



**MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL PROCESOS ASISTENCIALES
E.S.E HOSPITAL SANTA MARTA DE SAMACA
2021**

PROCESO	NOMBRE DEL RIESGO	CLASIFICACION DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIA	RIESGO INHERENTE			CONTROLES	RIESGO RESIDUAL			SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO JUNIO DE 2021
					CALIFICACION		EVALUACION RIESGO		NUEVA CALIFICACION		NUEVA EVALUACION	
					PROBABILIDAD (1-5)	IMPACTO (1-5)			PROBABILIDAD (1-5)	IMPACTO (1-5)		
LABORATORIO CLINICO	Toma u obtención de muestras inadecuada	operativo	"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	Según la referente de seguridad del paciente y el área de calidad del Hospital HSMS no se a recibido ningún reporte relacionado con alguna de las causas descritas
	Obtención de resultados no confiables	operativo	"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 experticia "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 Reproceso 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	Según la referente de seguridad del paciente y el área de calidad del Hospital HSMS no se a recibido ningún reporte relacionado con alguna de las causas descritas
	Inoportunidad en la entrega de resultado	operativo	"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 Fallos 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 Inconformidad y quejas de los usuarios Evaluación de proveedores	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	Según la referente de seguridad del paciente y el área de calidad del Hospital HSMS no se a recibido ningún reporte relacionado con alguna de las causas descritas. Se evidencia contrato de PS No 017 de 2021, cuyo objeto es: mantenimiento correctivo y preventivo a los equipos biomédicos. Se evidencia plan de mantenimiento
IMAGENOLOGIA	Fallas en los equipos biomédicos utilizados para la realización de procedimientos y estudios diagnósticos.	operativo	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	Según la referente de seguridad del paciente y el área de calidad del Hospital HSMS no se a recibido ningún reporte relacionado con alguna de las causas descritas. Se evidencia contrato de PS No 017 de 2021, cuyo objeto es: mantenimiento correctivo y preventivo a los equipos biomédicos. Se evidencia plan de mantenimiento
	Entrega errada o intercambiada de los resultados	operativo	Falta de personal para apoyar y realizar las actividades propias del servicio	Pérdida de tiempo 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	Según la referente de seguridad del paciente y el área de calidad del Hospital HSMS no se a recibido ningún reporte relacionado con alguna de las causas descritas, se cuenta con un formato de registro de control de entrega de resultados
FARMACIA	Error almacenamiento	operativo	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	Según la referente de seguridad del paciente y el área de calidad del Hospital HSMS no se a recibido ningún reporte relacionado con alguna de las causas descritas, sin embargo se deben fortalecer las acciones de control en la gestión de medicamentos e insumos
	Fallas de los equipos de refrigeración y medición	operativo	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 Termogramas en donde están los medicamentos y dispositivos médicos. 5. Registra a diario la temperatura y humedad según Termo-higrómetro	3	2	ZONA RIESGO MODERADA	Según la referente de seguridad del paciente y el área de calidad del Hospital HSMS no se a recibido ningún reporte relacionado con alguna de las causas descritas. Se evidencia contrato de PS No 017 de 2021, cuyo objeto es: mantenimiento correctivo y preventivo a los equipos biomédicos. Se evidencia plan de mantenimiento
	Entrega errónea del medicamento dispositivo medico	operativo	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 medica y ubicación del medicamento. 2. Corroborar información a su entrega con el paciente.	3	4	ZONA RIESGO ALTA	Según la referente de seguridad del paciente y el área de calidad del Hospital HSMS no se a recibido ningún reporte relacionado con alguna de las causas descritas, a la entrega de los medicamentos se corrobora la información del paciente
	Vencimiento de productos farmacéuticos	operativo	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 retro 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. 2. Cumplimiento al procedimiento de Sematización de Medicamentos. y Desanulización de medicamentos.	3	4	ZONA RIESGO ALTA	Según la referente de seguridad del paciente y el área de calidad del Hospital HSMS en las rondas de seguridad se ha evidenciado inadecuada gestión en la rotación de productos próximos a vencer por tal razón se deben fortalecer las acciones de control

URGENCIAS	<p>Error en la transcripción de datos básicos del paciente, en papelaría institucional.</p>	operativo	<p>Ausencia de historia clínica sistematizada. Manipulación de historias por parte de los diferentes actores en el proceso.</p>	<p>Complicación del paciente. Somnolencia al paciente de pruebas ya realizadas previamente.</p>	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	<p>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.</p>	3	4	ZONA RIESGO ALTA	<p>Según la referente de seguridad del paciente y el área de calidad del Hospital HSMS , en las rondas de seguridad no se ha evidenciado errores en la transcripción de datos básicos del paciente</p>
	<p>Administración inadecuada de medicamentos</p>	operativo	<p>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</p>	<p>Complicación de la patología Reacciones alérgicas medicamentosas o eventos adversos</p>	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	<p>1. Verificación de orden médica 2. Cumplimiento al procedimiento: Administración de medicamentos.</p>	3	4	ZONA RIESGO ALTA	<p>Según la referente de seguridad del paciente y el área de calidad del Hospital HSMS , a la fecha se registra una queja relacionada con la administración de medicamentos, se debe realizar seguimiento estricto en la administración de medicamentos</p>
SALUD PUBLICA	<p>No ejecución de las acciones derivadas de los eventos interés en salud pública acorde a los lineamientos nacionales y la normatividad vigente</p>	operativo	<p>Personal insuficiente para ejecución de las acciones de vigilancia en salud pública.</p>	<p>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.</p>	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	<p>1.Verificación de Cronograma anual y actividades ejecutadas. 2. Cumplimiento con reportes e informes de área.</p>	3	2	ZONA RIESGO MODERADA	<p>Al la fecha todas las acciones derivadas de los eventos en salud pública , esta acorde a los lineamientos nacionales</p>
HOSPITALIZACION ENFERMERIA	<p>Identificación inadecuada de paciente</p>	operativo	<p>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</p>	<p>Error en el manejo del paciente Glosa del servicio prestado Reporte equívoco hacia otras entidades Insatisfacción del usuario Mala imagen institucional Riesgo jurídico</p>	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	<p>Cumplimiento al procedimiento: Ingreso del paciente a Hospitalización: Solicitud de documentos verificando Nombre Apellidos.</p>	3	4	ZONA RIESGO ALTA	<p>Según la referente de seguridad del paciente y el área de calidad del Hospital HSMS , a la fecha no se ha presentado o recibido reporte con la identificación errada de pacientes</p>
	<p>Deficiencias en el proceso de custodia de Historias Clínicas</p>	operativo	<p>Falta de control de la totalidad del documento, ya que es requerido por múltiples colaboradores y áreas de la institución de forma simultánea. No se cuenta con el software adecuado y estandarizado.</p>	<p>Pérdida en la continuidad de la información Pérdida de la confidencialidad de la misma. Acciones de responsabilidad médica, disciplinaria , penal, civil Atenciones inseguras</p>	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	<p>1.Realizar registro de entrada y salida de Historias clínicas por medio del área de gestión documental</p>	3	4	ZONA RIESGO ALTA	<p>A la fecha no se ha presentado reportes relacionados con las pérdidas o olvidadas en la custodia de historias clínicas</p>
	<p>Atenciones inseguras</p>	operativo	<p>Falta de adherencia a los procesos, procedimientos, guías, planes de cuidado, protocolos, etc. Falta de sistematización de Historia Clínica.</p>	<p>Ocurrencia de eventos adversos</p>	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	<p>1. Asignación de personal capacitado en el área. 2.Socialización de Manuales Procesos Guías. 3. Auditorías continuas al Área.</p>	3	4	ZONA RIESGO ALTA	<p>Según la referente de seguridad del paciente y el área de calidad del Hospital HSMS , a la fecha no se ha recibido reportes relacionados con acciones inseguras en el HSMS</p>
CONSULTA EXTERNA	<p>Asignación de citas errada</p>	operativo	<p>Personal de citas medicas no corrobora documentación traída por el usuario El personal no interpreta al usuario que es atendido telefónicamente El usuario que utiliza el medio telefónico no entiende la terminología de la orden medica Puede dar datos errados</p>	<p>Pérdida de tiempo de especialista contratado pérdida de la imagen institucional Pérdida de la credibilidad en la institución insatisfacción del usuario</p>	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	<p>1. Solicitud de Documento a Usuario verificando número, nombres y apellidos del paciente. 2. Números telefónicos actualizados y disponibles para solicitud de citas telefónicas en el horario correspondiente.3. Horario de líneas 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</p>	3	2	ZONA RIESGO MODERADA	<p>Según la referente de seguridad del paciente y el área de calidad del Hospital HSMS , a la fecha no se ha recibido reportes relacionados con asignación de citas erradas, se lleva agenda electrónica para agendación de citas</p>
ODONTOLOGIA	<p>Complicaciones medatas de los procedimientos odontológicos</p>	operativo	<p>*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 cerebral, endocarditis, neumonía u otras complicaciones</p>	<p>Pérdida de credibilidad en la institución , posible demanda...</p>	4	4	ZONA RIESGO EXTREMA	<p>1. Cumplir con el procedimiento Atención Odontológica 2. Capacitación a funcionarios en Atención al Usuario y Buen Trato.</p>	3	4	ZONA RIESGO ALTA	<p>Según la referente de seguridad del paciente y el área de calidad del Hospital HSMS , a la fecha de registro una queja relacionada con una complicación anestésica, suceso relacionado</p>
TERAPIA FISICA	<p>Caída del paciente de camilla y/o bodega estática</p>	operativo	<p>La falta de acompañante y/o por no mantener oplicadas las barandas – ausencia de pasamanos en baño. Infraestructura inadecuada</p>	<p>Perjuicio o potencial daño a la salud del usuario. Mala imagen institucional</p>	3	4	ZONA RIESGO ALTA	<p>1. Cumplimiento al Plan de Mantenimiento de Equipos 2. Inducción a responsables del área para el uso adecuado de los equipos.</p>	3	2	ZONA RIESGO MODERADA	<p>Según la referente de seguridad del paciente y el área de calidad del Hospital HSMS , a la fecha no se ha recibido ningún reporte relacionado</p>
TERAPIA RESPIRATORIA	<p>Infecciones cruzadas</p>	operativo	<p>Enfermedades respiratorias múltiples en sala de atención. Ausencia de elementos básico de protección</p>	<p>Complicación en la salud del paciente, posible queja o reclamo a la institución</p>	3	4	ZONA RIESGO ALTA	<p>1. Adherencia a los procesos y buenas prácticas. 2. Utilización de equipos de protección individual</p>	3	2	ZONA RIESGO MODERADA	<p>Según la referente de seguridad del paciente y el área de calidad del Hospital HSMS , a la fecha no se ha recibido ningún reporte relacionado con alguna de las causas descritas</p>
	<p>administración inadecuada de medicamentos por vía inhalatoria</p>	operativo	<p>desconocimiento de la historia clínica del paciente. Atención e indicaciones inoportunas. Falta de compromiso con la institución</p>	<p>afectación de la salud del paciente. Posibles demandas, mala imagen institucional</p>	3	4	ZONA RIESGO ALTA	<p>1. Seguimiento historia clínica del paciente, buen trato al paciente</p>	3	2	ZONA RIESGO MODERADA	<p>Según la referente de seguridad del paciente y el área de calidad del Hospital HSMS , a la fecha no se ha recibido ningún reporte relacionado con alguna de las causas descritas</p>