POSITIVA COMPAÑÍA 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**

# 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

# Aitza Vivian Castañeda

acastaneda@icontec.net

3212130987-3183766521

## Perfil profesional

Enfermera, Magister en calidad y Gestión Integral, Especialista en Gerencia y Auditoría de la Calidad en Salud, con más de 20 años de experiencia en gestión de calidad, acreditación en salud, auditoría y seguridad del paciente. Ha liderado procesos de implementación, seguimiento y mejoramiento de sistemas de calidad en IPS públicas y privadas de diferentes niveles de complejidad. Consultora y docente en temas relacionados con habilitación, acreditación, PAMEC, gestión del riesgo y seguridad del paciente.

# Evaluémonos

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

POSITIVA COMPAÑIA 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

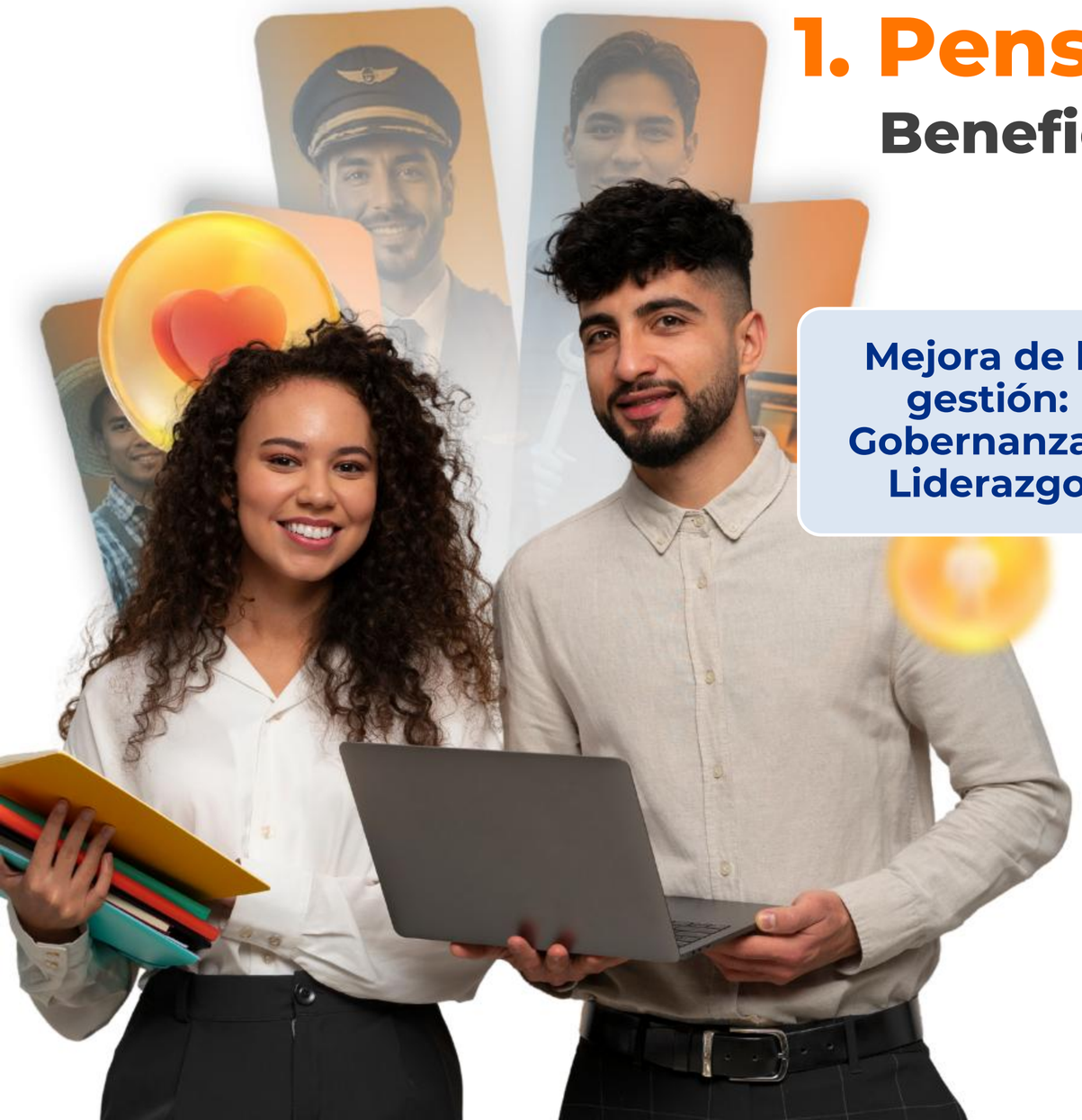
# 1. Pensamiento Basado en Riesgo

## 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**

** 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

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

** 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

**EVALUACIÓN**

- Criterios para evaluar la gravedad de las consecuencias de los Riesgos
- Criterios para evaluar la probabilidad o frecuencia de la ocurrencia de los Riesgos
- Criterios para evaluar la capacidad de detección del Riesgo

**DE RIESGO**

- Criterios para la aceptación del Riesgo
- Criterios para determinar el nivel de Riesgo

# 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

# 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**

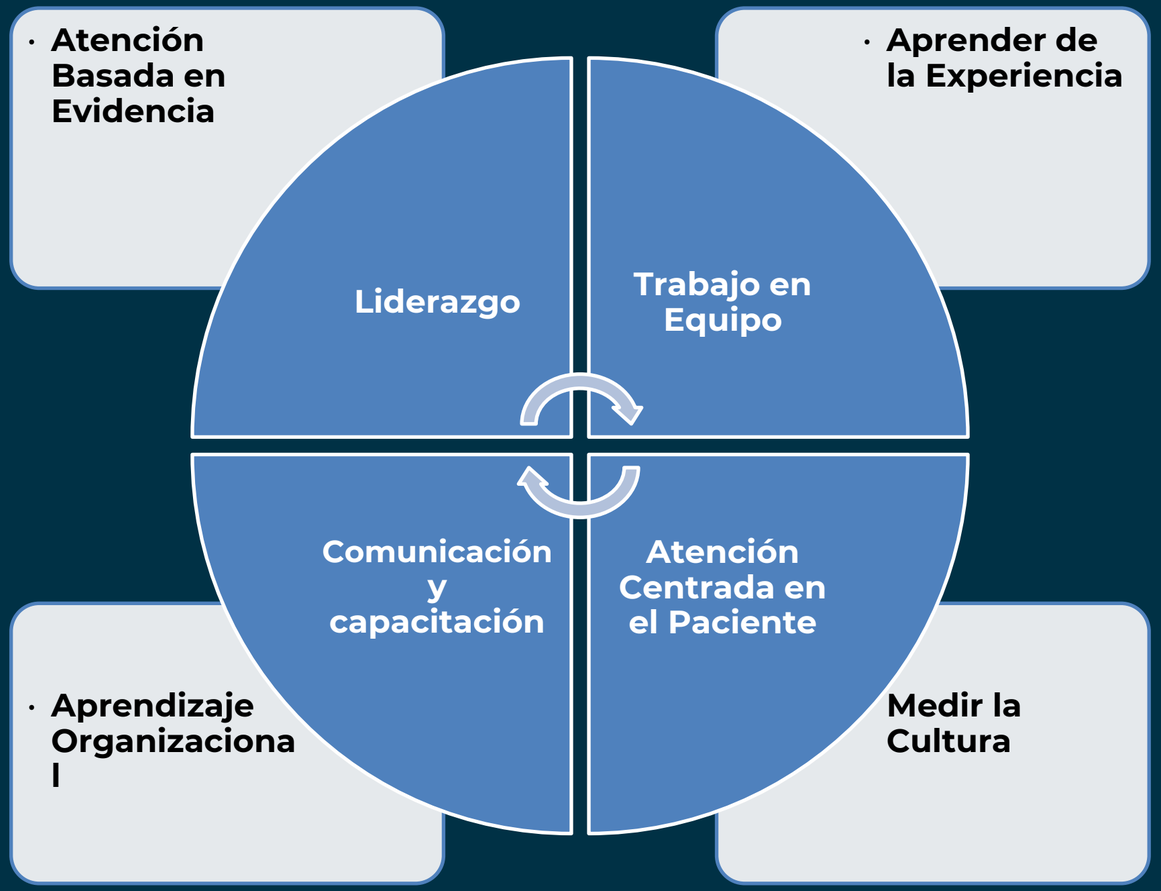
**Individual - Colectivo**

# 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

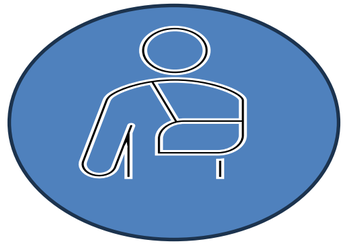
# 1. Cultura de Seguridad del Paciente

## 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

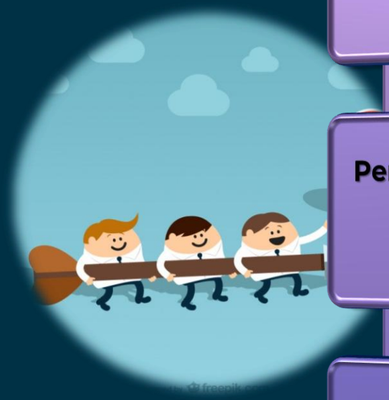
## Atención Centrada en el Paciente



- 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. Problemas de Comunicación
2. Permisividad
3. Falta de Competencia para la tarea
4. Distracciones
5. Mal trabajo en Equipo
6. Fatiga

# 1. Cultura de Seguridad del Paciente

## Factores que afectan la seguridad del paciente

7. Falta de recursos → 8. Presiones externas e internas → 9. Falta de Asertividad → 10. Estrés → 11. Falta de alerta situacional → 12. Falta de Adherencia a Normas

# 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**

# 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

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

# Evaluémonos

# 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.

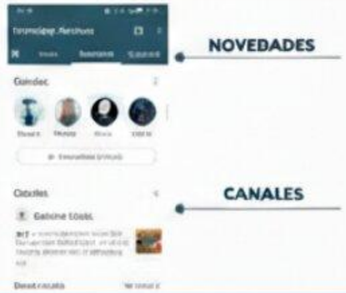
**2**

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

CURSOS

# VIRTUALES SG-SST DE 50 Y 20 HORAS

Escanea e inscríbete

bitly

Para trabajadores de todas las empresas, áreas y sectores.

**¡TE ESPERAMOS!**

Positiva Prevención

GRUPO BICENTENARIO