

Septiembre de 2024 | Nro.44 Edición trimestral

# HDOnotes

Información de Interés de Calidad en Salud e Infraestructura Hospitalaria

*Editorial*

## **LA CIBERSEGURIDAD COMO NUEVA AMENAZA A LA CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE: UN LLAMADO A LA PREPARACIÓN**

*Infraestructura Hospitalaria*

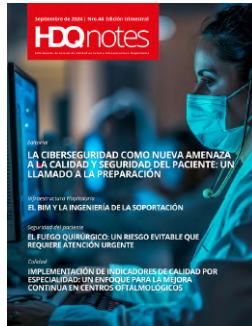
## **EL BIM Y LA INGENIERÍA DE LA SOPORTACIÓN**

*Seguridad del paciente*

## **EL FUEGO QUIRÚRGICO: UN RIESGO EVITABLE QUE REQUIERE ATENCIÓN URGENTE**

*Calidad*

## **IMPLEMENTACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD POR ESPECIALIDAD: UN ENFOQUE PARA LA MEJORA CONTINUA EN CENTROS OFTALMOLÓGICOS**



# EN ESTA EDICIÓN

Septiembre de 2024 | Nro. 44

## EDITORIAL 03

La ciberseguridad como nueva amenaza a la calidad y seguridad del paciente: un llamado a la preparación.

## INFRAESTRUCTURA HOSPITALARIA 06

El BIM y la ingeniería de la soportación

## SEGURIDAD DEL PACIENTE 09

El fuego quirúrgico: Un riesgo evitable que requiere atención urgente

## CALIDAD 11

Implementación de indicadores de calidad por especialidad: Un enfoque para la mejora continua en centros oftalmológicos.

## NOTICIAS HDQ 14

Director: Héctor Mario Mejía Hoyos  
Editor: Eliana Pedraza  
Editor asistente: Olga Cepeda  
Corrección de estilo: Stella Vanegas  
Diagramación: Gustavo Maldonado  
Imágenes: Canva, [www.freepik.com](http://www.freepik.com)

**HDQ NOTES** es una publicación bimestral gratuita de **Hospital Design & Quality SAS**. Derechos reservados, inclusive los de traducción. Queda prohibida la reproducción y la impresión total o parcial de los artículos en cualquier sistema electrónico sin permiso previo del editor, conforme a la ley de los países signatarios de las comisiones panamericana e internacional del derecho de autor. todas las imágenes son propiedad de sus respectivos autores y/o marcas registradas. El contenido es responsabilidad de los autores, por tanto, los conceptos emitidos en los artículos no comprometen las opiniones de los editores ni de la empresa Hospital Design & Quality SAS, así como de las marcas publicadas en cada edición.

Para correspondencia por favor dirigirse a HDQ, Cra. 7b No 126-71, Of.201b,  
Bogotá D.C., Colombia  
Celular: (+57) 3102985938 - 3102879532  
E-mail: [contacto@hdq.com.co](mailto:contacto@hdq.com.co)  
[www.hdq.com.co](http://www.hdq.com.co)




# LA CIBERSEGURIDAD COMO NUEVA AMENAZA A

## LA CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE: UN LLAMADO A LA PREPARACIÓN

Por: Dr. Héctor Mario Mejía Hoyos

Médico, fundador de HDQ, especialista en alta gerencia, gerencia de la calidad y auditoría en servicios de salud, consultor internacional en calidad en salud e infraestructura hospitalaria.



“Cada dispositivo y dato conectado a la red del hospital **representa una vulnerabilidad**”

En un contexto donde la digitalización en el sector salud avanza a pasos agigantados, los hospitales se enfrentan a un incremento alarmante de ciberataques. Según John Riggi, asesor nacional de ciberseguridad y riesgos para la Asociación Americana de Hospitales, la adopción de tecnologías conectadas, proveedores en la nube y el uso de datos personales y de salud, han ampliado significativamente la superficie de ataque para los ciberdelincuentes.

Los hospitales se han convertido en verdaderos **"agregadores de datos"** y responsables de la seguridad de la información de interés clínico, así como también datos de identificación personal e información financiera de los pacientes. Esta amalgama de información valiosa los convierte en objetivos prioritarios para grupos de ciberdelincuentes.

Un reciente estudio del Instituto Ponemon reveló que el 89% de las organizaciones encuestadas habían sufrido ciberataques en el último año. Entre los incidentes más comunes se encuentran los compromisos en la nube (54%), el phishing a través del correo electrónico (51%) y ataques de ransomware (41%), todos con un impacto directo en la atención de los pacientes. La preparación frente a ciberataques no debe ser únicamente responsabilidad del personal del área de tecnologías de la información (TI), todos los empleados, independientemente de su función, deben estar preparados para actuar durante una emergencia cibernética. Para muchos hospitales la pregunta ya no es "si" experimentarán un ataque, sino "cuándo" ocurrirá.

La protección de sistemas críticos es esencial. Cada dispositivo y dato conectado a la red del hospital representa una vulnerabilidad, desde los registros médicos electrónicos hasta los sistemas de telemedicina y los servicios de soporte vital, como la calefacción y la refrigeración. Un ciberataque podría no solo interrumpir la atención, sino también comprometer la seguridad del entorno hospitalario. A medida que los hospitales continúan su transformación digital, es imperativo que se fortalezcan las medidas de ciberseguridad y que se establezcan protocolos de respuesta para asegurar la atención de los pacientes y la integridad de los datos. La ciberseguridad ya no es solo una preocupación técnica; es un asunto **ESTRATÉGICO** para las organizaciones de salud.

Las organizaciones de salud deben disponer de un programa de gestión de riesgos asistenciales y administrativos armonizado con una metodología de priorización. Este programa debe evaluar los riesgos operativos, asistenciales y administrativos en caso de una caída de los sistemas de información por cualquier causa incluyendo ataques cibernéticos, y tener cuantificadas las posibles afectaciones para la continuidad de la atención en caso de que los sistemas estén fuera de línea por cuatro semanas. Joint Commission en su último reporte de alerta de evento centinela número 67, incluye los siguientes:

- Farmacia (prescripción, conciliación, dispensación, etc.).
- Historia clínica electrónica y física.
- Servicios de laboratorio y patología.
- Servicios de imágenes diagnósticas.
- Banco de sangre.
- Unidades de cuidados crítico y especiales.
- Seguridad en neonatos.
- Servicios de nutrición, oncología, trasplantes.
- Entre otros.

El Análisis de Modos de Falla y Efectos (FMEA) es un método proactivo que favorece identificar y mitigar riesgos. Este enfoque permite a las organizaciones corregir problemas identificados durante el proceso antes de que se produzca un incidente con los sistemas de información. Como parte de las medidas de prevención se recomienda realizar y documentar una evaluación anual de riesgos de seguridad de la información en toda la organización por un equipo de expertos externos que permita complementar los riesgos levantados con el AMFE.

En un entorno hospitalario donde cada segundo cuenta la planificación ante la inactividad se convierte en un imperativo. Para abordar esta necesidad, la formación de un comité de planificación es fundamental. Este grupo debe integrar a todos los actores relevantes, garantizando una respuesta coordinada y efectiva ante posibles interrupciones en los sistemas de información y debe estar compuesto por un diverso grupo de expertos en tecnología de la información (TI), líderes operativos, líderes del plan de emergencias y representantes de áreas claves como admisiones, programación de cirugías y procedimientos, recursos humanos y la dirección médica. La inclusión de personal de enfermería, nutrición, quirófanos, servicios ambulatorios, y otros servicios es esencial. Además, se sugiere la participación de expertos técnicos externos que puedan ser objetivos en el momento de la toma de decisiones críticas para la operación, la calidad y la seguridad de los pacientes.

Las responsabilidades de este comité son vastas y vitales. Entre sus tareas se encuentra la revisión y mejora continua del plan proactivo de evaluación de riesgos de TI, así como el desarrollo de procedimientos claros que puedan activarse durante una interrupción. Además, deben asesorar a la dirección sobre las posibles necesidades de personal y recursos, asegurando que el hospital esté preparado para cualquier eventualidad.

Un aspecto crucial del trabajo del comité es la realización de análisis de causa raíz tras los eventos de inactividad. Esto implica una evaluación exhaustiva de las repercusiones en la seguridad, el flujo de pacientes y las comunicaciones, con el fin de identificar áreas de mejora. También se encargará de recomendar programas de capacitación y otras intervenciones para abordar y mitigar problemas de seguridad. En definitiva, la creación de un comité de planificación de inactividad no solo fortalece la infraestructura operativa del hospital, sino que también promueve un enfoque colaborativo que asegura que la atención al paciente no se vea comprometida, incluso en los momentos más críticos. La preparación es la clave, y este comité es el primer paso hacia una respuesta más robusta y eficaz.

- Las estafas de compromiso de correo electrónico empresarial (BEC) han robado hasta 47 millones de dólares a las víctimas en un solo ataque.
- Los ciberataques que comprometen la información de identificación personal de los clientes pueden provocar la pérdida de la confianza de los clientes, multas regulatorias e incluso acciones legales.
- La ciberdelincuencia costará a la economía mundial 10,5 billones de dólares al año de aquí al 2025.



Los ciberdelincuentes suelen irrumpir en las redes informáticas porque buscan algo específico. Los objetivos comunes incluyen:

- Dinero.
- Datos financieros de las empresas.
- Listas de clientes.
- Datos de clientes, incluida información de identificación personal u otros datos personales confidenciales.
- Direcciones de email y credenciales de inicio de sesión.
- Propiedad intelectual, como secretos comerciales o diseños de productos.

Algunas recomendaciones útiles para las organizaciones de salud incluyen:

- Llevar a cabo una evaluación anual de los riesgos de seguridad de la información en todas las áreas de la organización.
- Identificar, priorizar y mitigar en la medida de lo posible los riesgos detectados.
- Salvaguardar los datos contra posibles amenazas como pérdida, robo, daño, destrucción, ransomware y otros ciberataques.
- Establecer una política documentada con procedimientos definidos para abordar con eficacia cualquier ataque exitoso que incluya la estructuración de un comité de crisis, un protocolo de comunicaciones, una evaluación de riesgo reputacional, incluso un presupuesto definido.

En conclusión, el reciente aumento en los ciberataques, especialmente los ataques de ransomware a hospitales y sistemas de salud significa que la posibilidad de experimentar un ciberataque que afecte adversamente las operaciones no es una cuestión de "si", sino de "cuándo". Hay acciones que los hospitales y otras organizaciones de atención médica pueden tomar para prepararse para brindar una atención segura al paciente en caso de un ciberataque, utilizando los Estándares de Gestión de Emergencias (EM) de la Joint Commission como marco, y siguiendo las acciones sugeridas en esta Alerta de Evento Centinela.

**Fuentes consultadas:**

[www.ibm.com](http://www.ibm.com)  
[www.jci.org](http://www.jci.org)  
[www.jcrinc.com](http://www.jcrinc.com)

**Referencias:**

Executives for Health Innovation. Privacy & Cybersecurity. Podcast: A Conversation with John Riggi on Cybersecurity Risks Facing Health Systems. Part One: Preparing Health Execs for the Inevitable Cyber Attack, Jan. 19, 2023.

Ponemon Institute. Cyber Insecurity in Healthcare: The Cost and Impact on Patient Safety and Care, 2022

<https://www.jointcommission.org/-/media/tjc/newsletters/sea-67-cybersecurity-7-26-23-final.pdf>

# EL BIM Y LA INGENIERÍA DE LA SOPORTACIÓN

Por: Ing. Msc. Rafael O. Ortiz M.  
Ingeniero Civil, Universidad Nacional de Colombia.  
Magister Science en Recursos Hidráulicos, Universidad Nacional de Colombia.  
Diplomado en Protección contra Incendios, Universidad Nacional de Colombia.  
Profesor Asociado, Universidad Nacional de Colombia. / Director de Diseño HIDRINCO SAS.

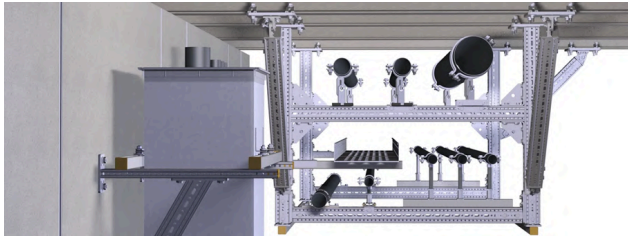
Con la aparición de la metodología BIM en los proyectos de construcción y en especial en el diseño y construcción de las diferentes redes, se ha convertido en un reto para las diferentes ingenierías consolidar su coordinación, siendo necesario que hoy en día se utilice mucho más tiempo en estudiar y analizar el cruce de todas ellas, incluyendo su soportación en la estructura del proyecto.

En proyectos complejos como los proyectos hospitalarios, de laboratorios etc., la cantidad de ingenierías encargadas del diseño de las redes, fácilmente pueden llegar a ser más de 20 diferentes, por ejemplo: Climatización, Eléctricas, Hidráulicas, Protección contra incendio, Detección, Voz y Datos, Gas Natural, Gases Medicinales, Vacío, ACPM, Correo Neumático, Seguridad y Control, Iluminación, Reinyección de las aguas de infiltración etc.

Solamente las redes Hidráulicas abarcan diferentes redes, tales como: suministro de agua fría, suministro de agua caliente, recirculación de agua caliente, drenaje de las aguas residuales, drenaje de las aguas lluvias, drenajes de aguas contaminadas,

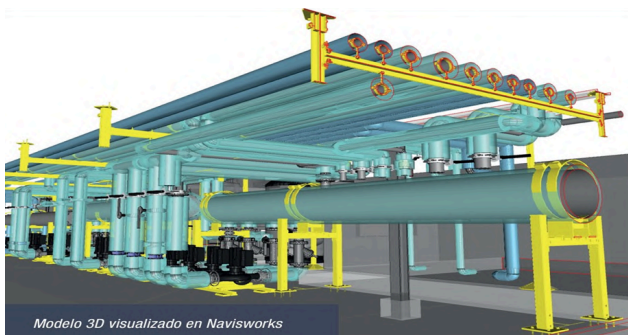
drenaje de las aguas de condensación, aprovechamiento de aguas lluvias, aprovechamiento de las aguas grises, red de riego etc, esto muestra que fácilmente en un proyecto se deben coordinar más de 20 diferentes tuberías, conductos, bandejas, las cuales normalmente van por corredores técnicos o en el cielo raso de los pasillos de circulación, llevando a una pelea de cada ingeniería por espacios para el tra-

zados de las redes y ahí está la gran fortaleza de la metodología BIM, la cual permite coordinar desde el diseño el cruce de todas esas redes y que hoy en día consumen gran tiempo de los diferentes ingenieros encargados del diseño de las mismas.

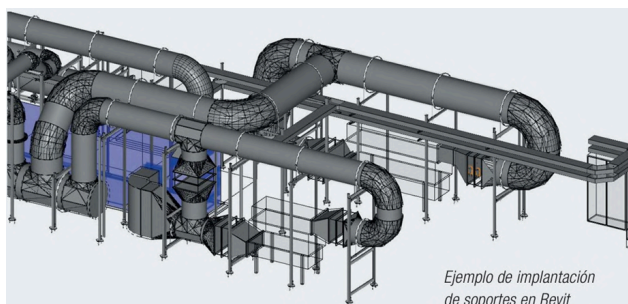


Ante esta necesidad, ha nacido una nueva rama de la ingeniería, LA INGENIERÍA DE LA SOPORTACIÓN, que permite mediante diferentes herramientas de planificación (ya disponibles en el mercado, (ver: <https://blog.sikla.es/herramientas-planificacion-sikla-construccion>), ahorrar en diferentes ámbitos, por ejemplo:

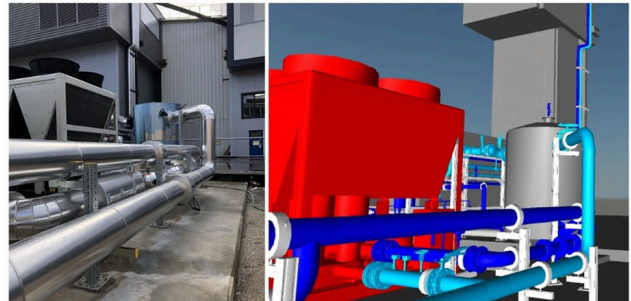
- En tiempos de coordinación de los espacios, estas herramientas optimizan los espacios debido a la posibilidad de organizar mediante un único sistema de soportación de todas las redes, lo que beneficia principalmente a la Arquitectura, a las ingenierías y finalmente al dueño del proyecto.



- En costos de implementación de la soportería de todo el proyecto, esto debido a que antiguamente cada red diseñaba su soportería de manera individual y sus costos eran de forma individual, ahora al ser un único sistema de soportación, el costo total de la soportación se reduce sustancialmente, impactando el CAPEX y al dueño del proyecto.



- Ahorros en tiempos de ejecución del proyecto, ya que estos sistemas pueden prefabricarse y llevarse armados a la obra, generando menores tiempos de implementación de los sistemas, beneficiando al constructor del proyecto, a los implementadores de las redes y finalmente al dueño del proyecto.



De otro lado, la soportación en un proyecto de construcción, no solamente es del ámbito de las redes, también tiene aplicaciones de soporte estructural de diferentes elementos, que normalmente pueden ir en cubierta o sótanos: los equipos de aires acondicionados, las bombas de los diferentes sistemas, los sistemas de generación y transformación de energía, avisos, fachadas, racks etc, los cuales, no se olvide, al igual que las redes deben diseñarse bajo condiciones sismorresistente.



Vale destacar, que ya en nuestro País existen empresas que proveen este tipo de soluciones y que prestan acompañamiento técnico como son:

- 1-SIKLA. Together we build. (<https://www.sikla.es/>)
- 2-HILTI. (<https://www.hilti.com.co/>)

Por todo lo anterior, bienvenidos a los proyectos, los futuros ingenieros de soportación, los cuales tienen que formarse de tal forma, que puedan brindar diferentes soluciones a las diferentes ingenierías, las cuales se integran mediante la metodología BIM y generaran al proyecto múltiples beneficios.

Imágenes tomadas de y con la autorización de: <https://www.sikla.es>

# ASESORÍA INTEGRAL EN CALIDAD PARA ORGANIZACIONES DE SALUD

Nuestro acompañamiento incluye la estructuración de un modelo de gestión de la calidad integrador que pueda dar respuesta a cualquier iniciativa de acreditación y/o certificación internacional.

**CONTÁCTENOS**

www.canva.com

**Consolidamos toda la experiencia de nuestro equipo de consultores expertos en diferentes proyectos en Latinoamérica bajo un modelo de transferencia de conocimiento para:**

1

Optimizar el tiempo de desarrollo de la documentación.

2

Definición del enfoque de la estrategia de mejoramiento.

3

Asegurar una implementación gradual y eficiente.

4

Planteamiento de mediciones y monitoreo desde una etapa temprana.



(+57) 3102985938  
www.hdq.com.co  
info@hdq.com.co

Desarrollado por **HDQ**



# EL FUEGO QUIRÚRGICO: UN RIESGO EVITABLE QUE REQUIERE ATENCIÓN URGENTE

Por: Lic. Eliana Pedraza  
Coordinadora de Proyectos de Calidad e Infraestructura de HDQ

**“Estos eventos suelen ocurrir cuando se combinan fuentes de ignición como el electrobisturí, oxígeno concentrado y materiales inflamables en el entorno quirúrgico”**

La seguridad en el quirófano es uno de los pilares fundamentales en la atención sanitaria moderna. A pesar de los avances tecnológicos y las estrictas regulaciones, los incendios quirúrgicos siguen siendo una amenaza real y peligrosa en entornos quirúrgicos. En octubre de 2023, la Joint Commission emitió su Alerta de Evento Centinela número 68, una actualización crucial que pone de relieve la necesidad de prevenir los incendios quirúrgicos y propone nuevas recomendaciones para minimizar este riesgo. Este tipo de incidentes, aunque raros, pueden tener consecuencias devastadoras, desde lesiones graves hasta la muerte de pacientes, lo que subraya la importancia de actuar con diligencia y responsabilidad en cada intervención.

El origen de los incendios quirúrgicos está relacionado con lo que se conoce como el "triángulo del fuego": una combinación de oxígeno, una fuente de ignición y un combustible. En el contexto quirúrgico, el oxígeno utilizado durante el procedimiento, junto con equipos como los electrobisturís, y materiales inflamables como las soluciones antisépticas, pueden crear una combinación letal. El fuego quirúrgico es más común en cirugías de cabeza y cuello, donde la proximidad entre la fuente de ignición y el oxígeno es mayor. Sin embargo, esto no exime a otros procedimientos de riesgo.

La Alerta de Evento Centinela 68 de la Joint Commission sugiere una serie de acciones preventivas que los equipos quirúrgicos deben implementar para evitar estos incidentes. Entre las más destacadas, se incluye la

evaluación del riesgo de incendio quirúrgico (Fire Risk Assessment, FRA) durante el "time-out" previo a la cirugía. Esta evaluación busca identificar factores de riesgo como el uso de soluciones inflamables y la presencia de oxígeno en el ambiente, así como la cercanía de fuentes de ignición. Además, se recomienda reducir la concentración de oxígeno al mínimo necesario y optar por métodos de suministro cerrados, como el uso de tubos endotraqueales en lugar de sistemas abiertos, cuando sea posible.

Otro de los puntos críticos señalados por la Joint Commission es la gestión cuidadosa de los dispositivos electroquirúrgicos y las fuentes de luz utilizadas en los procedimientos laparoscópicos o artroscópicos. Estos dispositivos deben estar ajustados a la mínima potencia posible para evitar la generación de calor innecesario, y los equipos quirúrgicos deben estar alerta para colocarlos en modo de espera cuando no estén en uso.

Esta alerta no es la primera que la Joint Commission emite sobre incendios quirúrgicos. En el pasado, ya había advertido sobre este peligro, pero la necesidad de emitir una actualización en 2023 refleja que, a pesar de las recomendaciones previas, estos eventos siguen ocurriendo. Este es un recordatorio claro de que las políticas de prevención deben revisarse y reforzarse constantemente.

Al observar otras alertas emitidas por la Joint Commission, podemos notar un patrón de preocupaciones en torno a los riesgos de procedimientos quirúrgicos.

Foto: [www.apsf.org.es](http://www.apsf.org.es)



Por ejemplo, las alertas sobre el manejo de materiales peligrosos y la administración de oxígeno en el quirófano son complementarias a las de incendios. En estas, se insiste en la necesidad de que el personal esté capacitado para identificar y manejar correctamente sustancias inflamables, así como de que existan procedimientos claros en caso de emergencia. De hecho, una de las recomendaciones clave de la Joint Commission es realizar simulacros periódicos de incendios quirúrgicos, algo que muchas instituciones podrían pasar por alto, pero que es vital para una respuesta rápida y efectiva en caso de un accidente.

Otra alerta relacionada es la de **\*\*Eventos Centinela No. 47\*\***, que habla de la importancia de las verificaciones previas al procedimiento, donde se recomienda que los equipos quirúrgicos estén atentos a las fuentes potenciales de peligro durante la preparación y ejecución de una cirugía. Estas verificaciones no solo incluyen la comprobación de los dispositivos médicos, sino también la evaluación del entorno y la disponibilidad de recursos como extintores y soluciones salinas para apagar posibles llamas.

En conclusión, los incendios quirúrgicos, aunque poco frecuentes, representan un peligro significativo que se se puede evitar con la prevención adecuada. Estos eventos suelen ocurrir cuando se combinan una fuente de ignición (como el electrobisturí), oxígeno concentrado y materiales inflamables en el entorno quirúrgico. La clave para prevenir estos incidentes no está solo en seguir protocolos específicos, sino en

adoptar una cultura de seguridad activa en la que cada miembro del equipo esté capacitado para identificar riesgos y reaccionar de manera oportuna.

Las organizaciones de salud deben implementar prácticas que incluyan la reducción de oxígeno siempre que sea posible, el manejo cuidadoso de sustancias inflamables y el uso controlado de dispositivos que generen calor. Pero más allá de estos pasos, el verdadero éxito en la prevención de incendios quirúrgicos radica en el compromiso diario con la educación continua del personal y la actualización de las prácticas según las últimas evidencias. Esto no solo disminuye el riesgo de incendios, sino que contribuye a un entorno más seguro para el paciente y el equipo quirúrgico.

La seguridad del paciente debe ser siempre una prioridad en cualquier intervención quirúrgica, y la prevención de incendios quirúrgicos es una de las áreas en las que aún podemos mejorar significativamente. Como profesionales de la salud, la adopción de estas medidas no es solo una obligación, sino un compromiso ético con la seguridad y bienestar de nuestros pacientes.

**Fuentes consultadas:**

- <https://www.jointcommission.org/-/media/tjc/newsletters/sea-68-surgical-fire-prevention2-10-9-23-final.pdf>
- <https://stayalert.mcnsolutions.com/stayalert/alerts/1ef18f14-6f7a-11ee-ba21-02532d43bea3/view>
- <https://www.apsf.org/es/article/revision-de-la-prevencion-contra-incendios/>

# IMPLEMENTACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD POR ESPECIALIDAD: UN ENFOQUE PARA LA MEJORA CONTINUA EN CENTROS OFTALMOLÓGICOS

Por: Dra. Denisse Contreras Silva  
Directora de Calidad y Seguridad, Clínica Oftalmológica Pasteur  
Magíster en Calidad y Seguridad, Magíster en Bioestadística  
Tecnólogo Médico en Oftalmología, Ingeniero Comercial

La calidad y la seguridad en los servicios de salud han ganado una relevancia fundamental en la actualidad, tanto para los profesionales de la salud como para los pacientes. En un entorno médico cada vez más especializado, se vuelve imperativo que los indicadores de calidad no solo aborden aspectos generales, sino que se adapten a las particularidades de cada especialidad. Este enfoque permite una evaluación más precisa de los servicios ofrecidos y, en consecuencia, una mejora continua en la atención.

En el campo de la oftalmología, donde se maneja una alta complejidad técnica y una estrecha relación con la calidad de vida de los pacientes, la implementación de indicadores específicos de calidad es crucial. Estos indicadores no solo deben medir el desempeño clínico, sino también aspectos como la satisfacción del paciente y la eficiencia de los procesos. La capacidad de adaptar los indicadores a las necesidades particulares de la oftalmología puede marcar una diferencia significativa en la seguridad del paciente y en los resultados clínicos.

Este artículo explora la importancia de implementar indicadores de calidad específicos por especialidad, con un enfoque particular en los centros oftalmológicos. A través de la identificación de métricas clave y la discusión sobre su implementación, se busca proponer un modelo que permita a estos centros garantizar los más altos estándares de calidad y seguridad.

Los indicadores de calidad son herramientas esenciales para medir y mejorar el desempeño de los servicios de salud.

Sin embargo, en un sistema de salud cada vez más diversificado y especializado, los indicadores genéricos a menudo no son suficientes para capturar las particularidades de cada área médica. Esto es especialmente cierto en especialidades como la oftalmología, donde la precisión y la especificidad son cruciales para garantizar la seguridad del paciente y la efectividad del tratamiento.

Los indicadores de calidad por especialidad permiten una evaluación más granular y relevante de los procesos y resultados en áreas médicas específicas. Por ejemplo, en oftalmología, indicadores como la tasa de éxito de cirugías refractivas, la tasa de infecciones postoperatorias, y la precisión en el diagnóstico de enfermedades oculares, ofrecen una visión mucho más clara del desempeño de un centro oftalmológico que los indicadores generales.

Además, estos indicadores específicos facilitan la identificación de áreas de mejora y la implementación de intervenciones dirigidas. En lugar de adoptar un enfoque generalizado, los centros de salud pueden desarrollar estrategias adaptadas a las necesidades particulares de su especialidad, lo que se traduce en una atención más segura y de mayor calidad para los pacientes.

La adopción de indicadores de calidad por especialidad no solo mejora la práctica clínica, sino que también fortalece la confianza de los pacientes y mejora la reputación del centro de salud. En un mercado competitivo, la capacidad de demostrar un compromiso con la excelencia en una especialidad particular puede ser un diferenciador clave.

**“La oftalmología es una especialidad médica que requiere un alto nivel de precisión y atención al detalle, lo que hace que los indicadores de calidad sean fundamentales para garantizar una atención óptima”**

## Indicadores de Calidad en Centros Oftalmológicos

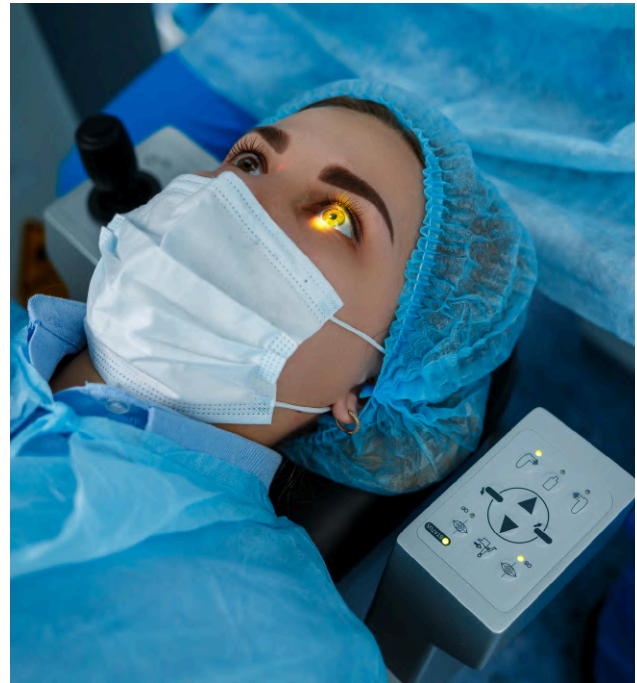
La oftalmología es una especialidad médica que requiere un alto nivel de precisión y atención al detalle, lo que hace que los indicadores de calidad sean fundamentales para garantizar una atención óptima. A continuación, se presentan algunos de los indicadores clave que pueden implementarse en centros oftalmológicos para medir y mejorar la calidad del servicio:

- **Tasa de éxito de cirugías oftalmológicas:** este indicador mide el porcentaje de cirugías que logran los resultados esperados sin complicaciones. Es crucial para procedimientos como la cirugía de cataratas, la cirugía refractiva, y la cirugía de glaucoma. Un seguimiento constante de este indicador permite identificar y corregir posibles fallos en las técnicas quirúrgicas o en la gestión pre y postoperatoria.
- **Tasa de complicaciones postoperatorias:** medir la incidencia de complicaciones como infecciones, inflamaciones o desprendimientos de retina tras procedimientos quirúrgicos permite a los centros oftalmológicos ajustar sus protocolos de asepsia, manejo de antibióticos, y seguimiento postoperatorio.
- **Precisión diagnóstica:** este indicador evalúa la exactitud con la que se diagnostican las condiciones oculares. La precisión diagnóstica es esencial para asegurar que los pacientes reciban el tratamiento adecuado, y puede medirse mediante la correlación entre los diagnósticos iniciales y los resultados confirmados tras procedimientos diagnósticos avanzados o tratamientos.
- **Tasa de reintervenciones no programadas:** este indicador mide la frecuencia de reintervenciones que no estaban previstas originalmente y que son necesarias debido a complicaciones quirúrgicas. La alta incidencia de reintervenciones no programadas puede señalar problemas en el proceso quirúrgico inicial, en la planificación preoperatoria o en el manejo postoperatorio. Monitorear este indicador es crucial para identificar y corregir fallas, mejorando así la seguridad y los resultados quirúrgicos en los pacientes.
- **Satisfacción del paciente:** la experiencia del paciente es un componente clave de la calidad en oftalmología. Un indicador particularmente valioso en este aspecto es el Net Promoter Score (NPS), que mide la lealtad de los pacientes a través de su disposición a recomendar el centro oftalmológico a otros. La medición y visibilización obligatoria del NPS permite identificar áreas donde la experiencia del

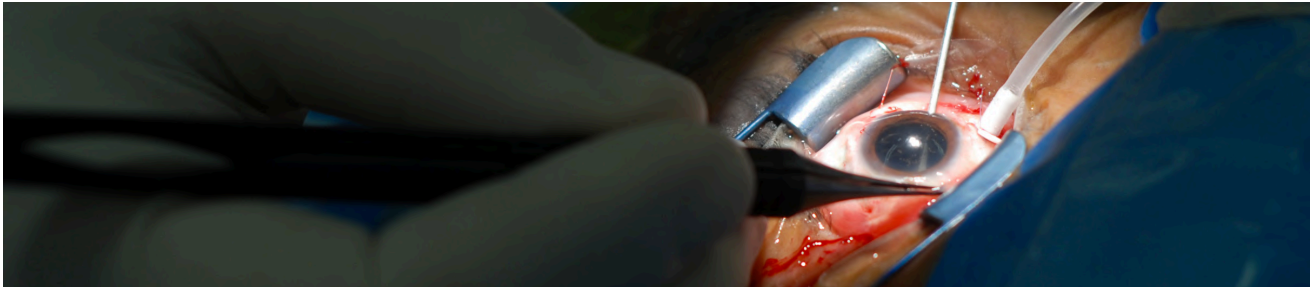
paciente puede ser mejorada, y proporciona una métrica clara de la satisfacción general. El NPS se ha convertido en un estándar en la medición de la calidad del servicio en diversos sectores, y su aplicación en centros oftalmológicos es esencial para entender la percepción del paciente y asegurar su fidelidad a largo plazo.

- **Tiempo de espera para la atención:** este indicador mide el tiempo que los pacientes esperan para ser atendidos desde que llegan al centro oftalmológico. Un tiempo de espera reducido es fundamental para la satisfacción del paciente y puede indicar una buena gestión de las citas y los recursos.
- **Tasa de adherencia a protocolos clínicos:** este indicador evalúa el cumplimiento con los protocolos clínicos establecidas para el manejo de enfermedades oculares. Una alta tasa de adherencia asegura que los pacientes están recibiendo un tratamiento basado en la mejor evidencia disponible.

Estos indicadores proporcionan una base sólida para evaluar la calidad de la atención en centros oftalmológicos. Implementarlos y monitorearlos de manera regular permite a las clínicas identificar áreas de mejora y asegurar que están proporcionando el más alto nivel de atención de pacientes.



Con base a mi experiencia entonces, recomiendo considerar los siguientes pasos para la implementación efectiva de un sistema de indicadores de calidad en un centro oftalmológico y su uso para fomentar la mejora continua:



1. Identificación de Indicadores Relevantes: seleccionar indicadores que sean específicos y relevantes para la especialidad de oftalmología es crucial. Estos deben abarcar tanto aspectos clínicos como la experiencia del paciente, incluyendo métricas como el Net Promoter Score (NPS). Elegir indicadores basados en evidencia científica y necesidades particulares del centro puede garantizar una evaluación más precisa y efectiva.
2. Establecimiento de Líneas Base y Metas: es recomendable establecer líneas base que representen el desempeño actual del centro. Estas líneas base servirán como referencia para definir metas claras y alcanzables, orientando así los esfuerzos de mejora continua.
3. Capacitación del Personal: la capacitación del personal es esencial para asegurar que todos los miembros del equipo comprendan la importancia de los indicadores de calidad y cómo su trabajo diario impacta en los resultados. Invertir en formación sobre el uso de herramientas de medición y la relevancia de cada indicador puede contribuir significativamente a la mejora de la atención.
4. Monitoreo y Recolección de Datos: implementar un sistema robusto para la recolección y monitoreo continuo de datos es fundamental. Utilizar herramientas especializadas y sistemas integrados puede facilitar la recolección precisa y oportuna de datos asociados a los indicadores seleccionados.
5. Análisis y Retroalimentación: analizar los datos de manera regular para identificar tendencias, áreas de mejora y éxitos es una práctica recomendada. Comunicar estos hallazgos al equipo permite ajustar estrategias y promover una cultura de mejora continua.
6. Implementación de Mejora Continua: utilizar los hallazgos del análisis de indicadores para implementar cambios en procesos clínicos y administrativos puede llevar a mejoras significativas. Adaptar prácticas, revisar protocolos y mejorar la capacitación del personal son estrategias efectivas para optimizar la calidad de la atención.
7. Evaluación y Reajuste de Indicadores: evaluar periódicamente la efectividad del sistema de indicadores y realizar ajustes según sea necesario puede asegurar que el sistema siga siendo relevante y eficaz. Reevaluar indicadores y metas permite un enfoque flexible y adaptativo hacia la mejora de la calidad y seguridad.

La implementación de un sistema de indicadores de calidad es un proceso dinámico y en constante evolución. A medida que se logran metas y se optimizan procesos, es importante seguir ajustando y actualizando los indicadores para mantener y elevar los estándares de atención.

Finalmente, la implementación de indicadores de calidad específicos por especialidad representa un avance significativo en la gestión de la atención médica, especialmente en campos altamente especializados como la oftalmología. Estos indicadores proporcionan una visión detallada y precisa del desempeño, permitiendo a los centros oftalmológicos medir y mejorar continuamente la calidad de sus servicios y la seguridad del paciente.

A través de la identificación y monitoreo de indicadores clave como la tasa de éxito de cirugías, la tasa de reintervenciones no programadas, la precisión diagnóstica, y la satisfacción del paciente medida por el Net Promoter Score (NPS), los centros pueden abordar áreas específicas de mejora y adaptar sus prácticas a las necesidades particulares de la especialidad.

El proceso de implementación, aunque desafiante, ofrece beneficios claros, incluyendo la mejora de la calidad de la atención, la optimización de recursos, y el incremento de la seguridad del paciente. Superar los desafíos asociados, como la resistencia al cambio y la complejidad en la recolección de datos, requiere un enfoque estratégico y un compromiso continuo con la mejora.

En última instancia, la adopción de un enfoque basado en indicadores de calidad específicos no solo fortalece la capacidad del centro oftalmológico para ofrecer una atención de excelencia, sino que también refuerza la confianza de los pacientes y mejora la reputación del centro. Continuar con la evaluación y el ajuste de estos indicadores asegura que se mantengan altos estándares de atención y se promueva una cultura de mejora continua en la práctica clínica.

**Palabras clave (en español e inglés)**

- Calidad en salud / Healthcare Quality
- Seguridad del paciente / Patient Safety
- Indicadores de calidad / Quality Indicators
- Oftalmología / Ophthalmology
- Mejora continua / Continuous Improvement

## PROYECTO DESTACADO

### EL CENTRO MÉDICO DE DIABETES, OBESIDAD Y ESPECIALIDADES - CEMDOE EN SANTO DOMINGO, REPÚBLICA DOMINICANA, SE TRANSFORMA EN HOSPITAL



Santo Domingo, D.N. - Con el objetivo de proporcionar un entorno de atención médica integral y segura para sus pacientes, el Centro Médico de Diabetes, Obesidad y Especialidades (CEMDOE) ha iniciado oficialmente los trabajos de ampliación de sus servicios. Esta expansión, con una inversión aproximada de 22 millones de dólares, incluirá una moderna área de urgencias y estabilización, así como servicios de hospitalización y una unidad de cuidados intensivos, proporcionando un entorno de atención médica completa.

Mariela Vicini, fundadora de CEMDOE, expresó que "la adición de estos nuevos servicios reflejan nuestro compromiso inquebrantable de ofrecer la más completa atención, que cubra todas las necesidades de nuestros pacientes y acompañarlos en cada paso de su recuperación."

Asimismo, en esta ampliación también se agregan más de 30 nuevas camas, 4 quirófanos de alta complejidad, una sala de endoscopia y una unidad de hemodinamia, lo que aumentará significativamente la capacidad de atención del centro médico. Además, con esto se amplían los servicios de apoyo como la central de esterilización, lavandería hospitalaria, entre otros.

"Esta ampliación simboliza nuestro esfuerzo continuo por proveer no solo una atención integral en salud, sino también segura en todos los aspectos, afirma el Dr. Gastón Gabin, director general de CEMDOE.

Dicha ampliación incluirá área de urgencias y estabilización, hospitalización y unidad de cuidados

intensivos los cuales fortalecerán la atención médica que ofrecen.

"Como el primer centro médico de la República Dominicana acreditado por la Joint Commission International, estamos comprometidos a continuar manteniendo los más altos estándares de calidad y seguridad, ahora hacia su versión hospitalaria, asegurando que cada paciente reciba el mejor cuidado posible en un entorno que respalda su bienestar."

Además de la inclusión de estos nuevos servicios, CEMDOE sigue apostando a la digitalización a través de su historia clínica digital, la cual evoluciona a nivel hospitalario y permitirá una atención integral y coordinada de los pacientes en todos los servicios asistenciales que ofrece el centro, optimizando la calidad y eficiencia de la atención.

Hasta la fecha, CEMDOE cuenta con más de 40 especialidades clínicas, las cuales han impactado a 80,000 pacientes en el cuidado de su salud. De la misma manera, genera más de 400 empleos directos e indirectos y con esta ampliación, se esperan más de 150 adicionales. Esto, no solo fortalece la capacidad operativa del centro para una atención de calidad a sus pacientes, sino que también contribuye al desarrollo del sector salud en el país.

Fuente:

<https://cemdoe.com/ES/noticia/28/cemdoe-amplia-servicios-refuerza-su-compromiso-con-la-calidad-y-seguridad-de-la-atencion-en-salud>

## PROGRAMA DE MEMBRESÍAS HDQ

Damos la bienvenida a las clínicas IQ Interquirófanos de la ciudad Medellín, Colombia, La Clínica Good Hope de Lima, Perú, El Centro Médico de Diabetes, Obesidad y Especialidades CEMDOE de Santo Domingo, República Dominicana, a nuestro programa de **Membresías HDQ**. Estas organizaciones ahora cuentan con el conocimiento, la experiencia y el apoyo de todo el equipo de HDQ para fortalecer sus equipos de calidad y acompañar todas las actividades de calidad.

NUEVO



Su organización podrá disponer de un **equipo de expertos en calidad** con experiencia internacional que le ayudará a **consolidar sus proyectos de calidad** y el logro de las acreditaciones y certificaciones

PROGRAMA DE  
MEMBRESÍAS **HDQ**

Miembros



Desarrollado  
por **HDQ**

**CONTÁCTENOS**

**OFICINA PRINCIPAL**

Bogotá D.C, Colombia - Carrera 7B 126-71 oficina 201B  
Cel: +57 310 298 1426 | 310 298 5938

**OFICINAS INTERNACIONALES**

México, Perú, Estados Unidos

[info@hdq.com.co](mailto:info@hdq.com.co)  
[www.hdq.com.co](http://www.hdq.com.co)