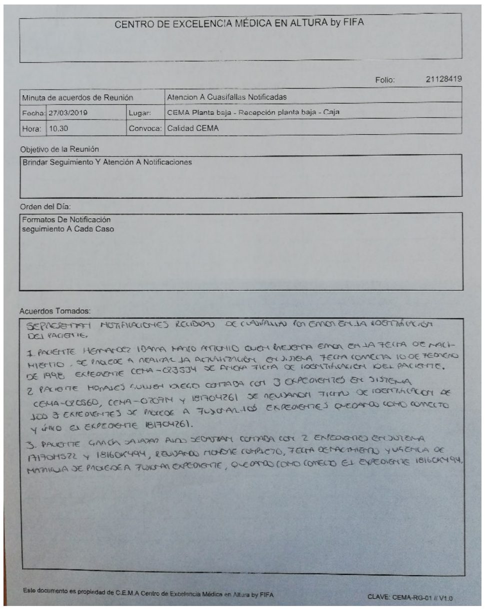
La coordinación de calidad es responsable de brindar atención y seguimiento a las notificaciones presentadas en la organización, concentra la información en un reporte general (CEMA-RG-CA-NMEC-09 V.1.0 Reporte de notificaciones y manejo de cuasifalla, evento adverso y evento centinela) archivo que se encuentra bajo resguardo de la misma área.

De igual manera la información se encuentra de manera física en una carpeta interna del área de calidad CEMA.

NOTIFICACIONES Y MANEJO DE CUASIFALLA, EVENTO ADVERSO Y EVENTO CENTINELA

FOLIO	FECHA DEL EVENTO	PACIENTE	TIPO DE EVENTO	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO	ACCIONES	FECHA DE REPORTE	FECHA DE ATENCIÓN AL EVENT	TIPO DE EVENTO	ÁREA RESPONSABL	ÁREA QUE NOTIFICA
CEMA-NMCEAEC-2019-013	02/03/2019	Hernández Benítez Juan Jesús	Cuasifalla	El día 02 de marzo se solicita corrección en el nombre del paciente ya que lo habían registrado como Hernández Benítez Juan José	La incorrecta identificación del paciente se corrigió de manera inmediata se anexa ficha de identificación del paciente.	13/03/2019	14/03/2019	Error en la identificación del paciente.	Admisión	Área medica / Archivo clínico
CEMA-NMCEAEC-2019-014	04/03/2019	Arrieta Martínez Mauricio	Cuasifalla	Dra. Iliana solicita modificar fecha en histoclin ya que marca edad de 7 meses y su edad es de 12 años de acuerdo a nota de evolución.	La ficha de identificación del paciente continua sin ser actualizada, se procede a revisar la ficha del paciente - alumno para obtener la fecha de nacimiento y actualizar los datos.	13/03/2019	14/03/2019	Error en la identificación del paciente.	Admisión	Área medica / Archivo clínico
CEMA-NMCEAEC-2019-015	07/03/2019	García Sosa Karina Elizabeth	Cuasifalla	La enfermera Thalía solicita la fusión de dos expedientes que se encontraban en histoclin señalando que se trata de la misma persona.	Se revisa y analizan los expedientes con la coincidencia en el nombre CEMA-016760 y CEMA-023266 no se procede a la fusión debido a que ambos expedientes solo coinciden en apellidos y primer nombre pero no en fecha de nacimiento y al no tener los datos completos en la ficha de identificación no se puede proceder a fusión.	13/03/2019	14/03/2019	Error en la identificación del paciente.	Admisión	Enfermería / Archivo clínico
CEMA-NMCEAEC-2019-016	09/03/2019	Márquez Pelcastre Pascual	Cuasifalla	Enfermera Karina solicita corregir el apellido del paciente quien se había registrado como Marwuez	Se procede a corregir registro del paciente para validar en la ficha de identificación del paciente.	13/03/2019	14/03/2019	Error en la identificación del paciente.	Admisión	Enfermería / Archivo clínico

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.



CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA by FIFA

Folio: 21128419

Minuta de acuerdos de Reunión		Atencion A Cuasifallas Notificadas
Fecha: 27/03/2019	Lugar:	CEMA Planta baja - Recepción planta baja - Caja
Hora: 10.30	Convoca:	Calidad CEMA

Objetivo de la Reunión

Brindar Seguimiento Y Atención A Notificaciones

Orden del Día:

Formatos De Notificación
seguimiento A Cada Caso

Acuerdos Tomados:

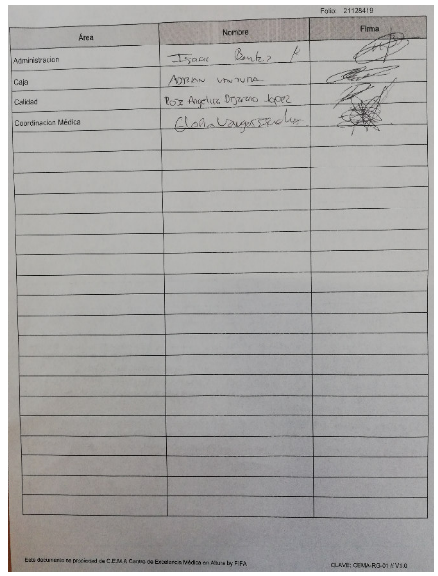
SE PRESENTAN NOTIFICACIONES RECIBIDAS DE CUASIFALLAS POR ERROR EN LA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE.

1. PACIENTE HERNÁNDEZ IBARRA MARIO ANTONIO QUIEN PRESENTA ERROR EN LA FECHA DE NACIMIENTO, SE PROCEDE A REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN EN SISTEMA FECHA CORRECTA 10 DE FEBRERO DE 1998 EXPEDIENTE CEMA-023534 SE APLICA FICHA DE IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE.

2. PACIENTE MORALES GUILLEN DIEGO CONTABA CON 3 EXPEDIENTES EN SISTEMA CEMA-020560, CEMA-020714 Y 181704261 SE REVISARON FICHAS DE IDENTIFICACIÓN DE LOS 3 EXPEDIENTES SE PROCEDE A FUSIONAR LOS EXPEDIENTES QUEDANDO COMO CORRECTO Y ÚNICO EL EXPEDIENTE 181704261.

3. PACIENTE GARCÍA SALAZAR ALDO SEBASTIAN CONTABA CON 2 EXPEDIENTES EN SISTEMA 171704522 Y 181604494, REVISANDO NOMBRE COMPLETO, FECHA DE NACIMIENTO Y VIGENCIA DE MATRÍCULA SE PROCEDE A FUSIONAR EXPEDIENTE, QUEDANDO COMO CORRECTO EL EXPEDIENTE 181604494.

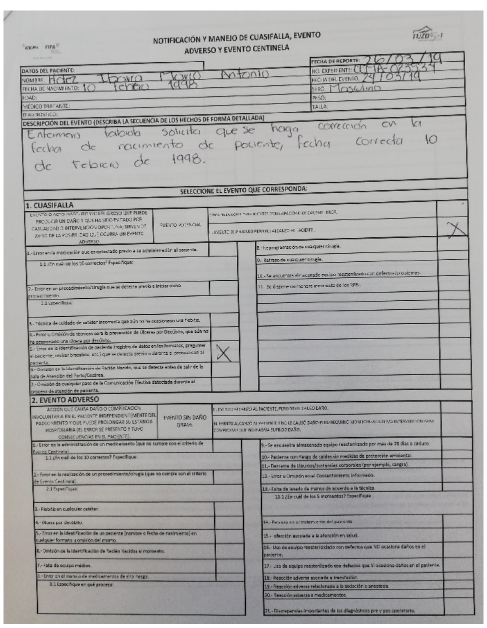
Este documento es propiedad de C.E.M.A Centro de Excelencia Médica en Altura by FIFA — CLAVE: CEMA-RG-01 // V1.0



Folio: 21128419

Área	Nombre	Firma
Administracion	Isaac Benítez R.	[firma]
Caja	Adrián Ventura	[firma]
Calidad	Rosa Angélica Bejarano López	[firma]
Coordinacion Médica	Gloria Vargas Sánchez	[firma]

Este documento es propiedad de C.E.M.A Centro de Excelencia Médica en Altura by FIFA — CLAVE: CEMA-RG-01 // V1.0



NOTIFICACIÓN Y MANEJO DE CUASIFALLA, EVENTO ADVERSO Y EVENTO CENTINELA

DATOS DEL PACIENTE:	
NOMBRE: Hdez Ibarra Mario Antonio	FECHA DE REPORTE: 26/03/19
FECHA DE NACIMIENTO: 10 Febrero 1998	NO. EXPEDIENTE: CEMA-023534
EDAD:	FECHA DEL EVENTO: 24/03/19
MÉDICO TRATANTE:	SEXO: Masculino
DIAGNOSTICO:	PESO:
	TALLA:

DESCRIPCIÓN DEL EVENTO (DESCRIBA LA SECUENCIA DE LOS HECHOS DE FORMA DETALLADA)

Enfermera Fabiola solicita que se haga corrección en la fecha de nacimiento de paciente, fecha correcta 10 de Febrero de 1998.

SELECCIONE EL EVENTO QUE CORRESPONDA:

1. CUASIFALLA

EVENTO O ACTO INSEGURO Y/O PELIGROSO QUE PUEDE PRODUCIR UN DAÑO Y QUE HA SIDO EVITADO POR CASUALIDAD O INTERVENCIÓN OPORTUNA; SIRVEN DE AVISO DE LA POSIBILIDAD QUE OCURRA UN EVENTO ADVERSO. — EVENTO POTENCIAL

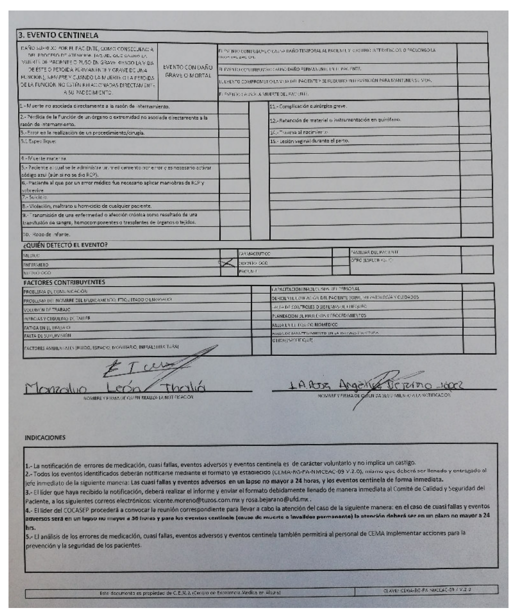
- CIRCUNSTANCIAS O INCIDENTES CON CAPACIDAD DE CAUSAR ERROR.
- EL EVENTO SE PRODUJO PERO NO ALCANZÓ AL PACIENTE. X

1.- Error en la medicación que es detectado previo a su administración al paciente.
1.1 ¿En cuál de los 10 correctos? Especifique:
2.- Error en un procedimiento/cirugía que se detecta previo a iniciar dicho procedimiento.
2.1 Especifique:
3.- Técnica de cuidado de catéter incorrecta que aún no ha ocasionado una flebitis.
4.- Error u Omisión de técnicas para la prevención de Úlceras por Decúbito, que aún no ha ocasionado una úlcera por decúbito.
5.- Error en la identificación de paciente (registro de datos en los formatos, preguntar al paciente, revisar brazalete, etc.) que se detecta previo o durante el proceso con el paciente. X
6.- Omisión en la identificación de Recién Nacido, que se detecta antes de salir de la Sala de Atención del Parto/Cesárea.
7.- Omisión de cualquier paso de la Comunicación Efectiva detectada durante el proceso de atención de paciente.
8.- Reprogramación de cualquier cirugía.
9.- Retraso de cualquier cirugía.
10.- Se encuentra almacenado equipo reesterilizado con defectos/problemas.
11.- Se dispone de manera incorrecta de los RPBI.

2. EVENTO ADVERSO

ACCIÓN QUE CAUSA DAÑO O COMPLICACIÓN — EVENTO SIN DAÑO GRAVE

- EL EVENTO ALCANZÓ AL PACIENTE, PERO NO LE CAUSÓ DAÑO.



3. EVENTO CENTINELA

¿QUIÉN DETECTÓ EL EVENTO?

FACTORES CONTRIBUYENTES

PROBLEMA DE COMUNICACIÓN		CAPACITACION INADECUADA DEL PERSONAL	
PROBLEMA DEL NOMBRE DEL MEDICAMENTO, ETIQUETADO O ENVASADO		DEFICIENTE EDUCACIÓN DEL PACIENTE SOBRE SU PATOLOGÍA Y CUIDADOS	
VOLUMEN DE TRABAJO		FALTA DE CONTROLES O SISTEMAS DE CHEQUEO	
INERCIAS Y CEGUERAS DE TALLER		PLANEACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
FATIGA EN EL TRABAJO		FALLA EN EL EQUIPO BIOMEDICO	
FALTA DE SUPERVISIÓN		FALLA DE MANTENIMIENTO EN LA INFRAESTRUCTURA	
FACTORES AMBIENTALES (RUIDO, ESPACIO, MOBILIARIO, INFRAESTRUCTURA)		OTRO (ESPECIFIQUE)	

Manzano León Thalía — NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN REALIZA LA NOTIFICACIÓN

L.A. Rosa Angélica Bejarano López — NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN DA SEGUIMIENTO A LA NOTIFICACIÓN

INDICACIONES

1.- La notificación de errores de medicación, cuasi fallas, eventos adversos y eventos centinela es de carácter voluntario y no implica un castigo.
2.- Todos los eventos identificados deberán notificarse mediante el formato ya establecido (CEMA-RG-FA-NMCEAC-09 V.2.0), mismo que deberá ser llenado y entregado al jefe inmediato de la siguiente manera: **Las cuasi fallas y eventos adversos en un lapso no mayor a 24 horas, y los eventos centinela de forma inmediata.**
3.- El líder que haya recibido la notificación, deberá realizar el informe y enviar el formato debidamente llenado de manera inmediata al Comité de Calidad y Seguridad del Paciente, a los siguientes correos electrónicos: vicente.moreno@tuzos.com.mx y rosa.bejarano@ufd.mx .
4.- El líder del COCASEP procederá a convocar la reunión correspondiente para llevar a cabo la atención del caso de la siguiente manera: en el caso de cuasi fallas y eventos **adversos será en un lapso no mayor a 36 horas y para los eventos centinela (causa de muerte o invalidez permanente) la atención deberá ser en un plazo no mayor a 24 hrs.**
5.- El análisis de los errores de medicación, cuasi fallas, eventos adversos y eventos centinela también permitirá al personal de CEMA implementar acciones para la prevención y la seguridad de los pacientes.

Este documento es propiedad de C.E.M.A (Centro de Excelencia Medica en Altura) — CLAVE: CEMA-RG-FA-NMCEAC-09 / V.2.0

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

3. *Algoritmo*

Fórmula matemática que se empleará para medir el indicador:

$$\frac{\text{Total de notificaciones atendidas}}{\text{Total de notificaciones recibidas}} \times 100$$

4. *Resultados del algoritmo*

Se presentan los resultados del periodo Marzo 2019.

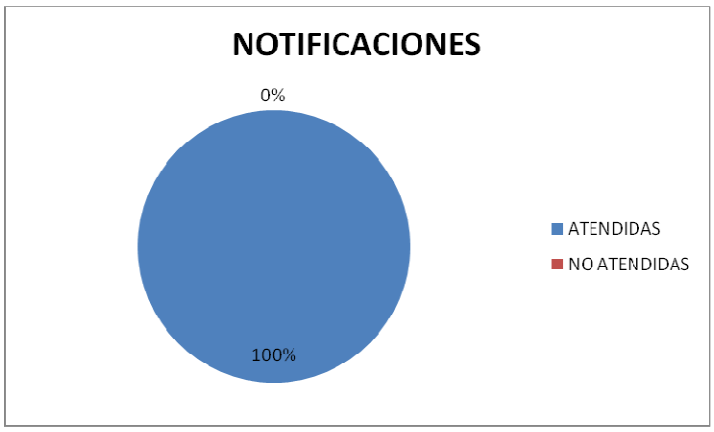
MARZO

$$\frac{\text{Total de notificaciones atendidas}}{\text{Total de notificaciones reportadas}} \times 100$$

$$\frac{14}{14} \times 100 = \mathbf{100\%}$$

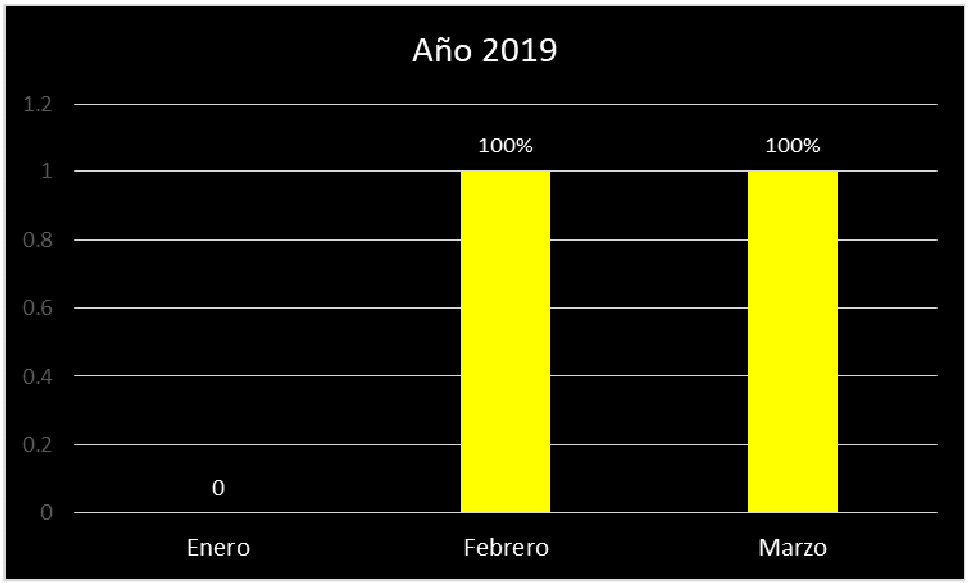
5. *Representación gráfica por frecuencia de revisión*

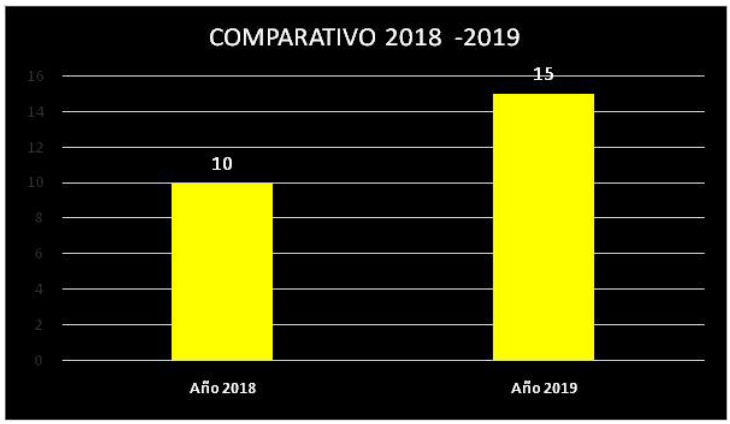
Esquematización de los resultados del algoritmo.

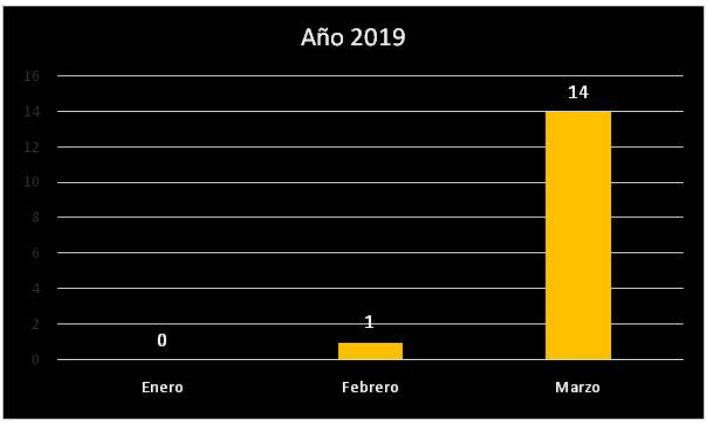


6. Representación gráfica comparativa

Esquematización de los resultados del algoritmo por el tiempo de comparación que determine el área.



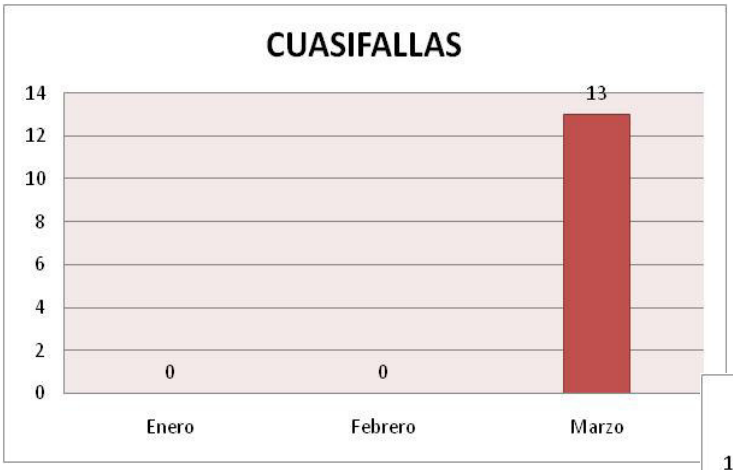


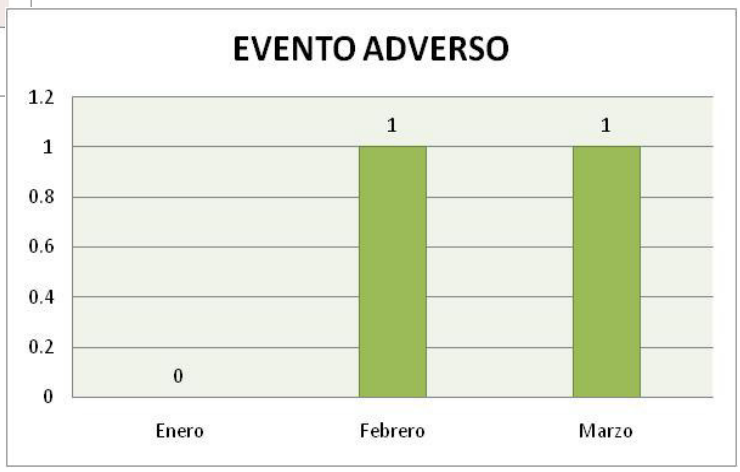


Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

INFORME DE INDICADOR DE NOTIFICACIONES ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Marzo 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 6 de 7





Elaboró	Revisó	Libero
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COODINADORA DE CALIDAD	MCD. Vicente Moreno Calva DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. Gabriela Murguía Cánovas DIRECTORA GENERAL DE CEMA

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

7. *Conclusiones*

- Se brindo atención y seguimiento a cada uno de los casos, a través de la convocatoria de reuniones por medio de un comité para la atención de las notificaciones.
- El número de notificaciones en el mes de Marzo 2019 incremento considerablemente en comparación con Febrero mes en el cual solo se tuvo una notificación y en marzo fueron 14 notificaciones recibidas.
- Los tipos de eventos notificados en este mes fueron error en la identificación del paciente y entrega de alimentos en mal estado.
- Se solicitó capacitación de acciones esenciales para el personal clínico y no clínico para el mes de Abril.

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.