

**ANÁLISIS DE PATRONES Y TENDENCIAS DE CUASIFALLAS  
JULIO - DICIEMBRE 2019**

**ANÁLISIS DE PATRONES Y TENDENCIAS DE EVENTOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD DEL PACIENTE**

La organización con apego al procedimiento de notificación de eventos relacionados con la seguridad del paciente descrito en el sistema de notificación y análisis de eventos relacionados con la seguridad del paciente (CEMA-PR-CA-SNE-05) determino realizar un análisis de patrones y tendencias al menos dos veces por año definiendo los periodos (Enero-Junio y Julio-Diciembre) de cada año.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN DE EVENTOS CENTINELAS, EVENTOS ADVERSOS Y CUASIFALLAS**

No. Act.	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS O ANEXO
1	Personal clínico y no clínico	Detectan y notifican el incidente de salud reportándolo a su jefe inmediato.	
2	Profesionales de la salud	Llenan el formato correspondiente.	Formato de notificación y manejo de cuasifalla, evento adverso y evento centinela CEMA-RG-FA-NMCEAC-09.
3	Área de calidad	Registra en la base de datos dependiendo si es: Cuasifalla Evento adverso Evento centinela	Registro de notificaciones y manejo de cuasifallas, evento adverso y evento centinela CEMA-RG-CA-NMEC-09.
4	Profesionales de la salud	¿ES EVENTO CENTINELA? SI: Notifica de forma verbal o por medio del formato de notificación a su jefe inmediato y al área de calidad.  NO: Procede a llenar formato de notificación y entregarlo al jefe inmediato.  ¿ES CUASIFALLA? SI: Procede a llenar formato de notificación y entregarlo al jefe inmediato.  ¿ES EVENTO ADVERSO? SI: Procede a llenar formato de notificación y entregarlo al jefe inmediato.	Formato de notificación y manejo de cuasifalla, evento adverso y evento centinela CEMA-RG-FA-NMCEAC-09.
5	Líderes de área	Entregan formato de notificación de eventos relacionados con la seguridad del paciente al área de calidad y/o envió a los correos electrónicos:	Notificaciones.

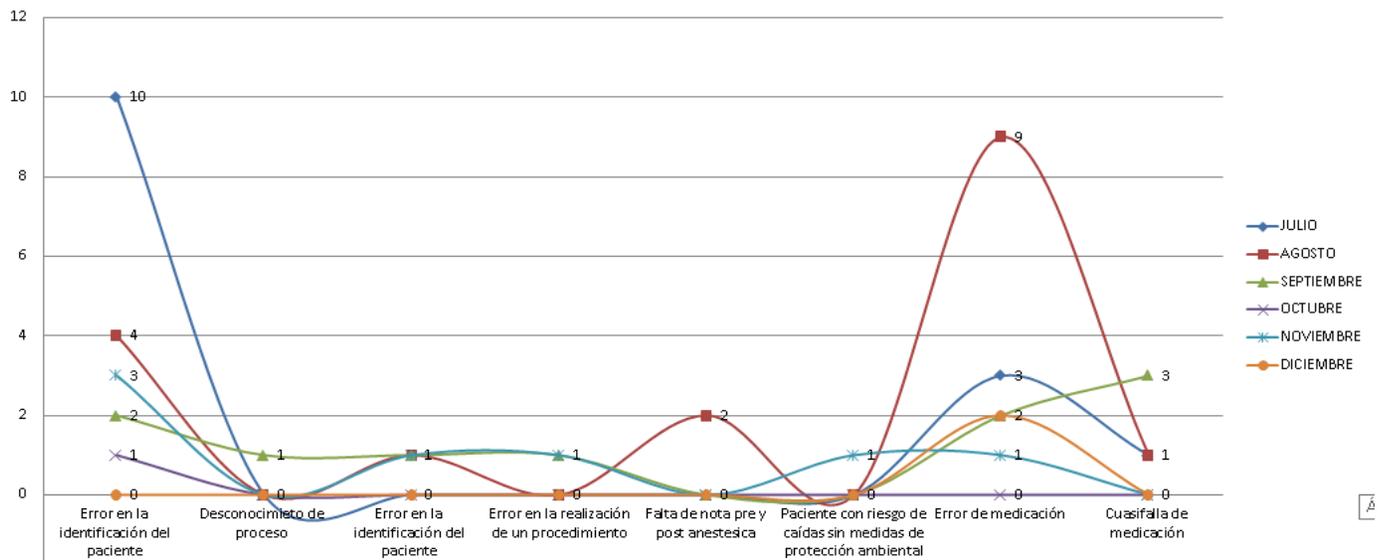
**ANÁLISIS DE PATRONES Y TENDENCIAS DE CUASIFALLAS  
JULIO - DICIEMBRE 2019**

		vicente.moreno@tuzos.com.mx y rosa.bejarano@ufd.mx.	
6	Área de calidad	<b>EVENTOS CENTINELA</b> Convoca a reunión extraordinaria en un plazo no mayor a 24 hrs al comité CEMA. Se procede a realizar el análisis causa raíz del incidente de salud presentado.  <b>EVENTOS ADVERSOS, CUASIFALLAS</b> Convoca a reunión ordinaria en un lapso no mayor a 36 horas al comité CEMA.	Minuta de acuerdos.   Minuta de acuerdos.
7	Área de calidad	Notifica al comité de COCASEP los resultados del análisis de las reuniones.	Reportes mensuales de eventos relacionados con la seguridad del paciente.
8	COCASEP	Define las acciones de mejora que se notificaron.	Documentado en las minutas.
9	Área de calidad	Supervisa y evalúa la asignación de las acciones preventivas y/o correctivas para los eventos centinela.	Minuta con las acciones.
10	Área de calidad Comité CEMA	Realiza un análisis de manera mensual analizando la frecuencia y la moda de los eventos relacionados con la seguridad del paciente, recurrentes en caso de cuasifallas y eventos adversos.	Informe mensual.                      indicador
<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>			

**ANÁLISIS DE PATRONES Y TENDENCIAS DE CUASIFALLAS  
JULIO - DICIEMBRE 2019**

La organización en el periodo de Julio - Diciembre 2019 obtuvo 51 eventos notificados relacionados con la seguridad del paciente.

**EVENTOS NOTIFICADOS EN EL PERIODO JULIO - DICIEMBRE 2019**

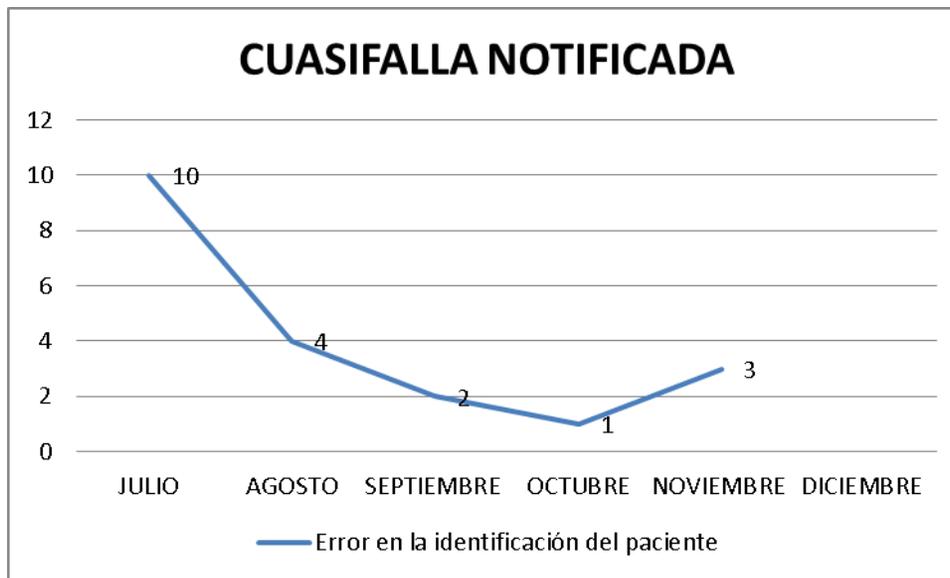


De los 51 eventos notificados 21 fueron por tipo cuasifalla equivalente a un 41.17% del total, cada evento fue atendido con apego al sistema de notificación de eventos relacionados con la seguridad del paciente en tiempo y forma.

Las acciones de mejora implementadas por estos tipos de eventos fueron las siguientes:

- ✓ La organización definió dos datos para la identificación del paciente (nombre completo y fecha de nacimiento).
- ✓ Se brindó capacitación al personal de admisión y atención al cliente sobre las acciones esenciales de seguridad del paciente y del sistema de notificación de eventos relacionados con la seguridad del paciente.
- ✓ Se determinó el tiempo que deberá presentarse antes el paciente para realizar su trámite administrativo, así como la notificación vía mensaje (whatsapp) al médico especialista y a personal clínico cuando llega paciente al área de admisión para la consideración del tiempo de ingreso.
- ✓ La entrega de consentimientos informados se otorgará por el área médica y ya no por el área de admisión.

**ANÁLISIS DE PATRONES Y TENDENCIAS DE CUASIFALLAS  
JULIO - DICIEMBRE 2019**



**TIPO DE EVENTO: CUASIFALLA**

**DEFINICIÓN OPERATIVA: ERROR EN LA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE**

**PRIMER EVENTO NOTIFICADO EN JULIO:** Paciente acude a atención médica, área de admisión notifica la existencia de dos expedientes en sistema Histoclin, solicita se utilice el expediente 0287.

**ANÁLISIS Y ACCIONES REALIZADAS:** Paciente acude a atención médica al ingreso el área de admisión se percata de la existencia de dos expedientes en sistema de gestión hospitalaria Histoclin uno genérico de CEMA-005502 y otro perfil empleado 0287, al ser perfil empleado se validan los datos en ficha de identificación se solicita la fusión de expediente quedando activo perfil empleado 0287.

**TIPO DE EVENTO: CUASIFALLA**

**DEFINICIÓN OPERATIVA: ERROR EN LA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE**

**SEGUNDO EVENTO NOTIFICADO EN JULIO:** Paciente acude a atención médica, área de admisión notifica la existencia de dos expedientes en sistema Histoclin, solicita se utilice el expediente 9363.

**ANÁLISIS Y ACCIONES REALIZADAS:** Paciente acude a atención médica al ingreso el área de admisión se percata de la existencia de dos expedientes en sistema de gestión hospitalaria Histoclin uno genérico de CEMA-000149 y otro perfil empleado 9363, al ser perfil empleado se validan los datos en ficha de identificación se solicita la fusión de expediente quedando activo perfil empleado 9363.

**TIPO DE EVENTO: CUASIFALLA**

**DEFINICIÓN OPERATIVA: ERROR EN LA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE**

**TERCER EVENTO NOTIFICADO EN JULIO:** Área médica solicita la fusión de expediente de la paciente que acude a procedimiento quirúrgico, debido a que el evento se generó con un número de expediente y al ingreso se creó un nuevo expediente.



**ANÁLISIS DE PATRONES Y TENDENCIAS DE CUASIFALLAS  
JULIO - DICIEMBRE 2019**

**ANÁLISIS Y ACCIONES REALIZADAS:** Paciente acude a procedimiento quirúrgico, en el proceso de admisión el área médica solicita la fusión de expedientes debido a que en sistema contaba con dos expedientes CEMA-025289 y CEMA-025581 siendo el correcto y el que se había utilizado el CEMA-025581 expediente activo.

**TIPO DE EVENTO:** CUASIFALLA

**DEFINICIÓN OPERATIVA:** ERROR EN LA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE

**CUARTO EVENTO NOTIFICADO EN JULIO:** Paciente acude a atención médica, área de admisión notifica la existencia de dos expedientes en sistema Histoclin, solicita se utilice el expediente 3600.

**ANÁLISIS Y ACCIONES REALIZADAS:** Paciente acude a atención médica al ingreso el área de admisión se percata de la existencia de dos expedientes en sistema de gestión hospitalaria Histoclin uno genérico de CEMA y otro perfil empleado 3600, al ser perfil empleado se validan los datos en ficha de identificación se solicita la fusión de expediente quedando activo perfil empleado 3600.

**TIPO DE EVENTO:** CUASIFALLA

**DEFINICIÓN OPERATIVA:** ERROR EN LA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE

**QUINTO EVENTO NOTIFICADO EN JULIO:** Área médica solicita la modificación de fecha de nacimiento de la paciente, fecha correcta 18-09-1959.

**ANÁLISIS Y ACCIONES REALIZADAS:** Paciente acude a consulta médica, en el proceso de atención el área médica notifica y solicita la corrección de fecha de nacimiento, área de admisión realiza cambio inmediato se solicita la retroalimentación sobre llevar a cabo los procedimientos correctos de identificación correcta de pacientes.

**TIPO DE EVENTO:** CUASIFALLA

**DEFINICIÓN OPERATIVA:** ERROR EN LA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE

**SEXTO EVENTO NOTIFICADO EN JULIO:** Área de enfermería solicita se corrija el nombre del paciente es Ivan Octavio no Ivan Octavio.

**ANÁLISIS Y ACCIONES REALIZADAS:** Se procede a realizar la modificación inmediata en el expediente del paciente.

**TIPO DE EVENTO:** CUASIFALLA

**DEFINICIÓN OPERATIVA:** ERROR EN LA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE

**SEPTIMO EVENTO NOTIFICADO EN JULIO:** Paciente acude a atención médica, área de admisión notifica la existencia de dos expedientes en sistema Histoclin, solicita se utilice el expediente 181607608.

**ANÁLISIS Y ACCIONES REALIZADAS:** Paciente acude a atención médica al ingreso el área de admisión se percata de la existencia de dos expedientes en sistema de gestión hospitalaria Histoclin uno genérico de CEMA-021320 y otro perfil alumno 181607608, al ser perfil alumno se validan los datos en ficha de identificación y ficha escolar se solicita la fusión de expediente perfil alumno 181607608.

**TIPO DE EVENTO:** CUASIFALLA

**DEFINICIÓN OPERATIVA:** ERROR EN LA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE

**OCTAVO EVENTO NOTIFICADO EN JULIO:** Paciente acude a atención médica, área médica notifica la existencia de dos expedientes en sistema.

**ANÁLISIS Y ACCIONES REALIZADAS:** Paciente acude a atención médica, el área médica se percata de la existencia de dos expedientes en sistema de gestión hospitalaria Histoclin 17160f359 y 191608507, al ser perfil alumno se validan los datos en ficha de identificación y ficha escolar se solicita la fusión de expediente perfil alumno 191608507.

**ANÁLISIS DE PATRONES Y TENDENCIAS DE CUASIFALLAS  
JULIO - DICIEMBRE 2019**

**TIPO DE EVENTO:** CUASIFALLA

**DEFINICIÓN OPERATIVA:** ERROR EN LA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE

**NOVENO EVENTO NOTIFICADO EN JULIO:** Paciente acude atención médica, el área de enfermería notifica y solicita la corrección del apellido de la paciente por un error en una letra.

**ANÁLISIS Y ACCIONES REALIZADAS:** Se procede a realizar la modificación inmediata en el sistema durante la atención del paciente, se realiza retroalimentación al personal involucrado.

**TIPO DE EVENTO:** CUASIFALLA

**DEFINICIÓN OPERATIVA:** ERROR EN LA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE

**DECIMO EVENTO NOTIFICADO EN JULIO:** Paciente acude a atención médica, área médica notifica la existencia de dos expedientes en sistema.

**ANÁLISIS Y ACCIONES REALIZADAS:** Paciente acude a atención médica, el área médica se percata de la existencia de dos expedientes en sistema de gestión hospitalaria Histoclin, al ser perfil alumno se validan los datos en ficha de identificación y ficha escolar se solicita la fusión de expediente perfil alumno 191608960.

**TIPO DE EVENTO:** CUASIFALLA

**DEFINICIÓN OPERATIVA:** ERROR EN LA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE

**PRIMERO EVENTO NOTIFICADO EN AGOSTO:** Área de enfermería notifica que paciente de urgencias solicita la corrección de sus datos (fecha de nacimiento, dirección y teléfono).

**ANÁLISIS Y ACCIONES REALIZADAS:** Paciente acude a procedimiento quirúrgico en proceso de doble verificación el área de enfermería notifica error en los datos del paciente, solicita al área de admisión la actualización de los mismos, se realiza modificación inmediata en sistema.

**TIPO DE EVENTO:** CUASIFALLA

**DEFINICIÓN OPERATIVA:** ERROR EN LA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE

**SEGUNDO EVENTO NOTIFICADO EN AGOSTO:** Paciente acude a atención médica en rehabilitación, la fisioterapeuta notifica error en inversión de letras en el nombre del paciente, área de admisión procede hacer la validación de los datos.

**ANÁLISIS Y ACCIONES REALIZADAS:** Se realiza la notificación al área de admisión para que se proceda a realizar la modificación inmediata en el registro del paciente.

**TIPO DE EVENTO:** CUASIFALLA

**DEFINICIÓN OPERATIVA:** ERROR EN LA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE

**TERCER EVENTO NOTIFICADO EN AGOSTO:** Paciente acude a atención médica, médico tratante notifica error en el nombre del paciente, solicita la corrección en el registro del paciente.

**ANÁLISIS Y ACCIONES REALIZADAS:** Durante el proceso de atención el médico se percata de un error en el registro del paciente, cuenta con un nombre distinto, se procede a notificar al área de admisión para realizar la modificación en sistema, se valida en ficha de identificación del paciente.

**TIPO DE EVENTO:** CUASIFALLA

**DEFINICIÓN OPERATIVA:** ERROR EN LA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE

**CUARTO EVENTO NOTIFICADO EN AGOSTO:** Se realiza registro incorrecto en cita de la paciente, se agenda de manera errónea a Rojas Perez Enriqueta quien tiene perfil empleado y quien acude a atención es su familiar, área de enfermería realiza notificación y petición para que el registro sea correcto.

**ANÁLISIS Y ACCIONES REALIZADAS:** Se realiza la corrección inmediata de la cita de la paciente, pero



**ANÁLISIS DE PATRONES Y TENDENCIAS DE CUASIFALLAS  
JULIO - DICIEMBRE 2019**

nuevamente se vuelve a retroalimentar al personal de admisión sobre la importancia de corroborar los datos del paciente a su ingreso, así como el llenar todos los campos de la ficha de identificación para evitar estos errores que se presentan en la admisión del paciente.

**TIPO DE EVENTO: CUASIFALLA**

**DEFINICIÓN OPERATIVA: ERROR EN LA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE**

**PRIMER EVENTO NOTIFICADO EN SEPTIEMBRE:** Paciente cuenta con 4 registros de expediente.

**ANÁLISIS Y ACCIONES REALIZADAS:** Paciente acude a atención médica y en el proceso de atención se detecta que cuenta con 4 expedientes en sistema de gestión hospitalaria Histoclin, CEMA-007981, 18160J047, CEMA-026022 y 191703260, en segunda revisión se valida en sistema que ya procedió a fusionar quedando activo el expediente 18160J047 se solicita a admisión complementarse los datos de la ficha de identificación del paciente.

**TIPO DE EVENTO: CUASIFALLA**

**DEFINICIÓN OPERATIVA: ERROR EN LA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE**

**SEGUNDO EVENTO NOTIFICADO EN SEPTIEMBRE:** Carga de expediente como externo, aunque el paciente es alumno y cuenta con folio de alumno.

**ANÁLISIS Y ACCIONES REALIZADAS:** Paciente acude a atención médica y durante el proceso de atención se percanta de que cuenta con expediente perfil privado CEMA-021716 y con perfil alumno 191700819 se procede a validar ficha escolar y se procede a fusionar quedando activo expediente 191700819.

**TIPO DE EVENTO: CUASIFALLA**

**DEFINICIÓN OPERATIVA: ERROR EN LA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE**

**EVENTO NOTIFICADO EN OCTUBRE:** Acude a atención alumno antes mencionado con recepción y datos erróneos, en ticket aparece el nombre de px, Ruben Ornelas Hernandez y en sistema Histoclin mismos datos de px. De 64 años.

**ANÁLISIS Y ACCIONES REALIZADAS:** Se realizó el cambio de cita de manera inmediata, procediendo a agendar al paciente correcto, se retroalimenta al personal de admisión sobre el apego a sus procedimientos y la importancia de la confirmación de los dos datos de identificación (nombre completo y fecha de nacimiento).

**TIPO DE EVENTO: CUASIFALLA**

**DEFINICIÓN OPERATIVA: ERROR EN LA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE**

**PRIMER EVENTO NOTIFICADO EN NOVIEMBRE:** Se recibe px y se corroboran datos (nombre y f. nac) los cuales eran erróneos, se tenía la recepción de hijo Adolfo Herrera Flores, los datos correctos son David Herrera Flores, FN 231034 con edad de 85 años, se solicita al área de recepción corregir los datos de px que acude a consulta.

**ANÁLISIS Y ACCIONES REALIZADAS:** Se procede a revisar la ficha de identificación en donde se verifica que se realizó el cambio en los datos como se notificó en tiempo, pero se verificó que la ficha de identificación se encuentran con información incompleta, se procede a retroalimentar nuevamente al personal sobre el cumplimiento de sus procesos se levanta tarjeta informativa a personal involucrado en este caso.

**TIPO DE EVENTO: CUASIFALLA**

**DEFINICIÓN OPERATIVA: ERROR EN LA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE**

**SEGUNDO EVENTO NOTIFICADO EN NOVIEMBRE:** Px es entregado por parte de recepción y al pasarlo a medición de signos vitales, se corroboran datos establecidos es AESP.1 Identificación de paciente (nombre y fn), al corroborar fn errónea, se solicita sea modificada al área de recepción.

**ANÁLISIS Y ACCIONES REALIZADAS:** Se procede a revisar la ficha de identificación en donde se verifica que se realizó el cambio en los datos como se notificó en tiempo, pero se verificó que la ficha de identificación se

## ANÁLISIS DE PATRONES Y TENDENCIAS DE CUASIFALLAS JULIO - DICIEMBRE 2019

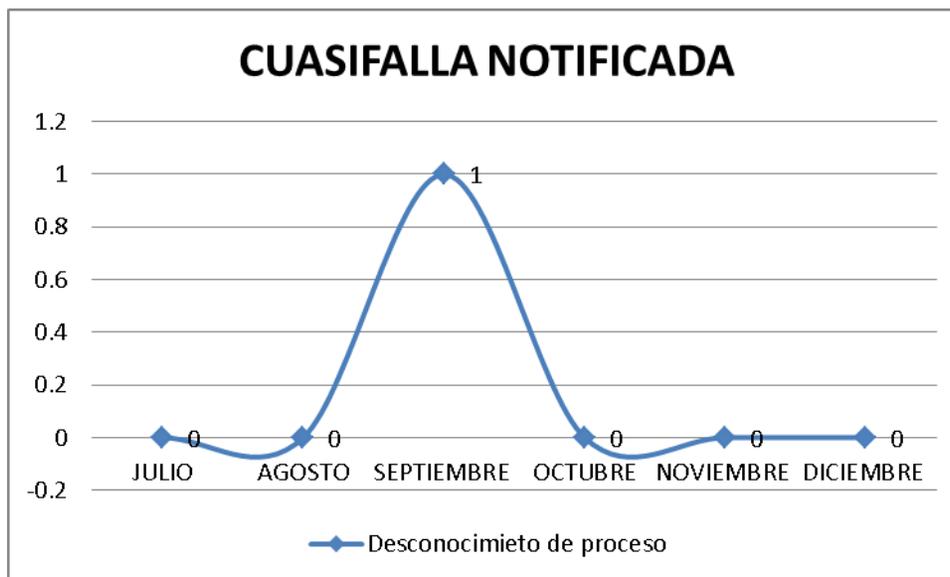
encuentran con información incompleta, se procede a retroalimentar nuevamente al personal sobre el cumplimiento de sus procesos se levanta tarjeta informativa a personal involucrado en este caso.

**TIPO DE EVENTO:** CUASIFALLA

**DEFINICIÓN OPERATIVA:** ERROR EN LA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE

**TERCER EVENTO NOTIFICADO EN NOVIEMBRE:** Ingresar px a atención médica continua y se corroboran datos de acuerdo a la acción esencial #1 identificación correcta del px (nombre y f.nac), se confirman datos con historial de px recepcionado y se solicita modificación de f.n y edad del px 170106-13 años a personal de recepción.

**ANÁLISIS Y ACCIONES REALIZADAS:** Se procede a revisar la ficha de identificación en donde se verifica que se realizó el cambio en los datos como se notificó en tiempo, pero se verificó que la ficha de identificación se encuentran con información incompleta, se procede a retroalimentar nuevamente al personal sobre el cumplimiento de sus procesos se levanta tarjeta informativa a personal involucrado en este caso.



**TIPO DE EVENTO:** CUASIFALLA

**DEFINICIÓN OPERATIVA:** DESCONOCIMIENTO DE PROCESO

**EVENTO NOTIFICADO EN SEPTIEMBRE:** Retraso en el registro de paciente de hasta 20 minutos.

**ANÁLISIS Y ACCIONES REALIZADAS:** Se solicita se retroalimente al personal sobre el proceso de admisión de ingreso hospitalario, si se tiene alguna duda se notifique para evitar retrasos en el ingreso del paciente. Se solicita se realice evaluación y supervisión aleatoria para validar los procesos. Se realiza revisión de videos para el análisis del evento notificado se analizan los tiempos y el proceso específico que realizan los pacientes para su ingreso, se acuerda que se deba citar al paciente 20 minutos antes de su hora de ingreso hospitalario para el trámite administrativo, se determina que los consentimientos informados los entregara el área médica y ya no el área de admisión.