



Manual de Crisis

2023-2024



Índice de contenido

Objetivos

Clasificación de la Crisis

Directorio de contactos de emergencia

Roles de Acción

Pasos a seguir en una situación coyuntural

En medio de la tormenta, la calma reside en nuestra capacidad para mantener la claridad de pensamiento y la serenidad de acción



Objetivo

Prever las posibles crisis por las cuales puede pasar la clínica, sin dejar nada a la improvisación.

El Manual de Crisis se construye para tener un mapa de ruta en el momento en que suceda un evento cualquiera que podría afectar la imagen y reputación de la institución. Tener un manual de crisis ayudará a disminuir las posibilidades de error o fallas en el manejo de situaciones coyunturales



Clasificación de la Crisis

Se refiere a la categorización o agrupación de crisis en función de sus características, causas, impacto, o cualquier otro criterio relevante.

En Quirófanos el Tesoro se clasificará por
Nombres

Evento Beta: Tener una persona notable ante la sociedad

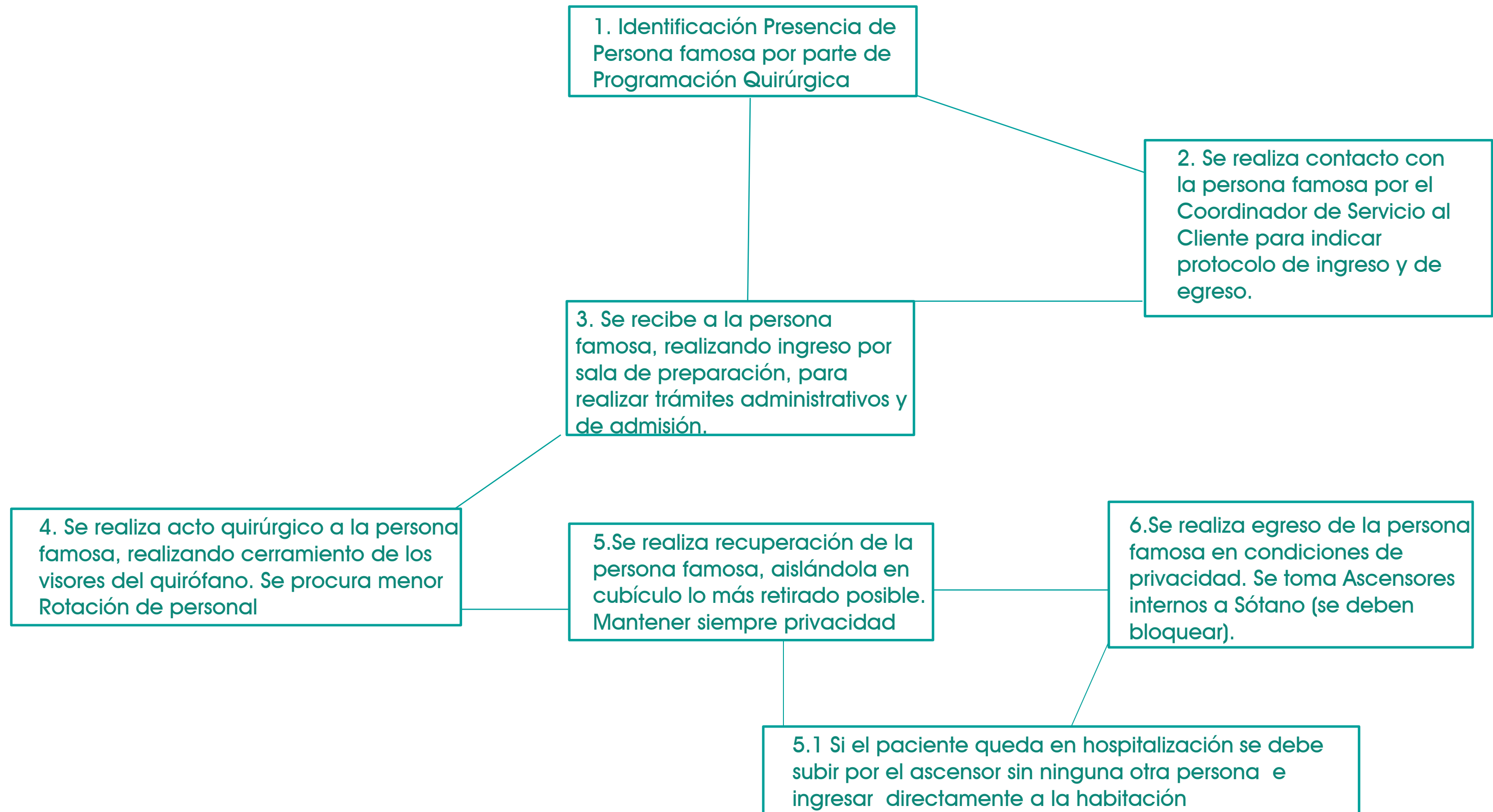
Evento Delta: Cambios en la normativa que interfiera contra el normal funcionamiento de la clínica.

Evento Gamma: Robo de cualquier índole en la clínica y traslado de pacientes en estado de gravedad.

Evento Alfa: Evento Centinela y auditoría externa con sanción de cierre temporal de la clínica.



Evento Beta : Tener una persona o notable ante la sociedad



Evento Delta : Cambios en la normativa que interfiera contra el normal funcionamiento de la clínica.

Se necesitará el acompañamiento del asesor jurídico para plantear una ruta de soluciones o implementación de la norma en el menor tiempo posible y con las menores contraindicaciones al normal funcionamiento de la clínica, **este proceso se deberá solucionar en corto tiempo para poder acatar la norma con rapidez.**

Esta situación es necesaria elevarla a la Junta Directiva buscando la solución pertinente que ayude a efectuar con prontitud acciones que implementen dicha norma y se acate con facilidad en la clínica.

Evento Gamma: Traslado de pacientes en estado de gravedad

El manejo de los acompañantes o familiares debe ser de suma prudencia, por ello estos deben ser informados de lo sucedido con el paciente y su repentino traslado. Se debe garantizar una habitación para el paciente trasladado donde los acompañantes puedan estar a su lado, de igual manera Quirófanos El Tesoro debe quedar presto a cualquier novedad.

Se debe hacer un seguimiento a la salud del paciente trasladado por la clínica y el médico que lo intervino quirúrgicamente hasta el momento en que se dé de alta al paciente en la otra clínica.

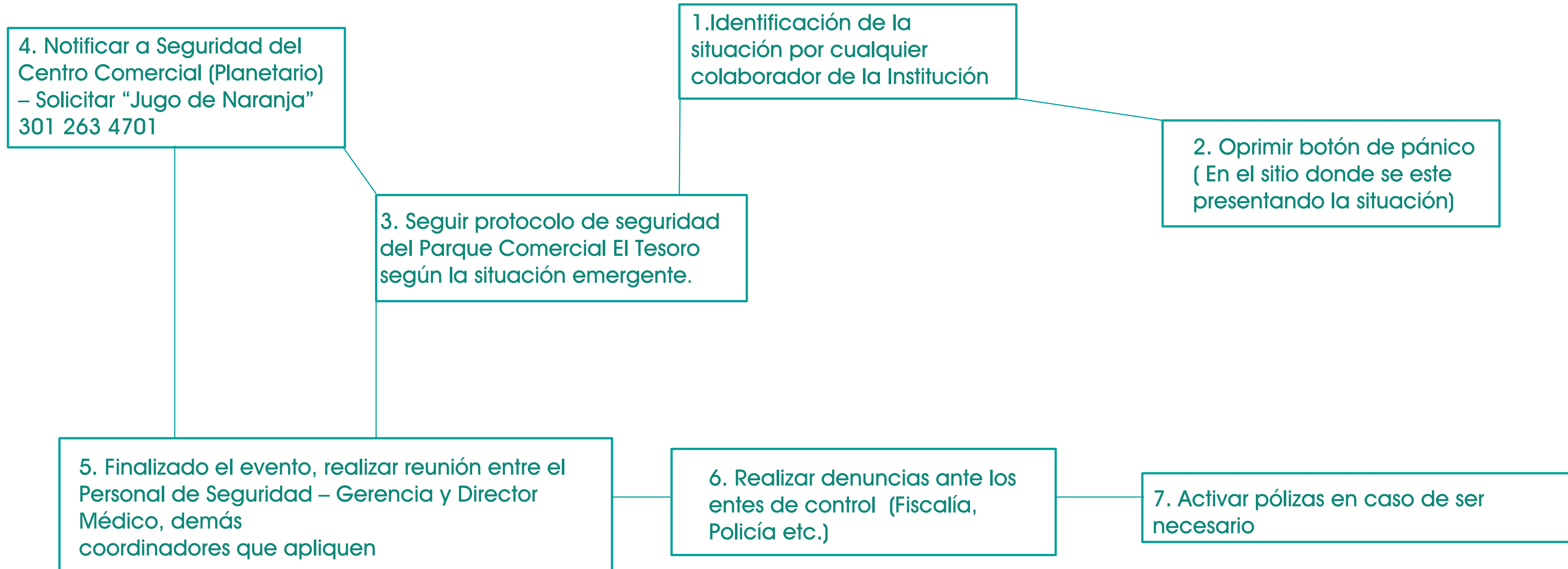
En esta situación es fundamental el apoyo del **Gerente, el Director Médico, Médico Especialista y la Jefe de Enfermera**, quienes ayudaran para lograr el traslado del paciente y analizaran las causas que dieron paso al traslado, y deberán estar al tanto de todo lo que suceda con el paciente en la otra clínica hasta el momento en que le den de alta.

Apoyo en documento de **Referencia y Contra referencia de Usuarios a otra Institución (A-2.2.1-02)**.

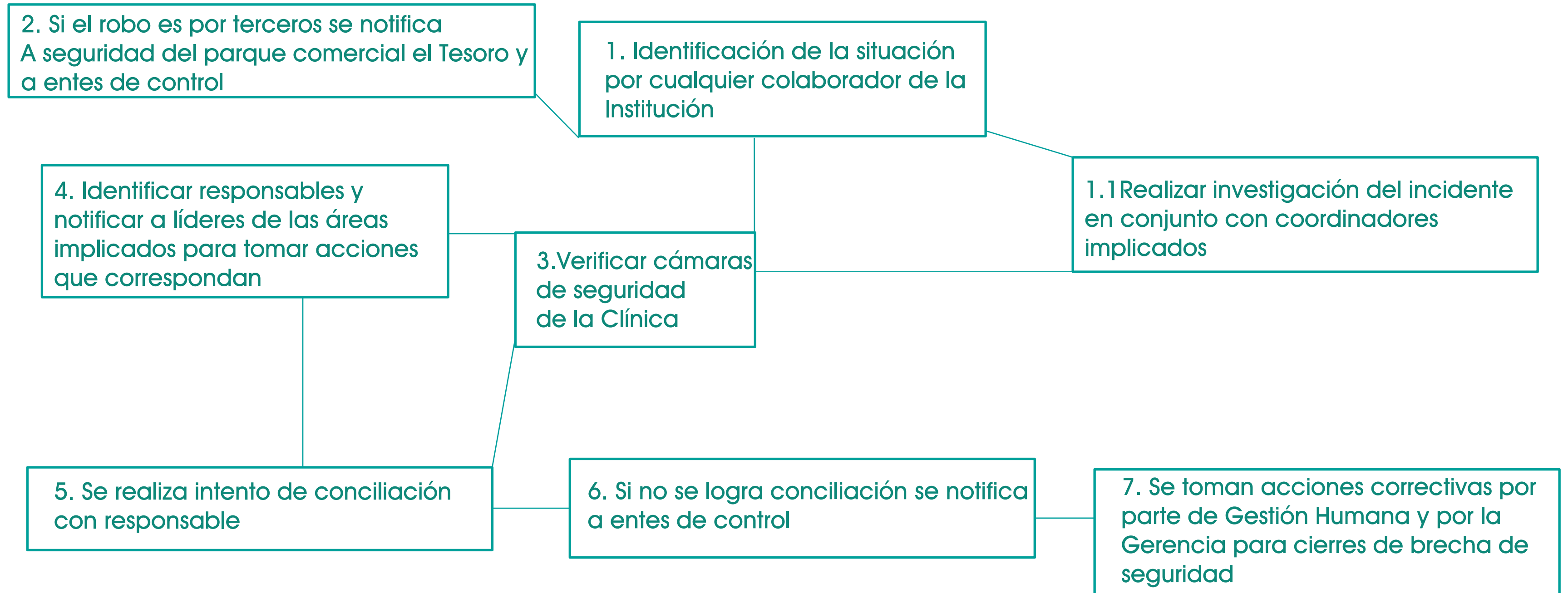
Evento Gamma : Robo de datos de Información

Dado el caso que se llegará a presentar un robo de información en la clínica, el caso se debe elevar rápidamente ante la **Coordinación de Sistemas** quien será el responsable directo por lo sucedido y quien ayudará en el proceso de la recuperación de dicha información, además dará un apoyo en la parte judicial de la investigación para esclarecer la información robada la cual es confidencial al tratarse de datos de pacientes, aspectos administrativos y en general de la clínica.

Evento Gamma: Robo de dinero o equipos importantes para el normal funcionamiento de la clínica



Evento Gamma: Robo Ejecutado



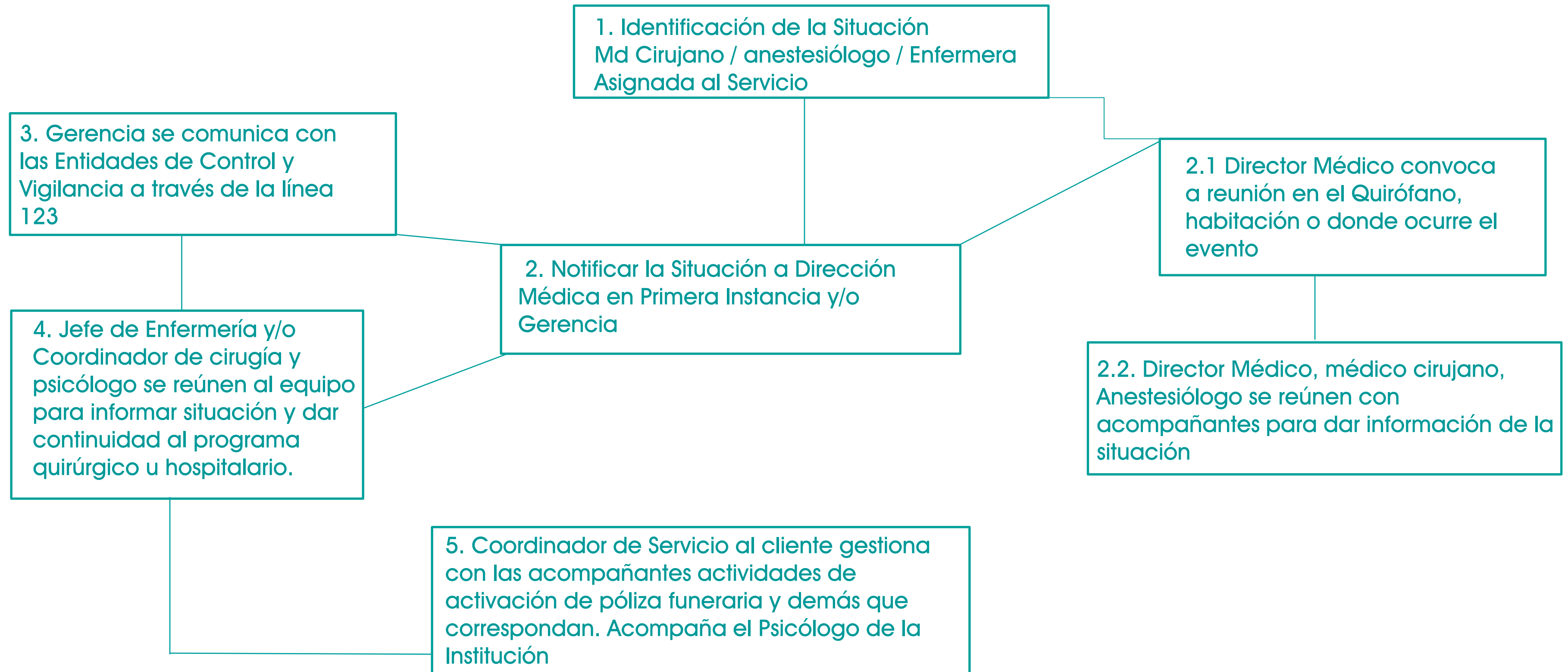
Evento Alfa :Por Pandemia, epidemia, virus, bacterias u hongos que pueden llevar a cierre de los Quirófanos y/o Institución

Análisis detallado de la situación presentada con las personas involucradas en el cumplimiento de los procesos y procedimientos que dieron como resultado este tipo de cierre y proceder a tomar las acciones pertinentes para el cumplimiento de los mismos y evitar que se prolongue en el tiempo.

Importante definir con claridad el resumen de la información con sutileza que se les brindará a los médicos tratantes como a los pacientes evitando generar una imagen negativa de la institución.

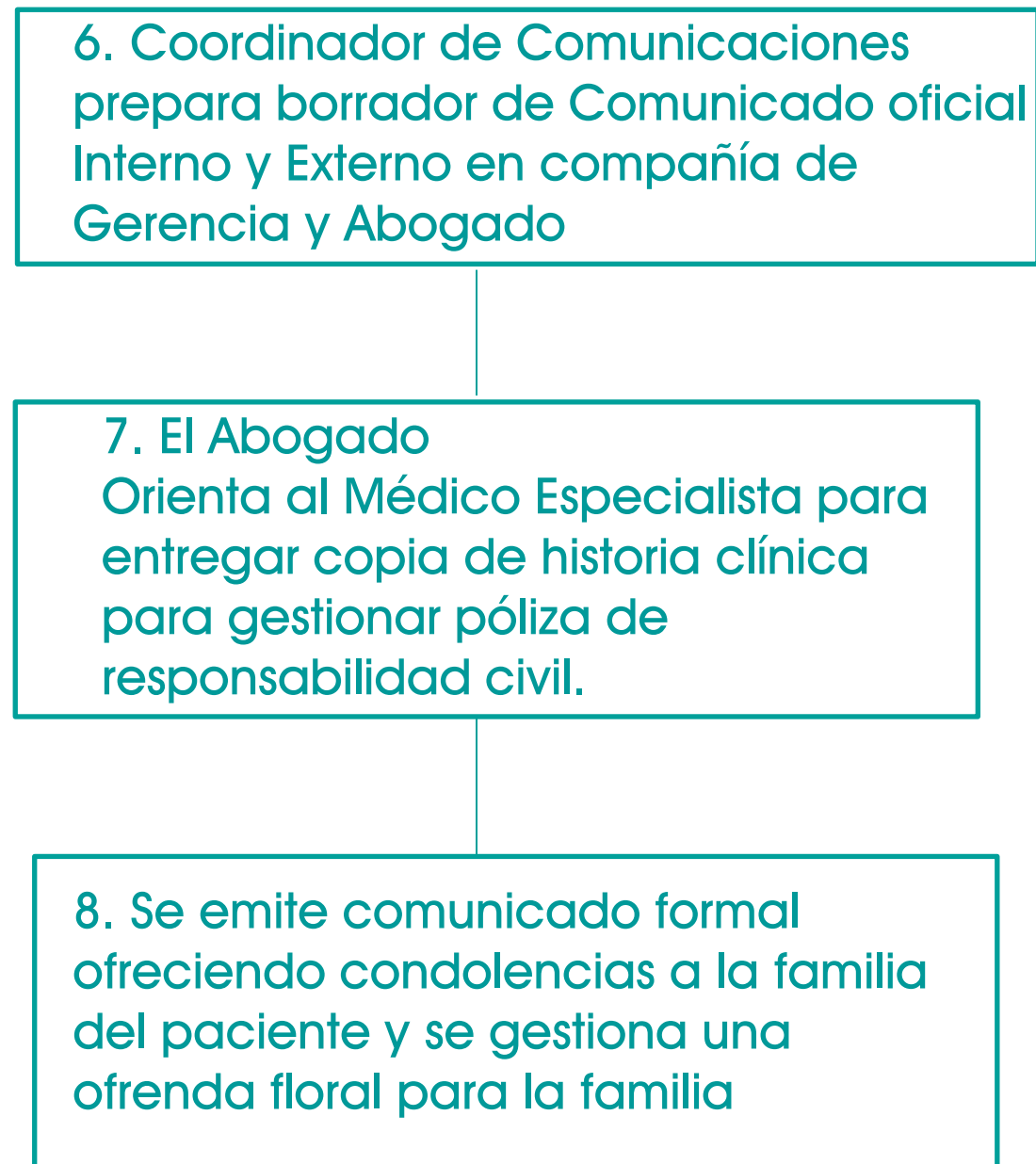
De esta situación es fundamental que la Junta Directiva, el gerente, el director médico y el comité de infecciones realicen un análisis detallado de las posibles causas de infección externa o interna que dieron al cierre temporal de la clínica para tomar acciones inmediatas de desinfección y protección general.

Evento Alfa: Fallecimiento de un paciente – Evento Centinela



Evento Alfa : Fallecimiento de un paciente – 2 Evento Centinela

Continuación



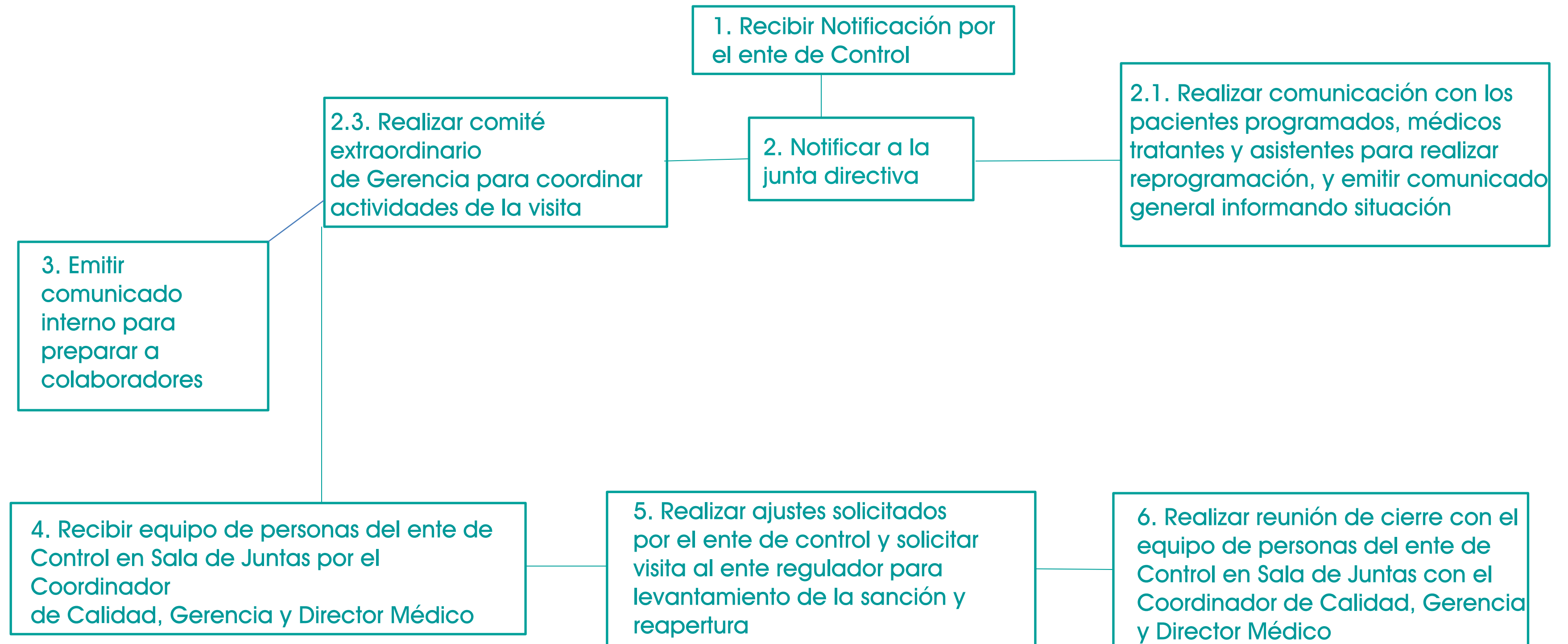
2.3. Director Médico informa a equipo de médicos cirujanos, Anestesiólogo para informar situación y dar continuidad al programa quirúrgico u hospitalario

2.4. Jefe de Enfermería y/o notifica a líder de archivo y Coord. de Sistemas para preparar copia en físico de la Historia Clínica la cual debe ser revisada por la Dir. Médica / Médico Cirujano / Anestesiólogo y demás que correspondan

2.5. Trasladar el usuario fallecido a la Sala de Transición o Depósito de Cadáveres de la Torre Médica Según protocolo de traslado

2.6. Realizar reunión interdisciplinaria de Seguridad del Paciente para aplicar Protocolo de Londres a Evento Centinela.

Evento Alfa: Auditoría externa con sanción grave como el cierre temporal de la institución





Roles de Acción

Gerente

Director Médico

Médico Especialista

Psicóloga

Coordinación Servicio al cliente

Coordinación Enfermería

Coordinación Comunicaciones

Aux. Archivo

Paciente Fallecido

Coordinación Calidad

Seguridad del centro comercial

Persona Famosa

Personal de Seguridad

Entes de control nacional



Pasos a seguir en una situación coyuntural o de crisis

1. Informar a los grupos de interés de acuerdo a la situación definida.



2. Sacar comunicado desde Comunicaciones: informativo



3. Identificar los roles de acción



4. Evaluación de la crisis



Directorio de contactos de emergencia

En el se encuentran recopilados los nombres, teléfonos de las personas y las instituciones que son de importancia para el manejo de las crisis como son los entes de control e instituciones de salud

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Sd9Pk-ORX6b54WYLbkxp2fsqmmB_oDQCpcXgJQ73f7o/edit#gid=0

