POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS | suma 5.0 | educa comunica y cultura preventiva



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Plan Nacional de Educación Multimodal en SST 2026

Talentos que **hacen país**

Positiva Prevención

GRUPO BICENTENARIO

GESTIÓN DEL RIESGO EN LA SEGURIDAD DEL PACIENTE Y LINEAMIENTOS BÁSICOS PARA IMPLEMENTAR LA CULTURA DE SEGURIDAD EN EL SECTOR SALUD



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Liz Nataly Herrera Hernández

lherrera@icontec.net

3015136629



Perfil profesional

Médico general (2005, Universidad Militar Nueva Granada), especialista en Auditoría en Salud (2009, Universidad del Rosario y CES), Magister en Administración de Empresas de Salud (2020, Universidad Ean y Foro Europeo Escuela de Negocios de Navarra), especialista en Docencia Universitaria (2026, Universidad Militar Nueva Granada).
Verificadora de condiciones de Habilitación de IPS (Universidad del Rosario); asesora en Gestión de la Conciliación para Empresas Familiarmente Responsables –efr- (Fundación Más Familia y ASES Consultoría, educación y gestión S.A.S.), Coach para directivos (Cámara de Comercio de Bogotá) y formación inicial en Atención médica centrada en la persona (Planetree).
20 años de experiencia profesional asistencial y administrativa en Gestión de la Calidad, con enfoque en Acreditación nacional e internacional, además de Talento humano y Humanización de la atención en salud. Actualmente responsable del proceso de acreditación en salud y certificación como hospital universitario del Hospital Militar Central y docente de los diplomados de Acreditación en salud de ICONTEC.

Evaluémonos



¡Dinámica de inicio de la sesión - reconocimiento de línea base de gestión del riesgo y cultura de seguridad del paciente!

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS | suma 5.0 | educa comunica y cultura preventiva | icontec



Los obstáculos son esas cosas espantosas, que ves cuando quitas tu vista de tus metas

Henry Ford



Gestión del Riesgo en la Seguridad del Paciente

Temario

1. **Pensamiento basado en riesgo**

   - Beneficios de la gestión del riesgo
   - Principios de la gestión del riesgo y su aplicación en el sector salud
   - Proceso de gestión del riesgo

2. **Gestión del riesgo en el proceso de atención en salud**

   - Consideraciones
   - Gestión del riesgo en normas de calidad en salud

3. **Gestión del riesgo para la seguridad del paciente**

   - Consideraciones
   - Beneficios de implementación NTC 6308:2018
   - Aspectos clave NTC 6308:2018

4. **Reflexiones - Gestión del riesgo en la seguridad del paciente**

1. Pensamiento Basado en Riesgo

¿ Qué es?



Modelo de pensamiento que permite:

- **Determinar** los factores que podrían causar que los procesos y sistema de gestión se desvíen de los resultados planificados
- **Orientar** la propuesta e implementación de controles
- **Minimizar** los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan

1. Pensamiento Basado en Riesgo

Beneficios



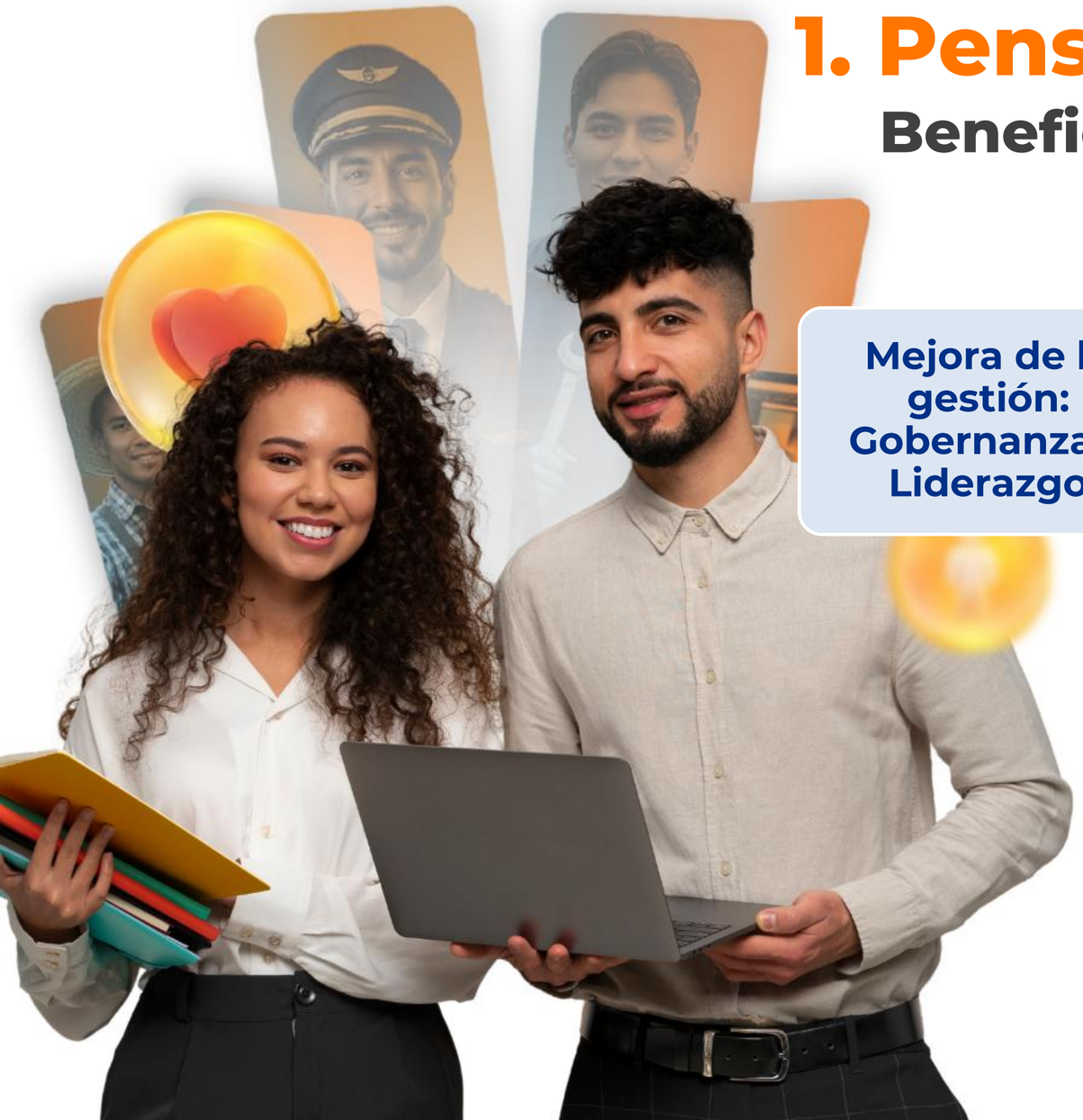
Crea y protege valor en la Organización

Favorece la continuidad del Negocio

Optimiza la gestión con Partes Interesadas

Mejora el desempeño: Logro de Objetivos

Facilita la integración de Sistemas de Gestión



1. Pensamiento Basado en Riesgo

Beneficios

Mejora de la gestión: Gobernanza y Liderazgo

→

Fortalece la toma de decisiones: Riesgos y Oportunidades

→

Mejora la gestión de los recursos: protección

↓

Mejora la Gestión del Talento Humano: Seguridad, Satisfacción

←

Optimiza los niveles de confianza en la gestión de la Organización

1. Pensamiento Basado en Riesgo

Principios

Integrada:

Parte Integral de todas las actividades de la Organización

Estructurada – Exhaustiva:

Enfocado a la gestión del riesgo contribuye a resultados coherentes y comparables

Adaptada:

Proporcional a los contextos externo e interno de la Organización

Adecuada a sus objetivos

Inclusiva:

Participación apropiada y oportuna de las partes interesadas

Toma de conciencia

Gestión del riesgo informada



1. Pensamiento Basado en Riesgo

Principios

Dinámica:

Anticipar, detectar, reconocer y responder a cambios de los contextos externo e interno de la organización y eventos de una manera apropiada y oportuna

Mejor Información:

Entradas basadas en información histórica y actualizada, así como en expectativas futuras

coherentes y comparables

Factores Humanos y Culturales:

Comportamiento humano y la cultura influyen considerablemente en todos los aspectos de la gestión del riesgo

Presente en todos los niveles y etapas

Mejora Continua:

La gestión del riesgo mejora continuamente mediante aprendizaje y experiencia



POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS | suma 5.0 | educa comunica y cultura preventiva | icontec

Si Usted no puede describir lo que está haciendo como un proceso, Usted no sabe lo que está haciendo

Eduard Deming



1. Pensamiento Basado en Riesgo

Proceso de Gestión del Riesgo

Proceso efectuado por la Alta Dirección de la entidad y por todo el personal para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos



La evaluación de los riesgos se convierte en una parte natural del proceso de planeación

Sistemático

Colaborativo

1. Pensamiento Basado en Riesgo

Proceso de Gestión del Riesgo

GESTIÓN DEL RIESGO



- **DIRIGIR**
  - **PLANIFICAR** → Definir marco de referencia
  - **HACER** → Implementar procesos y procedimientos
- **CONTROLAR**
  - **VERIFICAR** → Hacer seguimiento y medición
  - **ACTUAR** → Tomar acción frente a resultados

1. Pensamiento Basado en Riesgo

Proceso de Gestión del Riesgo

1. **Alcance**
   Contexto - Criterios
2. **Comunicación y**
   Consulta
3. **Evaluación**
   Identificación – Análisis – Valoración
4. **Tratamiento**
   Abordaje
5. **Registro e**
   Informe
6. **Seguimiento y**
   Revisión



1. Pensamiento Basado en Riesgo

Proceso de Gestión del Riesgo – Clave de éxito

1
Contextos Interno y Externo

2
Partes Interesadas: proceso continuo y reiterativo



3
Metodologías: Encontrar – comprender – tomar decisiones

4
Control de Riesgo: Evitar – proteger - prevenir

5
Desempeño: Beneficios esperados – informes y seguimientos

6
Analizar información: Resultados – retroalimentación

2. Gestión del Riesgo

En el proceso de atención en salud



Conjunto de actividades: clínicas y administrativas

Triada: identificar - evaluar – reducir el riesgo de daño al Paciente durante el proceso de atención

Protección a: paciente y familia - equipo de salud – organización

Proceso de gestión: identificar oportunamente – analizar – controlar – establecer mediciones – generar aprendizaje

2. Gestión del Riesgo

En el Proceso de Atención en Salud



- ✓ Proceso estructurado e implementado a través de toda la organización
- ✓ Tiene por objetivo la identificación y abordaje de riesgos en todos los procesos
- ✓ Identifica las oportunidades, con un enfoque de soluciones individuales, con el fin de reducir la probabilidad de errores

2. Gestión del Riesgo

En el Proceso de Atención en Salud



Con la gestión del riesgo se pretende:

- **Identificar y valorar** los riesgos a los que se somete el paciente
- **Reducir o eliminar** los incidentes
- **Gestionar** los riesgos antes que sucedan
- **Obtener** mejores resultados clínicos
- **Obtener** mejores resultados económicos: reducir daños
- **Mejorar** la gestión de recursos

2. Gestión del Riesgo

En el Proceso de Atención en Salud

Gestión del Riesgo: Eje Trazador Sistema Único de Acreditación:

Meta: Balance entre Beneficios, Riesgos y Costos

2. Gestión del Riesgo

En el Proceso de Atención en Salud

Norma ISO 7101:2023 - Cultura organizacional:



- **Comprensión** sobre el riesgo es compartido por todos
- **Basada en:** valores, creencias, conocimientos y actitudes
- **Educación** continua de los Equipos
- **Implementación** de un programa de gestión del riesgo: consistente con visión, misión y valores
- **Medición** de concientización en gestión del riesgo

3. Gestión del Riesgo para la seguridad del paciente

Consideraciones

- **Clínicas y Administrativas**

CONJUNTO DE ACTIVIDADES



- **El riesgo de daño al Paciente – durante el Proceso de Atención**

IDENTIFICAR – EVALUAR - REDUCIR



- **Paciente y Familia**
- **Equipo de Salud**
- **Organización**

PROTECCIÓN



Gestión del Riesgo aplicado a la Seguridad del Paciente es un modelo de *Pensamiento*, que busca aumentar los beneficios para el paciente/familia y mitigar la presentación de “actos inseguros”



3. Gestión del Riesgo para la seguridad del paciente

Consideraciones

¿Cuando ocurre? ¿Donde ocurre? ¿Por Qué ocurre?

¿Cómo ocurre? ¿Quiénes están implicados en la ocurrencia de un riesgo?

¿ Con qué frecuencia ocurre el riesgo?

¿Cuál es el origen del riesgo?

¿Qué controles existen para reducir o detectar el riesgo?

¿ Es necesario investigar mas sobre el riesgo?

¿Cuáles son las expectativas de los grupos de interés sobre el riesgo?



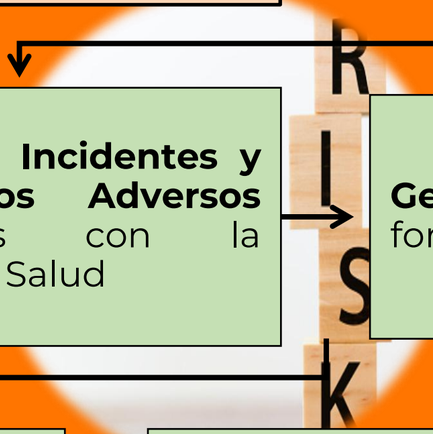
Identificación de Riesgos para la Seguridad del Paciente

3. Gestión del Riesgo para la seguridad del paciente

Beneficios de la implementación NTC 6308:2018

Identificar y Valorar los Riesgos a los que se somete el Paciente

Reducir o eliminar los peligros a los que está sometido el Paciente en su tránsito por el sistema de salud



Reducir los Incidentes y los Eventos Adversos relacionados con la Atención en Salud

Gestionar los riesgos en forma proactiva

Obtener mejores resultados clínicos

Obtener mejores resultados económicos para la Organización al reducirse gastos ocasionados por los daños a los Pacientes y como una mejor utilización de recursos asistenciales

3. Gestión del Riesgo para la seguridad del paciente

Aspectos clave NTC 6308:2018



DEFINICIONES

Riesgo:

Probabilidad que ocurra un incidente

Gestión de Riesgos:

Conjunto de actividades coordinadas destinadas a prevenir y controlar el riesgo de una Organización

Análisis de Riesgo :

Proceso que permite comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel

Evaluación del Riesgo:

Proceso de comparación de los resultados del análisis del riesgo con los criterios de evaluación del riesgo para determinar si el riesgo y/o su magnitud son tolerables

Control del Riesgo:

Acciones dirigidas a la implementación de las decisiones derivadas de la gestión de riesgos

3. Gestión del Riesgo para la seguridad del paciente

Aspectos clave NTC 6308:2018



POLÍTICA

La Alta Dirección debe definir, documentar y aprobar su política para la gestión de riesgos

** Es apropiada a la naturaleza y niveles de Riesgo a los cuales están sometidos los Pacientes

** Incluye los procesos que se van a utilizar en la Gestión de Riesgos

** Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos: legales

** Incluye el compromiso de determinar Indicadores para medir los resultados

** Incluye el compromiso de la revisión periódica del Sistema de Gestión

** Incluye el compromiso de fomentar la cultura de seguridad y el conocimiento de las personas

3. Gestión del Riesgo para la seguridad del paciente

Aspectos clave NTC 6308:2018

COMPETENCIA



La Organización debe asegurar que cualquier persona bajo su control sea competente:

Educación – Formación - Experiencia



Identificar necesidades de formación asociadas con los riesgos de la **Seguridad del Paciente y su Sistema de Gestión de Riesgos**



Establecer, Implementar y Mantener uno o varios procedimientos para asegurar que **las personas tomen conciencia de las consecuencias**: reales y potenciales, las responsabilidades

3. Gestión del Riesgo para la seguridad del paciente

Aspectos clave NTC 6308:2018

AUDITORIA

Auditorías Internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de riesgos:

Es conforme a los requisitos: Organización, del Sistema de Gestión de Riesgos

Implementado y mantenido de forma eficaz



Los Procesos Auditados deben asegurar las correcciones y se toman acciones correctivas

3. Gestión del Riesgo para la seguridad del paciente

Aspectos clave NTC 6308:2018



4. Gestión del Riesgo en Salud

Reflexiones



GR Fundamento del Pensamiento Estratégico

Comprensión unificada de los conceptos

Participación de todos los Equipos de Trabajo

Sistematicidad en la Gestión

Actitud Proactiva

Adopción de Metodología que permita:

** Identificar,

** Analizar

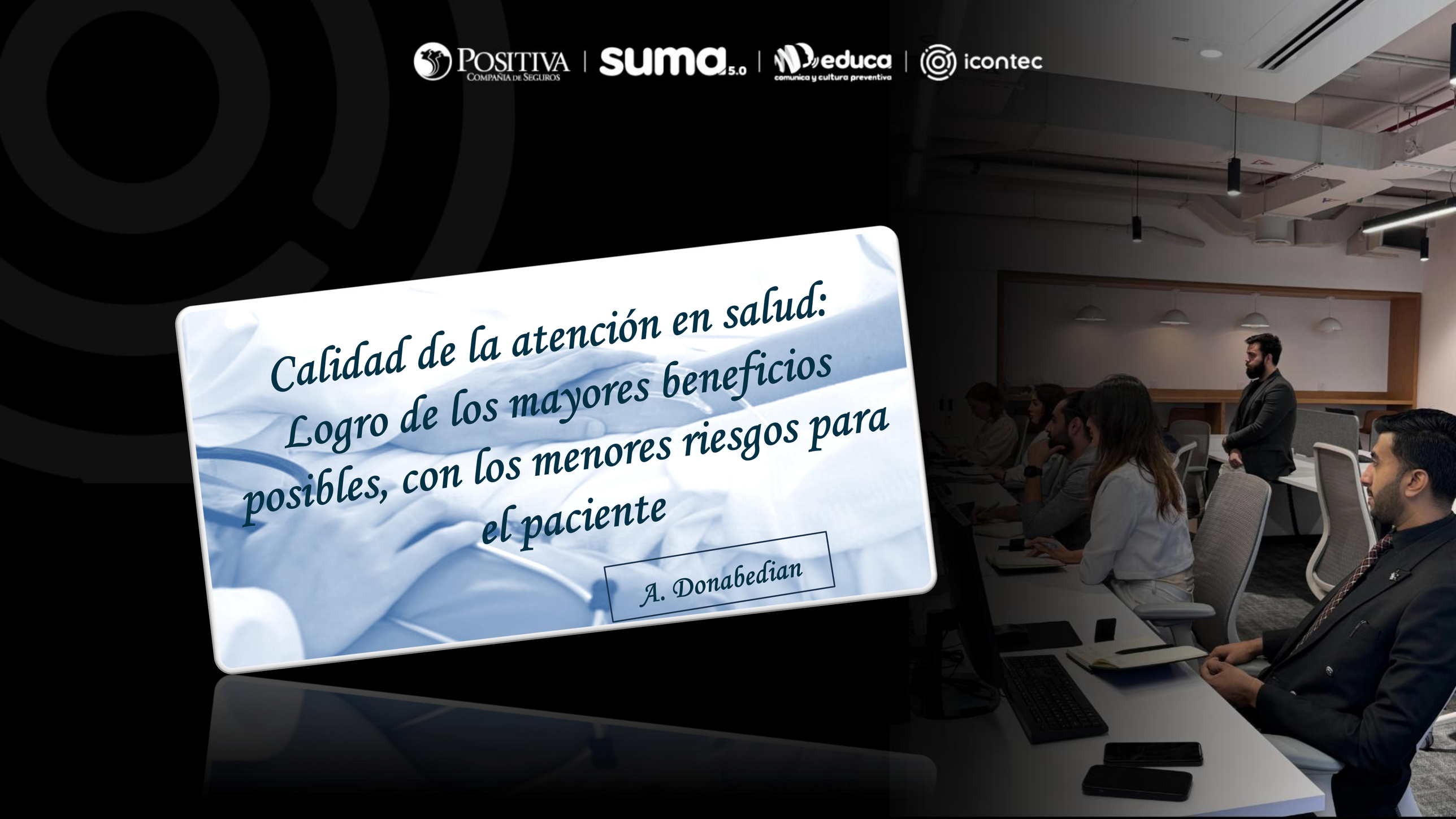
Adopción de Metodología que permita:

** Diseñar y desarrollar acciones para prevenir o disminuir su presentación

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS | suma 5.0 | educa comunica y cultura preventiva | icontec

Calidad de la atención en salud: Logro de los mayores beneficios posibles, con los menores riesgos para el paciente

A. Donabedian



Lineamientos básicos para implementar la cultura de seguridad

Temario

1. **Cultura de Seguridad del Paciente**
   - Componentes
   - Cultura justa
   - Aspectos que influyen el comportamiento
   - Las tres culturas

2. **Reflexiones Gestión del riesgo en la seguridad del paciente**

1. Cultura de Seguridad del Paciente

En una Organización de Salud



Es un patrón integrado de comportamiento individual y organizativo, basado en creencias y valores compartidos, que persiguen continuamente minimizar los daños a los pacientes que pueden resultar del proceso asistencial

1. Cultura de Seguridad del Paciente

En una Organización de Salud



- *Es una consecuencia, no un proceso*
- *La introducción de educación continuada proporciona los cimientos sobre los cuales se construye la cultura de seguridad.*
- *La cultura de la seguridad no puede ser "mandada", o ser "diseñada", y es consecuencia de un proceso evolutivo*
- *Se genera desde "arriba hacia abajo"*

1. Cultura de Seguridad del Paciente

Componentes



Creencias
Valores
Principios



Hábitos y
costumbres



Formas de
comunicación
e interacción

Individual - Colectivo

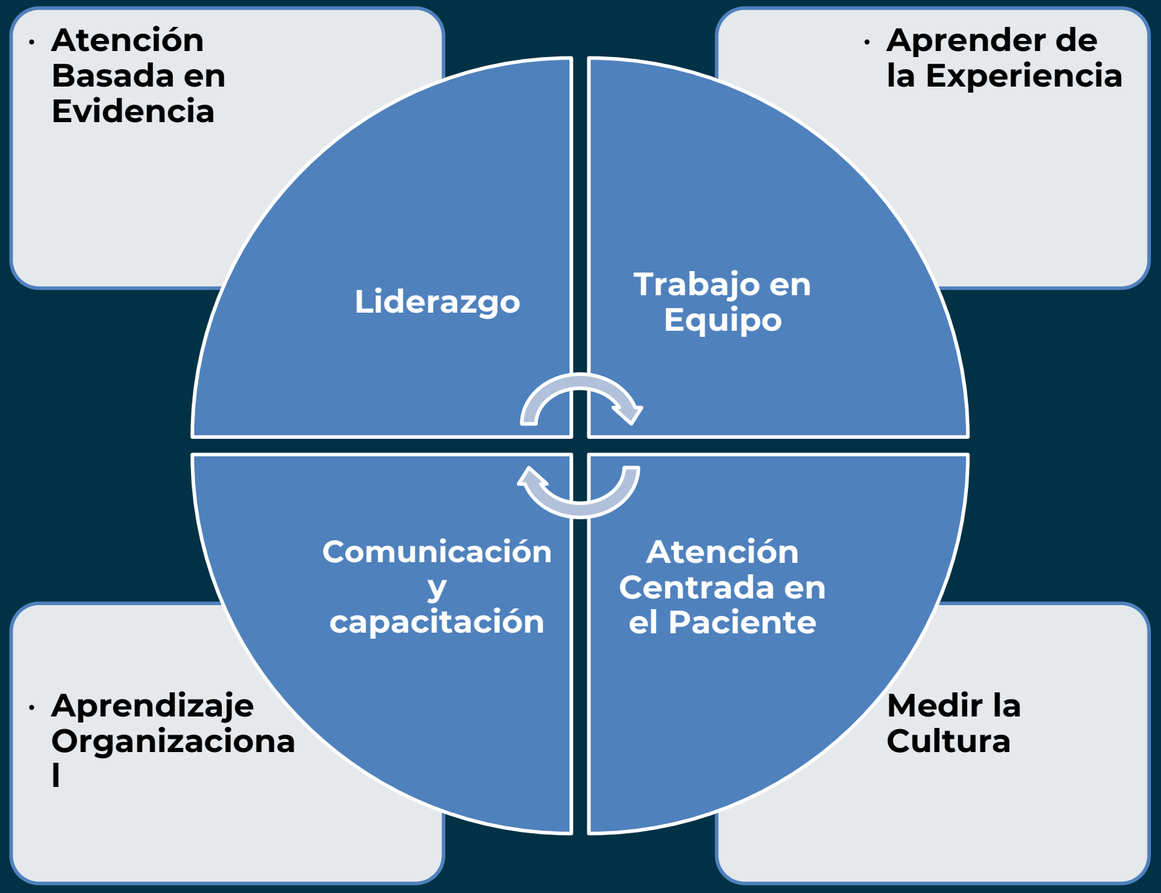
1. Cultura de Seguridad del Paciente

Componentes



1. Cultura de Seguridad del Paciente

Cultura Justa





1. Cultura de Seguridad del Paciente

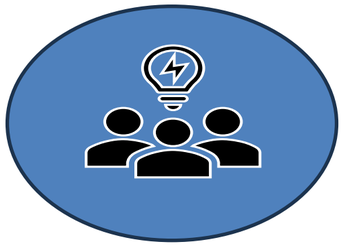
Liderazgo

- Influir sobre profesionales
- El líder autentico debe alinear:
  - Objetivos de la organización
  - El derecho del paciente a su propia seguridad
  - La obligación del sistema de garantizarla
  - El deseo de los profesionales de proporcionarla



1. Cultura de Seguridad del Paciente

Trabajo en Equipo



- El trabajo es interdisciplinar
- La medicina se mueve en un universo cambiante:
  - Especialmente en alto riesgo
  - Que ofrece servicios las 24 horas
  - Con el concurso de diferentes especialistas



1. Cultura de Seguridad del Paciente

Comunicación



- ❑ El trabajo es interdisciplinar
- ❑ La medicina se mueve en un universo cambiante:
  - Especialmente en alto riesgo
  - Que ofrece servicios las 24 horas
  - Con el concurso de diferentes especialistas



1. Cultura de Seguridad del Paciente

Aprender de la Experiencia

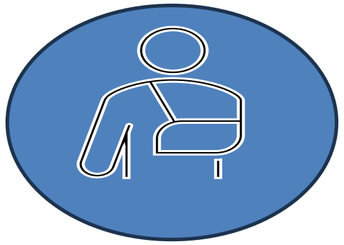


- Aprender de sus propios errores y trabajan en desarrollar estrategias que impidan que estos se vuelvan a repetir



1. Cultura de Seguridad del Paciente

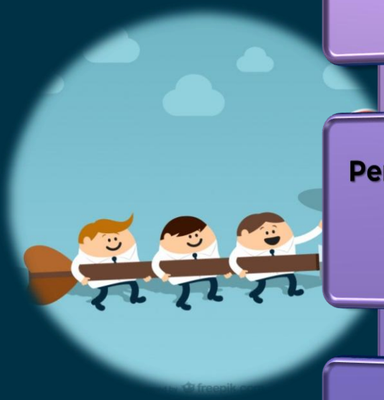
Atención Centrada en el Paciente



- Se considera que la participación de los pacientes en la prevención de los eventos adversos es una condición sine qua non para conseguir su disminución.
- El paciente debe ser la razón de ser del sistema sanitario

1. Cultura de Seguridad del Paciente

Aspectos que influyen el comportamiento



- Clima organizacional
- Personalidad del individuo
- Tipo de trabajo
- Trabajo en equipo
- Presión de grupo
- Factores laborales de motivación
- Entrenamiento adecuado
- Selección adecuada para el cargo
- Relaciones con los jefes

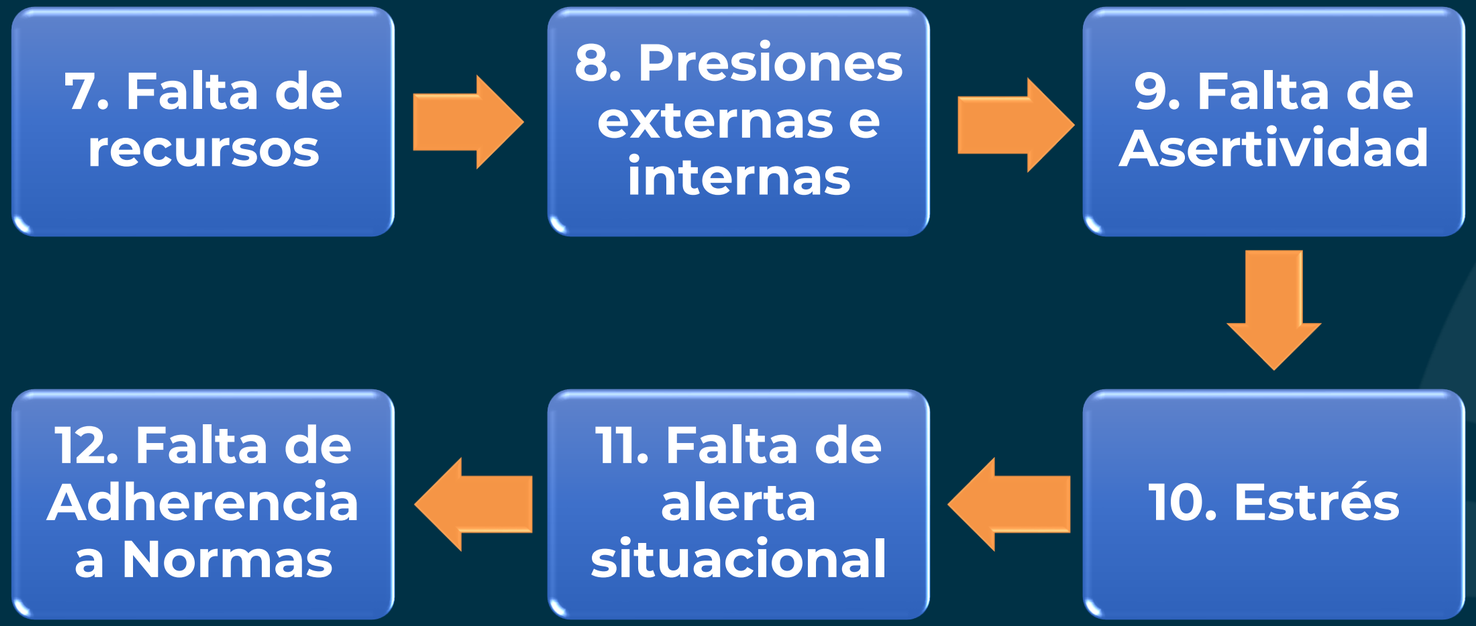
1. Cultura de Seguridad del Paciente

Factores que afectan la seguridad del paciente



1. Cultura de Seguridad del Paciente

Factores que afectan la seguridad del paciente



1. Cultura de Seguridad del Paciente

Las tres culturas

Profesional

Organizacional



Nacional

2. Cultura de Seguridad del Paciente

Reflexiones



Personas comprometidas que trabajan para cuidar al Paciente

Involucrar al Paciente y su Familia en la Seguridad del Paciente

Actos seguros

Comportamientos seguros

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS | suma 5.0 | educa comunica y cultura preventiva | icontec



Evaluémonos

★★★★★

Bibliografías

- NTC ISO 7101:2023. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC; Sistema de Gestión de la calidad para las organizaciones de atención en salud – RequisitosGTC ISO 31000: 2018 .
- Guía para las normas de control interno del sector público. INTOSAI - 2019
- NTC ISO 3100:2018. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC; Gestión del Riesgo - Directrices
- NTC 6308:2018. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC; Gestión del Riesgo para la Seguridad del Paciente
- Resolución 2082 de 2014. Ministerio de Salud y Protección Social

Preguntas



Gestión del Riesgo en Salud y Lin
eamientos de Cultura

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS | suma 5.0 | educa comunica y cultura preventiva | posipedia



Recuerda que Positiva tiene para ti:

posipedia

https://www.posipedia.com.co/

- Cursos virtuales
- Artículos
- Audios
- Juegos digitales
- OVAs
- Guías
- Mailings
- Videos

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS | suma 5.0 | educa comunica y cultura preventiva | icontec



Síguenos
en Whatsapp

1

Escanea el Código QR con tu celular.

2

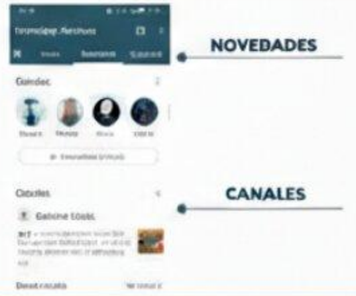
Síguenos y entérate de todas las actualizaciones de nuestro Plan Nacional de Educación.



3

¡Recuerda!

El canal lo encuentras en la pestaña de Novedades de tu Whatsapp



POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS | suma 5.0 | educa comunica y cultura preventiva | icontec

¿Quieres profundizar tus conocimientos y potenciar tus competencias en SST?

¡Capacítate y fortalece
la seguridad de tu empresa!

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Escanea e inscríbete

CURSOS

VIRTUALES SG-SST DE 50 Y 20 HORAS



Para trabajadores de todas las empresas, áreas y sectores.

¡TE ESPERAMOS!

Positiva Prevención

GRUPO BICENTENARIO