

GLOSARIO

Accesibilidad

Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Acción insegura

Conducta que ocurre durante el proceso de atención en salud, usualmente por acción u omisión de miembros del equipo. En un suceso pueden estar involucradas una o varias acciones inseguras. Por estas acciones inseguras, la atención se aparta de los límites de una atención segura y esta desviación puede causar en forma directa o indirecta un evento adverso.

Acciones correctivas

Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otras situaciones no deseables.

Acciones Coyunturales

Conjunto de procedimientos, actividades y/o mecanismos de auditoría que deben realizar las personas y la organización retrospectivamente, para alertar, informar y analizar la ocurrencia de eventos adversos durante los procesos de atención de salud y facilitar la aplicación de intervenciones orientadas a la solución inmediata de los problemas detectados y a la prevención de su recurrencia.

Acciones de reducción de riesgo

Acciones tomadas para la reducción, gestión o control del daño o de la probabilidad de daño, asociado con un incidente o un evento adverso. Tales acciones pueden ser proactivas o reactivas, proactivas como el análisis de modo y falla y el análisis probabilístico del riesgo, mientras que las acciones reactivas son aquellas derivadas del aprendizaje obtenido luego de la presentación del incidente o evento adverso, como por ejemplo el análisis de ruta causal.

Acciones de Seguimiento

Conjunto de procedimientos, actividades y/o mecanismos de auditoría, que deben realizar las personas y la organización a la prestación de sus servicios de salud, sobre los procesos definidos como prioritarios, para garantizar su calidad.

Acciones Preventivas

Conjunto de procedimientos, actividades y/o mecanismos de auditoría sobre los procesos prioritarios definidos por la entidad, que deben realizar las personas y la organización, en forma previa a la atención de los usuarios para garantizar la calidad de la misma.

Atención de salud

Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población. Servicios recibidos por los individuos o las poblaciones para promover, mantener, monitorizar o restaurar la salud. Para la producción correcta de un servicio en salud, deben ser ejecutados de manera correcta múltiples procesos asistenciales y de apoyo.

Auditoría Externa

Es la evaluación sistemática llevada a cabo por un ente externo a la institución evaluada. Su propósito es verificar la realización de los procesos de auditoría interna y autocontrol.

Auditoría Interna

Consiste en una evaluación sistemática realizada en la misma institución, por una instancia externa al proceso que se audita. Su propósito es contribuir a que la institución adquiera la cultura del autocontrol.

Auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención de salud

Es el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto de la calidad esperada de la atención de salud que reciben los usuarios.

Autocontrol

Cada miembro de la entidad planea, ejecuta, verifica y ajusta los procedimientos en los cuales participa, para que estos sean realizados de acuerdo con los estándares de calidad definidos por la normatividad vigente y por la organización.

Barrera de seguridad

Una acción o circunstancia que previene la presentación del evento adverso.

Calidad de la atención de salud

Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

Calidad

Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Balance entre Costo, Beneficio y riesgo.

Ciente

Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Complicación

Es el resultado adverso no atribuible a la atención en salud, es atribuible a la enfermedad.

Continuidad

Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

Documento

Información y su medio de soporte.

Efectividad

Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planeados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia

Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planeados.

Eficiencia

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Empresas Administradoras de Planes de Beneficios, EAPB

Se consideran como tales, las Entidades Promotoras de Salud del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado (Administradoras del Régimen Subsidiado), Entidades Adaptadas y Empresas de Medicina Prepagada.

Enfoque basado en procesos

Interacciones entre los procesos.

Evento adverso

Es una atención insegura que produjo daño. Son características del evento adverso: la involuntariedad, el daño y su atribución a la atención en salud.

Factor contributivo

Condiciones que facilitan o predisponen la ocurrencia de acciones inseguras.

Falla de la atención en salud

Una deficiencia para realizar una acción prevista según lo programado o la utilización de un plan incorrecto, lo cual se puede manifestar mediante la ejecución de procesos incorrectos (falla de acción) o mediante la no ejecución de los procesos correctos (falla de omisión), en las fases de planeación o de ejecución. Las fallas son por definición no intencionales.

Gestión documental

Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Guía de manejo

Documento clínico donde se describe una patología, su diagnóstico y tratamiento según el estado actual del conocimiento científico.

Incidente

Es una atención insegura que no produjo daño.

Indicador

Herramienta que permite medir la capacidad de un proceso para la toma de decisiones.

Indicio de atención insegura

Un acontecimiento o una circunstancia que puede alertar acerca del incremento del riesgo de ocurrencia de una falla de la atención en salud, el cual habría podido resultar o dar lugar, a daño innecesario a un paciente.

Mapa de procesos

Representación gráfica de los procesos de la Institución y de sus interrelaciones.

MECI

Modelo Estándar de Control Interno.

No conformidad

Incumplimiento de un requisito.

NTCGP 1000

Norma Técnica de Calidad en la Gestión pública.

Oportunidad

Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

Pertinencia

Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

Prestadores de Servicios de Salud

Se consideran como tales, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, los Profesionales Independientes de Salud y los Servicios de Transporte Especial de Pacientes.

Procedimiento

Forma específica para llevar una actividad o un proceso.

Proceso

Conjunto de elementos que interactúan entre sí transformando unos elementos de entrada en resultados.

Producto o servicio

Resultado de un proceso o conjunto de procesos.

Protocolo

Grupo de actividades que deben ser realizadas obligatoriamente de una manera lógica y secuencial y no permite modificaciones durante su realización.

Riesgo

Es la probabilidad que un daño ocurra. Tanto las fallas como las violaciones de la seguridad de la atención en salud incrementan el riesgo, incluso si el daño no llegara a presentarse.

Seguridad del paciente

Atención en salud libre de daño innecesario o de potencial daño asociado con el cuidado de la salud.

Seguridad

Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

Sistema de detección, análisis y gestión del evento adverso

Se define como el conjunto de procedimientos y acciones utilizadas para identificar, analizar y prevenir o disminuir la progresión de un error a la producción de daño al paciente, así como mitigar sus consecuencias.

Sistema de Gestión de Calidad

Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades.

Sistema Único de Acreditación

Es el conjunto de entidades, estándares, actividades de apoyo y procedimientos de Autoevaluación, mejoramiento y evaluación externa, destinados a demostrar, evaluar y comprobar el cumplimiento de niveles superiores de calidad por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, las EAPB y las Direcciones Departamentales, Distritales y Municipales que voluntariamente decidan acogerse a este proceso.

SOGC

Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención en salud. Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.