

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL ASISTENCIAL. 2020

ESE HOSPITAL SANTA MARTA DE SAMACA

PROCESO	NOMBRE DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIA	RIESGO INHERENTE			CONTROLES	RIESGO RESIDUAL			SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO DICIEMBRE DE 2020
				CALIFICACION				NUEVA CALIFICACION	NIVEL DE RIESGO		
				PROBABILIDAD (1-5)	IMPACTO (1-5)	NIVEL DE RIESGO				PROBABILIDAD (1-5)	
LABORATORIO CLINICO	Toma u obtención de muestras inadecuada	"Diligenciamiento erróneo de ordenes de solicitud "Inadecuada preparación del paciente "Identificación o marcación errónea de muestras "Transporte inadecuado de muestras "Desconocimiento o no adherencia del personal a protocolos, guías, procedimientos.	Devolución o rechazo de muestras Presentación de eventos adversos, lesiones o caídas del paciente Resultados erróneos Pérdida de tiempo para el procesamiento de la muestra	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Verificación en documento y orden medica nombres y apellidos de usuario. 2. Dar cumplimiento al procedimiento de Toma y Recepción de muestras en Laboratorio. 3. seguimiento de cumplimiento. Dar cumplimiento con el manual: Toma de Muestras.	3	4	ZONA RIESGO ALTA	A la fecha no se ha presentado ningún reporte relacionado con toma de muestras de laboratorio clínico
	Obtención de resultados no confiables	"Ingreso incorrecto de órdenes "Recepción equivocada de las muestras "Inadecuada conservación de muestras "Deficiente entrenamiento o capacitación del personal "Personal no cuenta con las competencias necesarias, falta de experiencia "Error en la validación de resultados "Deficiente Control de Calidad "Desconocimiento o falta de adherencia a protocolos, guías, procedimientos .	Resultados erróneos Eventos adversos a los pacientes "Inadecuada conservación de muestras Sobrecostos para la Institución Demandas a la Institución	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Conocimiento y cumplimiento al procedimiento de: Procesamiento, análisis y Entrega de Resultados. 2. Cumplimiento al Plan de Mantenimiento de Equipos. 3. Inducción a responsables del área para el uso adecuado de los equipos. Verificación de cumplimiento por parte del área de Control interno.	3	4	ZONA RIESGO ALTA	A la fecha no se ha presentado ningún reporte relacionado con resultados no confiables
	Inoportunidad en la entrega de resultados y/o hemocomponentes o no procesamiento de exámenes solicitados	"Aumento del volumen de trabajo "Estravío de muestras "Desconocimiento o falta de adherencia a protocolos, guías, procedimientos "Falta de compromiso de los colaboradores "Áreas de trabajo reducidas. Fallos en los equipos biomédicos. Falta de insumos para el proceso Fallas en la red de comunicación de datos	Demora en definición de conducta de los pacientes por los diferentes servicios Deterioro del estado de salud de los pacientes Acumulación de pacientes en el servicio de urgencias e internación Aumento de la estancia hospitalaria Disminución de la productividad Sobrecostos para la Institución Inoportunidad y muestras de Resección Adversa a la Transfusión	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Diligenciamiento de registro como medio de control para la entrega de resultados. 2. Dar cumplimiento al Manual de Transporte de muestras. 3. Cumplimiento al Plan de Mantenimiento de Equipos. 3. Inducción a responsables del área para el uso adecuado de los equipos. Verificación de cumplimiento por parte del área de Control interno.	3	4	ZONA RIESGO ALTA	A la fecha no se ha presentado ningún reporte de inoportunidad en la entrega de los resultados generados en el laboratorio de la ESE
	Evento adverso asociado a la transfusión	Error en el proceso de transfusión sanguínea.	Lesión o muerte de pacientes Demandas contra la	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	Capacitación y entrenamiento del personal - dherencia a procedimientos, protocolos, guías.	3	4	ZONA RIESGO ALTA	Este servicio no se oferta este servicio
	Pérdida del derecho de intimidad del paciente por falta en la privacidad de los resultados.	"Estravío de muestras "Desconocimiento o falta de adherencia a protocolos, guías, procedimientos "Falta de compromiso de los colaboradores	malá imagen institucional- posible demanda -	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Socialización y Diligenciamiento por parte del ciudadano del formato consentimiento informado. 2. cumplimiento al procedimiento: Atención al Usuario en el área.	3	2	ZONA RIESGO MODERADA	A la fecha no se ha presentado este riesgo. A partir de julio de 2020 se activo el comité de seguridad del paciente y se realiza de manera mensual. En el cual se realiza seguimiento a este tipo de eventos
	Fallas en los equipos biomédicos utilizados para la realización de procedimientos y estudios diagnósticos.	ausencia de mantenimiento. Inducción insuficiente a los responsables del área.	Resultados erróneos. Daño en las placas. Desperdicio de material	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Cumplimiento al Plan de Mantenimiento de Equipos. 2. Inducción a responsables del área para el uso adecuado de los equipos. 3. Verificación de cumplimiento por parte del área de Control interno.	3	4	ZONA RIESGO ALTA	Se hizo renovación tecnológica de equipos de radiología, y se realizó control de calidad y calculo de brindaje para su posterior tramite de licencia de funcionamiento
IMAGENOLOGIA	Demoras en la entrega de resultados.	Retraso en el proceso. Fallos en los equipos.	Insatisfacción del usuario. Retraso en proceso interno.	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Cumplimiento al Plan de Mantenimiento de Equipos. 2. Inducción a responsables del área para el uso adecuado de los equipos. 3. Verificación de cumplimiento por parte del área de Control interno. 4. Establecer fechas de entrega e informar al paciente.	3	4	ZONA RIESGO ALTA	A la fecha no se a reportado demoras en la entrega de resultados de rx
	Daño de materiales (Placas)	no existe adherencia al proceso, insuficiencia en la indicaciones antes del proceso al paciente, mal manejo del equipo por parte del responsable del área	Desperdicio de material, pérdidas financieras para la entidad. Mala calidad de las placas e imágenes diagnosticadas	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Cumplimiento al Plan de Mantenimiento de Equipos. 2. Inducción a responsables del área para el uso adecuado de los equipos.	3	4	ZONA RIESGO ALTA	Se presentan repetición de placas pero por causas diferentes al daño del material
	Entrega errada o intercambiada de los resultados	Falta de personal para apoyar y realizar las actividades propias del servicio	Pérdida de tiempo para el personal de salud y para el paciente. Generación de reportes y decisiones inadecuadas. Glosas para la institución Sobrecostos para el servicio	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Verificación en documento y orden medica nombres y apellidos de usuario 2. Diligenciamiento de Registro de control de entrega.	3	2	ZONA RIESGO MODERADA	A la fecha no se ha presentado entregas erradas

FARMACIA	Agotamiento de insumos	Proveedores (adquisición de medicamentos e insumos médicos)	No hay cumplimiento en la terapia de los pacientes. Se pone en riesgo la vida y salud de los mismos.	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1.Verificación de cantidades de Inventarios. Cumplimiento al procedimiento de Control Rotación de Inventarios. Auditorías de Inventarios de Control Interno.	3	4	ZONA RIESGO ALTA	El contrato se hace anual para pedidos de medicamentos y suministros, pero los pedidos se hacen a medida del gasto
	No adherencia al proceso de recepción	Disponibilidad de datos y sistemas (recepción y almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos)	Se pone en riesgo la vida y salud de los usuarios. Insatisfacción por parte de los usuarios. Reprocesos en el servicio.	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Cumplir con el procedimiento: Recepción, almacenamiento y conservación de medicamentos. 2. Realizar oportuno diligenciamiento en software.	3	2	ZONA RIESGO MODERADA	La encargada de farmacia realiza y cumple con el proceso de recepción técnica , verificando cantidad,, calidad y fecha de vencimiento
	Error en almacenamiento	Capacidad del personal, seguridad (recepción y almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos)	Eventos adversos, fallecimiento. Pérdidas económicas. Pérdida de medicamentos o insumos por deterioro o vencimiento.	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Almacena los medicamentos colocándolos en las torres debidamente marcadas por forma farmacéutica.	3	2	ZONA RIESGO MODERADA	Debido a que el espacio del área de farmacia es pequeño no se puede cumplir con el ambiente físico requerido
	Fallas de los equipos de refrigeración y medición	Seguridad (recepción y almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos)	Daño físico. Eventos adversos. No hay cumplimiento en la terapia de los pacientes. Pérdidas económicas por no utilización del producto. El mantenimiento correctivo aumenta costos.	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Cumplimiento al Plan de Mantenimiento de Equipos. 2. Inducción a responsables del área para el uso adecuado de los equipos. 3.Verificación de cumplimiento por parte del área de Control interno. 4.Verificar los Termohigrómetros en donde están los medicamentos y dispositivos médicos. 5. Registra a diario la temperatura y humedad según Termohigrómetro. En el FR-FAR-05, "Control Temperatura y Humedad".	3	2	ZONA RIESGO MODERADA	Existen equipos de refrigeración, pero se carece de instrumentos de medición para control de condiciones ambientales en el servicio de urgencias
	Entrega errónea del medicamento o dispositivo médico	Seguridad (distribución de medicamentos e insumos)	Daño físico, Eventos adversos. Pérdidas económicas por desarrollar movimientos de inventario y facturación que no corresponden a la realidad. Reprocesos.	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Verificación de orden médica y ubicación del medicamento. 2.Corroborar información a su entrega con el paciente.	3	4	ZONA RIESGO ALTA	A la fecha no se a presentado entregas erroneas
	Vencimiento de productos farmacéuticos	1 Falta de entrenamiento en el control de fechas de vencimiento 1.2 Sematización inadecuada 1.3 Inadecuado control mensual de las fechas de vencimiento 1.4 Entrega de producto vencido 2.1 Recepción de productos de baja rotación con fecha próxima a vencimiento 2.2 Inadecuada Gestión de la rotación de productos próximos a vencer 2.3 No retiro físico de productos que se llegasen a vencer	Pérdidas económicas Aumento en la probabilidad de novedades de seguridad relacionados con medicamentos y dispositivos médicos	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Tener en cuenta el procedimiento de: Recepción, almacenamiento y conservación de medicamentos #Almacena los medicamentos colocándolos en las torres debidamente marcadas por forma farmacéutica. <input type="checkbox"/> Primero los de vencimiento más próximo. <input type="checkbox"/> Los de fecha de vencimiento inferior a tres meses se deben tener en cuarentena para rotarlos primero o devolverlos. 2. Cumplimiento al procedimiento de: Sematización de Medicamentos, y Desnaturalización de medicamentos.	3	4	ZONA RIESGO ALTA	Se ha presentado vencimiento de productos pero por baja rotación de medicamentos.
	Error en la transcripción de la información a la orden de producción	Seguridad, capacidad del personal (distribución de medicamentos e insumos)	Daño físico, Evento adverso por administración inadecuada. Pérdida de Credibilidad e imagen. Pérdidas Económicas.	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Verificación de orden médica y ubicación del medicamento. 2.Corroborar información a su entrega con el paciente.	3	2	ZONA RIESGO MODERADA	Se ha presentado errores en las transcripción de formulas en cantidad, formulación, y presentación, cual es reportada en la responsable de farmacia en la ficha de reporte de reacciones adversas a medicamentos. Los cuales se
	Error en la transcripción de datos básicos del paciente, en papelería institucional.	Ausencia de historia clínica sistematizada. Manipulación de historia por parte de los diferentes actores en el proceso.	Complicación del paciente. Sometimiento al paciente de pruebas ya realizadas previamente.	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Solicitar documento de paciente para la verificación de datos del paciente como nombres completos, número de documento. 2. Dar cumplimiento con el procedimiento Atención en el servicio de urgencias.	3	4	ZONA RIESGO ALTA	A la fecha no se ha presentado errores de ranscripción
	No registro de reportes o exámenes complementarios en la historia clínica de pacientes.	No registro de reportes en la historia clínica.	Complicación clínica del paciente y acciones disciplinarias y/o legales.	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Dar cumplimiento con el procedimiento: Atención en el servicio de urgencias.	3	4	ZONA RIESGO ALTA	A la fecha no se ha presentado errores de ranscripción

URGENCIAS	Administración inadecuada de medicamentos	1.1 Prescripción inadecuada 1.2 Falta de experiencia 1.3 Interpretación errónea de ayudas diagnósticas 1.4 Anamnesis inadecuada 2.1 No verificación de los correctos 2.2 Multiplicidad de funciones 3.1 No identificación de medicamentos LASA 3.2 Multiplicidad de funciones 4.1 Información incompleta 4.2 Automedicación	Complicación de la patología Reacciones alérgicas Medicamentosas o eventos adversos	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Verificación de orden médica 2. Cumplimiento al procedimiento: Administración de medicamentos.	3	4	ZONA RIESGO ALTA	A la fecha no se ha presentado errores de ranscripción
	Congestión de pacientes en el servicio de urgencias.	Estancias prolongadas pacientes hospitalizados en el servicio de urgencias.	Atención inadecuada a pacientes de urgencias, eventos adversos, incomodidad en la prestación del servicio.	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Dar cumplimiento al procedimiento: TRIAGE. 2. Verificación de tiempos de atención.	3	2	ZONA RIESGO MODERADA	A la fecha no se ha presentado errores de ranscripción
SALUD PUBLICA	No ejecución de las acciones derivadas de los eventos de interés en salud pública acorde a los lineamientos nacionales y la normatividad vigente	Personal insuficiente para la ejecución de las acciones de vigilancia en salud pública.	Sanciones por los entes de control ante el no cumplimiento de la normatividad en salud pública.  Demora en la ejecución de las acciones derivadas de cada evento de interés en salud pública  Alteración en los indicadores municipales y departamentales derivados de cada evento de interés en salud pública.	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Verificación de Cronograma anual y actividades ejecutadas. 2. Cumplimiento con reportes e informes de área.	3	2	ZONA RIESGO MODERADA	Se evidencian debilidades en el proceso de notificación y reporte de eventos en salud pública
	Asignación inoportuna de camas hospitalarias	Insuficiencia de camas habilitadas. Insuficiencia de camas de aislamiento. Falta de control en la política de seguridad social	Congestión en el servicio de Urgencias y Salas de Cirugía. Incumplimiento del protocolo de Aislamiento. Atenciones inseguras a los pacientes hospitalizados	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Cumplimiento al procedimiento: Ingreso del paciente a Hospitalización.	3	2	ZONA RIESGO MODERADA	A la fecha no se ha presentado errores de ranscripción
HOSPITALIZACION - ENFERMERIA	Identificación inadecuada de paciente	No se solicita documento de identidad 1.2 Error en la digitación 1.3 Confusión de documentos de identidad 1.4 Multiplicidad de funciones 2.1 Pérdida de la información por daños en el sistema de información 3.1 Omisión de información 3.2 Suplantación de identidad 3.3 Información errónea 3.4 Problemas en la comunicación (Idioma, discapacidad) 4.1 Errores en la información 5.1 Errores en la información 5.2 Legibilidad C	Error en el manejo del paciente Glosa del servicio prestado Reporte equivocado hacia otras entidades Insatisfacción del usuario Mala imagen institucional Riesgo jurídico	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	Cumplimiento al procedimiento: Ingreso del paciente a Hospitalización. Solicitud de documentos verificando Nombre Apellidos.	3	4	ZONA RIESGO ALTA	A la fecha no se ha presentado errores de ranscripción
	Falta estandarización del procedimiento de entrega de turno asistencial	Desconocimiento o incumplimiento del procedimiento de Entrega de turno de Enfermería. Inexistencia de procedimiento de Entrega de turno de los demás colaboradores asistenciales. Falta articulación en la entrega de turno del grupo asistencial.	Inoportunidad en la atención. Atenciones inseguras. Acciones de responsabilidad médica, disciplinaria, penal, civil	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Cumplimiento con el proceso de Revista Médica de Entrega de Turno - 2. Cumplimiento cuadro de turnos. 3. Verificación de cumplimiento por parte de Jefe inmediato.	3	2	ZONA RIESGO MODERADA	Se realizaron ajuste al protocolo y socialización de í mismo y se hace evaluación de la adherencia wen revista general
	Deficiencias en el proceso de custodia de Historias Clínicas	Falta de control de la totalidad del documento, ya que es requerida por múltiples colaboradores y áreas de la institución de forma simultánea. No se cuenta con el software adecuado y estandarizado.	Pérdida en la continuidad de la información Pérdida de la confidencialidad de la misma Acciones de responsabilidad médica, disciplinaria, penal, civil Atenciones inseguras	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Realizar registro de entrada y salida de Historia clínica por medio del área de gestión documental	3	4	ZONA RIESGO ALTA	La institución no tiene un archivo central, ni hay cumplimiento a 839. en comité de historias clínicas de determino que hacer con el archivo, teniendo en cuenta a hay archivo desde. Se sugiere actualizar TRD. En momento se están foliando las historias clínicas más antiguas
	Falta de control de los procesos administrativos tanto internos como externos	Falta de mecanismos que permitan tener trazabilidad de los procesos de interdependencia de servicios. Tramitología y falta de responsabilidad de los entes protectores	Estancias prolongadas por trámites administrativos internos y externos.	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Auditorías Continuas al Área.	3	4	ZONA RIESGO ALTA	A la fecha no se ha presentado errores de ranscripción
Atenciones inseguras	Falta de adherencia a los procesos, procedimientos, guías, planes de cuidado, protocolos, etc. Falta de sistematización de historia Clínica.	Ocurrencia de eventos adversos	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Asignación de personal capacitado en el área. 2. Socialización de Manuales Proceso Guías. 3. Auditorías continuas al Área.	3	4	ZONA RIESGO ALTA	A la fecha se ha presentado un indicio de atención insegura, el cual fue analizado en comité de seguridad de paciente.	

CONSULTA EXTERNA	Demora en la atención en Consulta	Médico e demora en llegar a la atención de citas asignadas Auxiliar enfermería llega tarde o no entrega historias clínicas a tiempo al médico especialista tratante. Demora en entrega de historia clínica por parte de archivo de historias Clínicas a personal de enfermería Demora en la facturación de la cita al usuario Datos incorrectos en la asignación de la cita. Distancias del lugares de origen de los usuarios Los usuarios no llegan con documentos completos, o con fecha vigente de la autorización Para la atención Usuario que llega después de la asignación de la cita Diferentes motivos para la cancelación de la cita	Perdida de tiempo de especialista contratado Pérdida de recursos financieros pérdida de la imagen institucional Pérdida de la credibilidad en la institución Reproceso en el proceso de facturación(por paciente que factura pero no asiste a la consulta). Aumento en la demanda del servicio, por causas externas ajenas a la Institución	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Control y cumplimiento de Agenda Médica. 2. Verificación y cumplimiento de Horarios. 3. Cumplimiento de procedimiento- Acceso a la historia clínica. 4. Orientación al usuario de tiempo de llegada sea con anterioridad a la cita, facturación a tiempo con documentos solicitados.	3	2	ZONA RIESGO MODERADA	A la fecha no se ha presentado errores de ranscripción
	Asignación de citas errada	Personal de citas medicas no corrobora documentación traída por el usuario El personal no interpreta al usuario que es atendido telefónicamente Insuficiencia de la planta telefónica para responder las necesidades de la población a atender Los cambios en la infraestructura de la red, colapsa el sistema - Las promotoras de las eps no allegan los datos completos y/o correctos de los usuarios El usuario que utiliza el medio telefónico no entiende la terminología de la orden medica Puede dar datos errados Gastos elevados por parte del usuario, sin lograr satisfacer la necesidad del servicio	Perdida de tiempo de especialista contratado pérdida de la imagen institucional Pérdida de la credibilidad en la institución Insatisfacción del usuario	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Solicitud de Documento a Usuario verificando numero, nombres y apellidos del paciente. 2. Numeros telefónicos actualizados y disponibles para solicitud de citas telefónicas en el horario correspondiente.3. Horario de llamadas telefónicas visible para el usuario. 4. Cumplimiento a los mantenimientos preventivos de redes. 5. Bases de datos actualizadas. conocimiento y cumplimiento del procedimiento de Asignación de citas	3	2	ZONA RIESGO MODERADA	A la fecha no se ha presentado errores de ranscripción
ODONTOLOGIA	Infecciones derivadas de los procedimientos realizados	No adherencia al procedimiento. Reutilización instrumentos odontológicos sin previa desinfección	Adquirir una enfermedad de alto riesgo. - contagio de enfermedades hacia núcleos familiares de los funcionarios o de los usuarios. - Afectación directa a poblaciones altamente vulnerables. (niños o mujeres embarazadas) - Se pueden presentar infecciones cruzadas	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Cumplir con el manual: Buenas Practicas de Esterilización. 2. Utilización de equipos de protección individual	3	4	ZONA RIESGO ALTA	A la fecha no se ha presentado errores de ranscripción
	Ausencia de indicaciones, informaciones o educación al paciente dirigidas a crear conductas y estilos de vida saludable y modifique o suprima conductas o estilos no saludables. En particular de los programas definidos por el Ministerio de la Protección Social.	falta de conocimiento por parte del personal de los procedimientos, indicaciones y guías establecidas para cada procedimientos. Falta de responsabilidad y atención al usuario	posibles enfermedades al paciente, desercion de su tratamiento odontológico. Mala imagen institucional	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Cumplir con el procedimiento Atencion Odontologica 2. Capacitacion a funcionarios en Atencion al Usuario y Buen Trato.	3	4	ZONA RIESGO ALTA	Los indicadores se hacen a traves del tablero de mando, y se realizan campañas de estilos de vida
	Complicaciones mediatas de los procedimientos odontológicos	*Pérdida del diente *Infección de la sangre (sepsis) *Propagación de la infección al tejido blando (celulitis facial, angina de Ludwig) *Propagación de la infección a la mandíbula (osteomielitis de la mandíbula) *Propagación de la infección a otras áreas del cuerpo que ocasiona absceso	Perdida de credibilidad en la institución . posible demanda...	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	1. Cumplir con el procedimiento Atencion Odontologica 2. Capacitacion a funcionarios en Atencion al Usuario y Buen Trato.	3	4	ZONA RIESGO ALTA	A la fecha no se ha presentado errores de ranscripción
	Perdida de cita	Atención inadecuada, no existe registro de las citas. Desatino por parte del paciente.	tratamiento interrumpido, perjuicio de la salud del paciente. Mala imagen institucional	3	2	ZONA RIESGO MODERADA	1. Indicaciones al paciente en Ventanilla de Asignacion de Citas en tiempos de llegada y documentos necesarios	2	2	ZONA RIESGO BAJA	Se presenta, pero no existe indicador de medicion de asignacion y pedida de citas
	Caída del paciente de camilla bicicleta estatica	La falta de acompañante y/o por no mantener colocadas las barandas ausencia de pasamanos en baño. Infraestructura inadecuada	Perjuicio o potencial daño a la salud del usuario. Mala imagen institucional	3	4	ZONA RIESGO ALTA	1. Cumplimiento al Plan de Mantenimiento de Equipos. 2. Inducción a responsables del area para el uso adecuado de los equipos.	3	2	ZONA RIESGO MODERADA	A la fecha no se ha presentado errores de ranscripción

TERAPIA FISICA	Número de reportes de quemaduras por medio físico	Atención inoportuna, no adherencia a los procedimientos de la entidad, indicaciones inoportunas al paciente en su tratamiento	Perjuicio o potencial daño a la salud del usuario. Mala imagen institucional	3	4	ZONA RIESGO ALTA	1. Adherencia a los procesos, normas del área. 2. Inducción al usuario del procedimiento	3	2	ZONA RIESGO MODERADA	Se reporto una quemadura en oportuna
	Deserción o desánimo de los usuarios para asistir a fisioterapia	Falta de estética, organización y aseo en consultorio - Espacio inadecuados e inatractivos - Falta de equipos y herramientas de trabajo - atención inadecuada al paciente	Incumplimiento de estándares de calidad - Incumplimiento de indicadores de cobertura	3	2	ZONA RIESGO MODERADA	1. Capacitación al personal en: Buen Trato - Atención al Cliente - Darle a. 2. Verificación por parte de Control Interno # de PQRS	2	2	ZONA RIESGO BAJA	La oficina de control interno verifica mensualmente el reporte de PQRS y realiza seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta,
TERAPIA RESPIRATORIA	Infecciones cruzadas	Enfermedades respiratorias múltiples en sala de atención. Ausencia de elementos básico de protección	Complicación en la salud del paciente, posible queja o reclamo a la institución	3	4	ZONA RIESGO ALTA	1. Adherencia a los procesos y buenas practicas. 2. Utilización de equipos de protección individual	3	2	ZONA RIESGO MODERADA	A la fecha se evidencia adecuado uso de elementos de protección; adicionalmente se realiza por parte de gerencia y de la encargada de SST seguimiento al uso de EPP.
	Numero de usuarios que presentan complicacion por no disponibilidad de medicamentos	no disponibilidad de medicamentos en farmacia	detecadoro en la salud del paciente- interrupcion del tratamiento indicado-mala imagen institucional	3	4	ZONA RIESGO ALTA	1. Solicitud de medicamentos con anterioridad a Farmacia. Verificación de medicamentos con mayor rotacion, pedido anticipado a farmacia.	3	2	ZONA RIESGO MODERADA	Se evidencia que los cinco primeros dias de cada mes solicita los insumos, necesarios para el mes. Continuanmente se realiza auditoria e inventario de medicamntos, verificando la rotación y
	Numero de usuarios que presentan complicacion por administracion inadecuada de medicamentos por via inhalatoria	desconociminto de la historia clinica del paciente. Atención e indicaciones inoportunas. Falta de compromiso con la institucion	afectacion de la salud del paciente. Posibles demandas, mala imagen institucional	3	4	ZONA RIESGO ALTA	1. Seguimiento historia clinica del paciente, buen trato al paciente	3	2	ZONA RIESGO MODERADA	Se realiza continuo seguimiento por parte del area de calidad y jefe de enfermerias, a las historias clinicas de los pacientes.
	Pacientes que presentan alergia inducida por el medicamento o insumo	desconociminto de la historia clinica del paciente. Atención e indicaciones inoportunas. Falta de compromiso con la institucion	afectacion de la salud del paciente. Posibles demandas, mala imagen institucional	3	4	ZONA RIESGO ALTA	1. Verificación de historia clinica del paciente - 2. Dialogo con el paciente	3	2	ZONA RIESGO MODERADA	Se realiza continuo seguimiento por parte del area de calidad y jefe de enfermerias, a las historias clinicas de los pacientes.