

# GACETA



## Propósito HVQ:

*Brindar una atención segura y de excelencia centrada en el amor de Dios y en el amor a las personas.*



**CALIDAD** 2 - 6

**SEGURIDAD DEL PACIENTE** 7 - 11

**EXPERIENCIA DEL PACIENTE** 12 - 13

**¿QUÉ VIENE PROXIMAMENTE?** 14

## Carta Editorial

En el Hospital Vozandes Quito, estamos comprometidos con la calidad, seguridad y experiencia del paciente; trabajamos para dar cumplimiento a las políticas y estándares nacionales e internacionales con la finalidad de prevenir riesgos inherentes a la atención sanitaria y en pos de la mejora continua de nuestros procesos, con enfoque de atención centrada en la persona.

Es por ello que nos complace presentarles el primer ejemplar de la GACETA de Calidad, Seguridad y Experiencia del paciente del HVQ, en donde ponemos a su disposición los principales datos de interés, avances y próximos pasos que daremos en conjunto con toda la familia HVQ, para lograr nuestros objetivos institucionales y cumplir nuestra promesa de servicio.

En la GACETA podrán revisar el por qué la Calidad y Seguridad del paciente son unos de nuestros ejes transversales y junto con nuestros valores hacen que el HVQ cada día sea un hospital mas seguro y pueda brindar experiencias excepcionales, de calidad y de seguridad.

La medición de la calidad sumada a la importancia de la experiencia del paciente en nuestra institución, marcan una diferencia y permiten que brindemos un trato humanizado y centrado en la persona.

A continuación, les dejo con una pequeña muestra del trabajo realizado, con la convicción de que siempre podemos mejorar y llegar a ser el hospital de referencia. "A la gloria de Dios y al Servicio del Ecuador".

Bendiciones.



*Ximena Pacheco  
Gerente General*



HOSPITAL VOZANDES QUITO



## Conoce la política de Calidad del HVQ

"Estamos comprometidos con la calidad y la seguridad del paciente, garantizando una atención de salud integral, efectiva y eficiente para mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes y lograr su plena satisfacción".

### Nuestros indicadores:

#### Recomendación (NPS)

Medimos el nivel de lealtad del paciente con el Hospital.

#### Satisfacción (ISP) (servicios y especialidades)

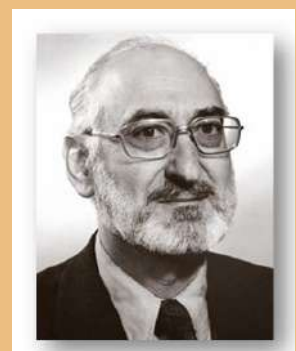
Medimos satisfacción con el servicio brindado.

#### Promesa de Servicio

Medimos atributos de calidad del servicio: Seguridad, Empatía, Experiencia Memorable, Precio Justo e Innovación.

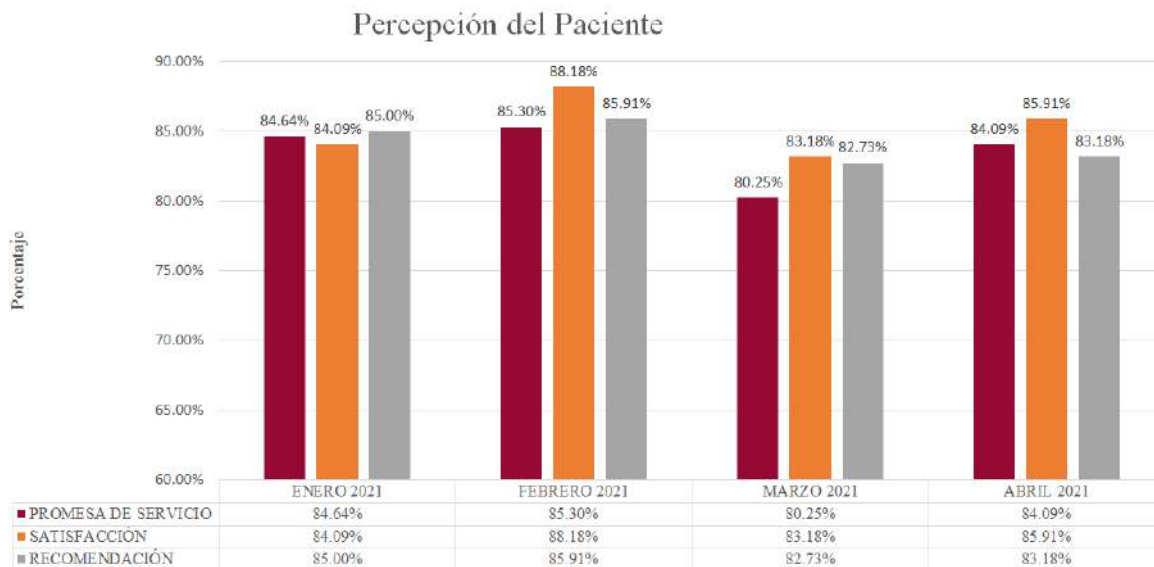
*" El secreto de la calidad es el amor, uno debe amar a su paciente; uno debe amar a su profesión; uno debe amar a su Dios. Si tienes amor, entonces, puedes volver la mirada para monitorear y mejorar el sistema".*

*Avedis Donabedian.*

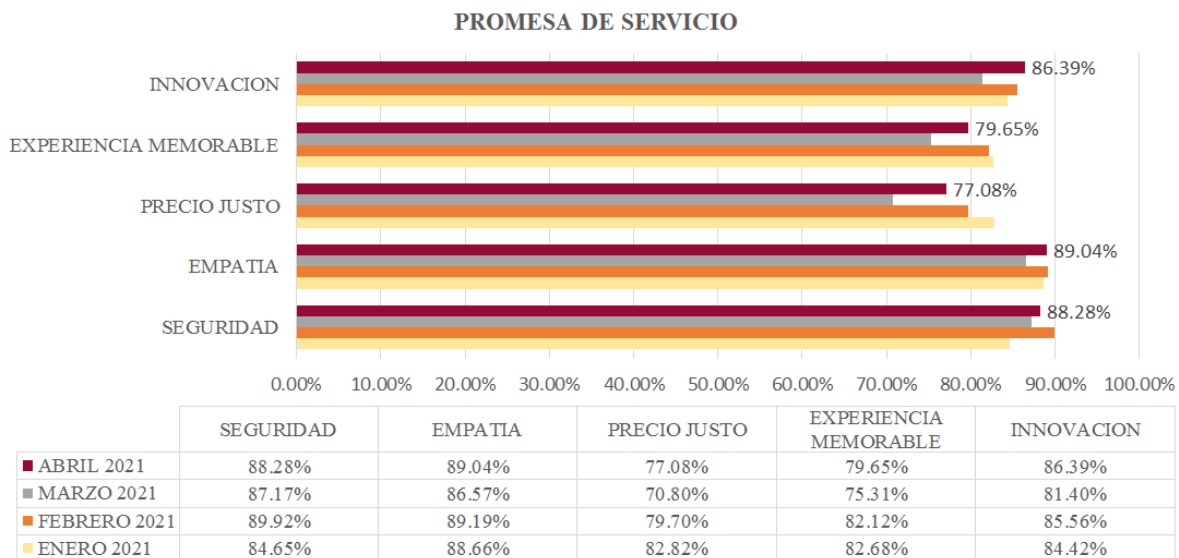


## Percepción del Paciente

En el periodo de enero a abril de 2021 encontramos los siguientes resultados:



## Promesa de Servicio



Estos resultados nos comprometen aún más para seguir mejorando para brindar un servicio de excelencia!

## Ranking - Satisfacción del Paciente

El HVQ, a través de sus autoridades, realizaron el reconocimiento al buen desempeño en los indicadores de percepción del paciente correspondientes a enero - abril de 2021.

SECCIÓN	PROMEDIOS			PROMEDIO FINAL
	PROMESA	RECOMENDACIÓN	SATISFACCIÓN	Cuatrimestre
REHABILITACION	89,52%	85,00%	92,50%	89,01%
LABORATORIO	84,81%	90,00%	88,75%	87,85%
IMAGEN	86,35%	92,50%	83,75%	87,53%



IMAGEN



LABORATORIO



REHABILITACIÓN

**Felicitaciones a las áreas con mejor puntaje y les invitamos a todos a continuar con la mejora de nuestros servicios en todo el hospital.**

## Encuesta de Satisfacción de la Atención Médica en Consulta Externa

Desde el 2021 se realiza una encuesta al día siguiente de la atención médica prestada en Consulta Externa a todos los pacientes atendidos (vía mail). A continuación, se detalla los resultados de enero a abril de 2021:

<b>Especialidad</b>	<b>PROMEDIO GLOBAL</b>	<b>Total de atenciones enero-abril 2021</b>
Cirugía Plástica	9,89	489
Cirugía General	9,78	760
Oftalmología	9,75	2448
Medicina Interna	9,70	1150
Reumatología	9,68	348
Medicina Familiar	9,66	2620
Dermatología	9,57	687
Neumología	9,57	370
Cardiología	9,55	656
Otorrinolaringología	9,42	1784
Ginecología	9,34	1923
Traumatología	9,21	1922
Pediatría	9,20	832
Urología	8,89	1270
Endocrinología	8,71	487
Neurología	8,46	466

El paciente evalúa su percepción en relación a:

- Trato amable durante la consulta
- Interrogatorio de acuerdo a su motivo de consulta
- Examen físico realizado
- Claridad de la información sobre diagnóstico y tratamiento
- Tiempo dedicado a la atención.

**NOTA:** En siguientes mediciones se incluirán más especialidades para evaluación, así como un ranking de los mejores evaluados.



## HVQ Digital

Manual de Gestión Documental: Se realizó capacitación a los líderes de los servicios en cómo gestionar los documentos internos en la institución apoyados por el sistema Horizon y desde julio de 2021 se iniciará la carga de documentos en el mismo, lo cual permitirá mejorar el acceso y calidad de documentos del HVQ.



**Si aún no ha sido capacitado, los invitamos al área de Calidad para que reciba su inducción al uso del sistema.**

## Fortalecimiento de capacidades

- Se realizará un taller para análisis de eventos y planes de mejora dirigido a los líderes de servicio.

## Cultura de Calidad

● → Se realiza retroalimentación de los resultados de percepción del paciente, análisis de No Conformidades y verificación del cumplimiento de planes de mejora con los jefes de servicio de manera mensual.

● → Mejora continua de los Procesos



1. **MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

2. **Formatos y tutoriales**



ESCANEAR EL QR



## 1. Comité de Seguridad del Paciente

### INTEGRANTES:

Conformado por un grupo multidisciplinario de profesionales de la salud del HVQ que trabajan para vigilar el cumplimiento de las políticas, las disposiciones legales y las normas técnicas que apuntan a minimizar los riesgos inherentes a la atención sanitaria y, en consecuencia, es el responsable de vigilar el cumplimiento, en toda su extensión, del Programa de Seguridad del Paciente del HVQ. Forman parte del Comité de Seguridad 2021:

- Samanta Aguirre
- Jenny Betancourt
- Rosita Kon
- Dayami Martínez
- Laura Martínez
- Ricardo Negrete
- Jose Luis Recalde
- Juan José Romero
- Katherine Rosero
- Marysol Ruilova
- Ruperto Suarez
- Oswaldo Vasconez
- Verónica Villarroel

## 2. Conoce la política de seguridad del paciente del HVQ

"Trabajamos para brindar una atención segura a nuestros pacientes, minimizando el riesgo de ocurrencia de un evento adverso durante el proceso de atención en salud a través de la implementación de un programa de seguridad basado en la gestión del riesgo, la ejecución eficiente de prácticas seguras y el fortalecimiento de una cultura institucional proactiva de prevención y gestión de incidentes, contribuyendo al aprendizaje organizacional y el mejoramiento continuo de los procesos con orientación clara hacia la seguridad; involucrando al paciente y su familia en el autocuidado".



## 3. Programa de seguridad del paciente

### HVQ Digital

Implementación del Módulo de Gestión de Ocurrencias en el sistema informático Horizon, el cual facilita la NOTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y REGISTRO DE PLANES DE MEJORA, recuerda que puedes realizar tus notificaciones en el sistema HORIZON.



### Fortalecimiento de capacidades

- Curso virtual de “Actualización de Conceptos en Gestión de la Seguridad del Paciente”, dirigido a los líderes de los servicios. Se capacitaron 32 líderes.
- Capacitación continua en temas relacionados con seguridad del paciente como Empatía y Trabajo en Equipo, Metas de Seguridad del Paciente y Notificación de Eventos.



### Cultura Organizacional



Contamos con el Manual de bolsillo de Seguridad del Paciente, el cual le permitirá conocer conceptos básicos y la importancia de sus metas.

Escanee el QR y encontrará las 10 metas de Seguridad del Paciente.



Implementación de Rondas de Seguridad, las cuales permiten promover la Cultura de seguridad del paciente mediante la visita de un equipo de la Alta Dirección para la verificación del cumplimiento de los requisitos que garantizan una atención segura y de calidad. Se han realizado visitas a los siguientes servicios: Hospitalización 3er piso, UCI, UCI-NEO y Emergencias. Pronto estaremos en su servicio!!!



Revisa el Video interactivo “Guía para registro módulo de ocurrencias”,



### METAS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

Conoce las 10 metas ingresando al Manual de bolsillo



ESCANEA EL QR



## ¿Cómo se clasifican los eventos en el HVQ?

Con la finalidad de identificar, analizar y realizar planes de mejora, los eventos relacionados a la Seguridad del Paciente se clasifican de la siguiente forma de acuerdo a la normativa de la OMS:



### Incidentes / Casi Eventos

Suceso que ocurre durante la atención, que no produce daño en el paciente, pero que indica fallas potenciales en la prestación del servicio.

### Evento Adverso

Resultado de la atención en salud que produce daño o lesión NO INTENCIONAL en el paciente, que no está relacionado con su propia enfermedad o condición. Puede ser prevenible o no prevenible.

### Evento adverso No prevenible

Lesión o daño no intencional causado por la atención asistencial ejecutado sin error, no por la patología de base.

### Evento adverso prevenible

Lesión o daño no intencional causado por la atención asistencial ejecutado con error, no por la patología de base

### Evento Centinela

Lesión o daño no intencional que produce la muerte del paciente o la pérdida permanente de una función u órgano.

## Indicadores de Seguridad del Paciente

En el periodo 2019 - 2020 cumplimos con las metas planteadas, en relación a estándares internacionales:

<b>Organización: HOSPITAL VOZANDES DE QUITO</b>			
<b>Grupo Indicador: ESTRATÉGICOS</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
% de Eventos Adversos relacionados con la Seguridad del Paciente con relación al número de atenciones	< 5%	0,18%	0,21%
% de Eventos Adversos en pacientes hospitalizados con relación a los egresos hospitalarios	< 5%	4,76%	4,17%
% de Eventos Adversos Graves y Centinela	< 1%	0,19%	0%
% de Eventos Adversos Prevenibles	< 20%	16,34%	14,89%
% de Eventos Adversos producidos por caídas	< 20%	5,13%	5,05%
% de Eventos Adversos producidos por úlceras por presión	< 5%	0,50%	0,49%
% de Eventos Adversos producidos por identificación del paciente	< 5%	0%	0%
% de Planes de Mejora realizados con relación a los Planes de Mejora planificados	> = 80%	90%	85,83%
% de Reuniones del Comité de Seguridad del Paciente	> = 80%	66,67%	50%

## Indicadores del primer cuatrimestre 2021

<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>
% de Eventos Adversos relacionados con la Seguridad del Paciente con relación al número de atenciones	< 5%	0,24 %	0,35%	0,20 %	0,26 %
% de Eventos Adversos en pacientes hospitalizados con relación a los egresos hospitalarios	<5 %	6,0%	10,4%	4,9 %	6,1 %
% de Eventos Adversos Graves y Centinela	< 1 %	0 %	0%	0 %	0 %
% de Eventos Adversos Prevenibles	< 20	17,5 %	18,5 %	6 %	16,7 %
% de Eventos Adversos producidos por caídas	< 20 %	0,0%	1,9%	6%	7,1%
% de Eventos Adversos producidos por úlceras por presión	< 5 %	0%	0%	0%	2%
% de Eventos Adversos producidos por identificación del paciente	< 5 %	0%	0%	0%	0%
% de Planes de Mejora realizados con relación a los Planes de Mejora planificados	> = 80 %	90%	90%	80%	70%
% de Reuniones del Comité de Seguridad del Paciente	> = 80 %	100%	0%	100%	0%

## Planes de mejora

A continuación, se detallan los planes de mejora propuestos y ejecutados por los diferentes servicios con el apoyo y seguimiento de la Unidad de Calidad, Seguridad y Experiencia del Paciente:

### 2019 - 2020

Capacitación al personal médico en formación:

- Manejo de vía aérea en paciente traqueostomizado.
- Tutorial colocación sonda vesical.
- Guía de Tromboprofilaxis.
- Protocolo de tenorrrias de tendones flexores de la mano

Charlas organizadas por Seguridad del Paciente:

- Comunicación empática entre profesionales de la salud - PLANETREE
- Mesa redonda: Seguridad del Paciente y Humanización en tiempos Covid-19

### 2021

- Protocolo de colocación y cuidados de las sondas naso y oroentrales.
- Actualización Protocolo conciliación de medicamentos.
- Actualización Consentimiento Informado de Anestesia





Enmarcados en nuestra promesa de servicio el HVQ innova con estrategias que apuntan a mejorar la experiencia del paciente con base en una ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA.

## ¿Qué es la Atención Centrada en la Persona?



"Es un cuidado planificado, con la activa participación de los pacientes y sus familias (o cuidadores definidos por los mismos pacientes), quienes en coordinación con el equipo de salud, trabajan para lograr objetivos de salud, tomando en cuenta sus preferencias y valores respecto a su salud y su cuidado médico".

Estamos trabajando a través de la implementación de diferentes estrategias:

- Fortalecimiento de la Unidad de Experiencia del paciente y creación del Comité de Experiencia del Paciente.
- Cumplimiento de criterios Planetree de atención centrada en la persona.
- Nuestro objetivo es cumplir con nuestro propósito y obtener la CERTIFICACION PLANETREE, para lo cual estamos trabajando.

En el 2019 recibimos la visita por los Expertos de Planetree, contamos con una evaluación organizacional y recomendaciones en proceso de implementación.



PLANETREE



## Avances en la Atención Centrada en la persona

### Conoce al Grupo Núcleo de Planetree



#### INTEGRANTES:

- Alexis Astudillo
- Alexandra Cazar
- Gloria Diaz
- Dayami Martínez
- Laura Martínez
- Cristian Padilla
- Ximena Pacheco
- Maria Jose Paredes
- Jose Luis Recalde
- Katherine Rosero
- Marysol Ruilova
- Santiago Acosta
- Carmen Simbaña
- Fabian Vargas



### Comunicación Efectiva en Hospitalización a través del Uso de Pizarras Informativas

Mejorar la comunicación del profesional de salud con el paciente y su familia con la finalidad de involucrarlo en el cuidado diario y de esta forma prevenir riesgos relacionados con la atención sanitaria.

### Visita terapéutica de mascotas en hospitalización

En convenio con una organización internacional hemos implementado la visita terapéutica de mascotas que junto a entrenadores caninos apoyan para el soporte emocional a pacientes.



### Clown hospitalario

Desde el 2021 se retomó el proyecto de clown hospitalario en convenio con Corydon para aportar momentos de alegría y celebración a nuestros pacientes.

# ¿QUE VIENE PROXIMAMENTE?



## CALIDAD

Se iniciará la medición (**Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, HCAHPS**) que es una encuesta que completan los pacientes para calificar sus experiencias con diversos aspectos de la atención hospitalaria. Nos podremos comparar con hospitales de EEUU y otros países con indicadores homologados a nivel internacional.

## EXPERIENCIA DEL PACIENTE

- Implementación del Consejo Asesor de Pacientes.
- Implementación de Unidad de Experiencia del paciente con ejecutivos de experiencia y activación del Comité de Experiencia del paciente.

## SEGURIDAD DEL PACIENTE

- Implementación de pizarras informativas en las habitaciones del tercer piso
- Socialización de resultados de Encuesta de Seguridad del paciente (AHQR).

Gracias por responder la encuesta. En la próxima gaceta les contaremos los resultados.

## CONTÁCTENOS SI TIENE DUDAS O INQUIETUDES

Revisión y Edición:  
Gerencia de Calidad, Experiencia y Seguridad del Paciente  
Marysol Ruilova.

Elaboración y Contenido:

Jefe de la Unidad de Calidad  
Santiago Guaygua. Ext: 3105

Técnicas Especialistas en Seguridad del Paciente  
Laura Martinez. Ext: 3407  
Luisa Fernanda Zúñiga. Ext: 3443

Diseño y Publicación con el apoyo de:  
Jefe de Comunicaciones  
Paola Rivadeneira

