



# RESOLUCION EXENTA N° 1195

CORONEL, 31 MAR. 2023

**VISTOS:** DFL N°1 del año 2005 del Ministerio de Salud que fija texto refundido coordinado y sistematizado el DL 2763 del 1979 y de las leyes N° 18.933 Y N° 18.469; Decreto N° 38/2005 del Ministerio de Salud, Resolución 6/2019 de la Contraloría General de la República, Resolución Exenta RA N° 835/761/2021, de fecha 08 de noviembre de 2021, que nombra Director ADP del Hospital de Coronel, dicto lo siguiente:

## RESOLUCION:

1. APRUEBASE, En el Hospital San José de Coronel PROTOCOLO DE SISTEMA DE VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELA EN ODONTOLOGIA; Tercera Versión, a cotar del 02 de abril de 2023; para dar cumplimiento a característica GCL 2.3 del Estándar de Acreditación en salud en atención cerrada.
2. DÉJESE, sin efecto Resolución Exenta N°3204 del 09 de noviembre de 2018, Protocolo de Sistema de Vigilancia de Eventos Adversos y Centinela en Odontología; Segunda Versión del 04 de Abril del 2018.



ANOTESE, COMUNIQUESE Y REGISTRESE

*[Handwritten signature]*

SR. BRIAN ROMERO BUSTAMANTE  
DIRECTOR  
HOSPITAL DE CORONEL

Lo que transcribo a usted para su conocimiento y fines que estime convenientes;



EEIGENIA LUNA NEIRA  
MINISTRO DE FE TITULAR

DR.LDLS/E.U.KJM/E.U.FSP/gac.-

### Distribución:

- ✓ Director
- ✓ Subdirección Médica
- ✓ Subdirector Adm.
- ✓ Encargada Gestión del Cuidado
- ✓ Encargado Oficina de Calidad
- ✓ Enfermera Enc. De Calidad
- ✓ Jefe Servicio Dental
- ✓ Encargada Calidad Servicio Dental
- ✓ Oficina de Partes



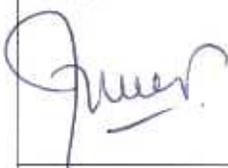
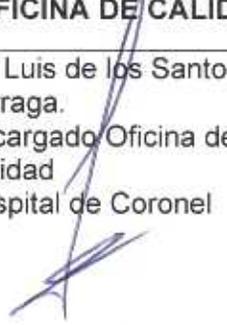
OFICINA DE CALIDAD Y LA SEGURIDAD  
EN LA ATENCION DEL PACIENTE

**PROTOCOLO SISTEMA DE  
VIGILANCIA DE EVENTOS  
ADVERSOS Y CENTINELA  
EN ODONTOLOGIA  
GCL 2.3**

Característica: GCL 2.3  
Realizado por: Servicio Dental  
Versión: Tercera  
Fecha Aplicación: 02/04/2023  
Vigencia máxima: 02/04/2028  
Número de Páginas: 10

# PROTOCOLO SISTEMA DE VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELA EN ODONTOLOGIA

## GCL 2.3

REDACTADO	VERIFICADO	APROBACIÓN OFICINA DE CALIDAD	APROBACIÓN DIRECTOR DEL ESTABLECIMIENTO
Dra. Ximena Seguel Iturra Enc. De Calidad Servicio Dental Hospital de Coronel  	Dr. Luis de los Santos Zarraga. Jefe Servicio Dental Hospital de Coronel  	Dr. Luis de los Santos Zarraga. Encargado Oficina de Calidad Hospital de Coronel  	Brian Romero Bustamante Director Hospital de Coronel   
Fecha: 24/03/2023	Fecha: 27/03/2023	Fecha: 28/03/2023	Fecha: 02/04/2023

 <p>OFICINA DE CALIDAD Y LA SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE</p>	<p><b>PROTOCOLO SISTEMA DE VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELA EN ODONTOLOGIA GCL 2.3</b></p>	<p>Característica: GCL 2.3 Realizado por: Servicio Dental Versión: Tercera Fecha Aplicación: 02/04/2023 Vigencia máxima: 02/04/2028 Número de Páginas: 10</p>
---	--	---

## 1. INTRODUCCIÓN:

La prevención y vigilancia de los eventos adversos y eventos centinelas se enmarcan en el programa de Calidad y Seguridad de la atención del Paciente, cuyo marco legal es la Ley N° 19.966 que regula el Régimen General de Garantías Explícitas en Salud, con el propósito de implementar servicios seguros a través de la gestión de riesgos.

Se entiende como evento adverso un resultado no esperado de un tratamiento sanitario que provoca la prolongación de éste, generando algún tipo de morbilidad, mortalidad o simplemente cualquier daño al paciente. Es un concepto amplio que incluye errores, accidentes, negligencias, etc., pero no las complicaciones propias de la enfermedad del paciente.

La seguridad de la atención en salud es un proceso que se encuentra centrado en el conocimiento de los riesgos de eventos adversos y centinelas, y de la prevención de aquellos que son evitables y que deben ser basados en la evidencia científica.

Utilizando todas las medidas de prevención, igual puede ocurrir un evento adverso, razón por la cual se requiere de un conocimiento de cómo gestionar, categorizar y evaluar los riesgos hospitalarios.

## 2. OBJETIVOS.

### 2.1. GENERAL.

- Contribuir a la seguridad de la atención sanitaria mediante el establecimiento de un sistema de notificación y vigilancia de eventos adversos y centinelas asociados a la atención de salud odontológica.

### 2.2 ESPECÍFICOS.

- Identificar eventos o circunstancias que puedan causar daño al usuario durante la atención odontológica.
- Gestionar la revisión de las acciones realizadas frente a los eventos producidos.

 <p>OFICINA DE CALIDAD Y LA SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE</p>	<p><b>PROTOCOLO SISTEMA DE VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELA EN ODONTOLOGIA GCL 2.3</b></p>	<p>Característica: GCL 2.3 Realizado por: Servicio Dental Versión: Tercera Fecha Aplicación: 02/04/2023 Vigencia máxima: 02/04/2028 Número de Páginas: 10</p>
---	--	---

### 3. ALCANCE.

Este protocolo está dirigido a todos los funcionarios y usuarios del Servicio Dental del Hospital San José de Coronel.

### 4. RESPONSABILIDADES.

#### 4.1 Del cumplimiento del protocolo.

- Odontólogos y TENS que se desempeñan en el Servicio Dental del Hospital San José de Coronel.

#### 4.2 De la supervisión del protocolo.

- Odontólogo encargado de calidad del Servicio Dental.

### 5. DEFINICIONES.

- **Seguridad de la atención.** Proceso centrado en el conocimiento de los riesgos de ocurrencia de los eventos adversos, en la eliminación de los riesgos innecesarios y en la prevención de aquellos que son evitables a través de intervenciones basadas en evidencia científica con demostrada efectividad.
- **Evento adverso (EA).** Situación o acontecimiento inesperado, relacionado con la atención de salud recibida por el usuario, que tiene o puede tener consecuencias negativas para el mismo y que no está relacionado con el curso natural de la enfermedad.
- **Evento centinela (EC).** Situación o acontecimiento inesperado, relacionado con la atención de salud recibida por el usuario, que produce o puede producir la muerte del mismo o serias secuelas físicas o psicológicas y que no está relacionado con el curso natural de la enfermedad.
- **Daño asociado a la atención de salud.** Alteración estructural y/o funcional del organismo derivado de la prestación de salud. Los daños comprenden enfermedades, lesiones, sufrimientos, discapacidades y muerte, pudiendo ser físicas o psicológicas.



OFICINA DE CALIDAD Y LA SEGURIDAD  
EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE

**PROTOCOLO SISTEMA DE  
VIGILANCIA DE EVENTOS  
ADVERSOS Y CENTINELA  
EN ODONTOLOGIA  
GCL 2.3**

Característica: GCL 2.3  
Realizado por: Servicio Dental  
Versión: Tercera  
Fecha Aplicación: 02/04/2023  
Vigencia máxima: 02/04/2028  
Número de Páginas: 10

## 5. SISTEMA DE VIGILANCIA

El sistema de vigilancia es pasivo, se realiza a través del reporte de incidentes, eventos adversos y centinelas que notifican los integrantes del Servicio Dental.

### 5.1 Eventos Adversos a Vigilar:

Evento Adverso	Medidas a Supervisar
Quemaduras en labios y cavidad oral durante la atención odontológica.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manipulación adecuada y cuidadosa de sustancias irritantes en la cavidad oral.</li><li>• Uso de barrera física al manipular sustancias irritantes para evitar lesionar la mucosa oral.</li><li>• Irrigación adecuada del instrumental rotatorio y de instrumentación mecanizada.</li><li>• Manejo apropiado de instrumental y materiales odontológicos que se colocan caliente en la cavidad oral.</li></ul>
Heridas cortantes o abrasivas en labios y cavidad oral durante la atención odontológica	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manejo adecuado de instrumental cortopunzante y rotatorio durante la atención del usuario.</li><li>• Uso de instrumental en buen estado.</li><li>• Instruir al paciente o tutor no realizar movimientos bruscos durante la atención.</li></ul>
Identificación errónea del diente a tratar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilización de nomenclatura estandarizada y común en todo el Servicio Dental.</li></ul>
Lesión del usuario por caída durante la atención odontológica.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento del protocolo prevención de caídas.</li><li>• Cumplimiento de las medidas de prevención de caídas.</li></ul>

### 5.2 Eventos Centinelas a Vigilar:

Evento Centinela	Medidas a Supervisar
Exodoncia de diente equivocado	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilización de nomenclatura estandarizada y común en todo el Servicio Dental.</li><li>• Correcta identificación del paciente.</li></ul>

 <p>OFICINA DE CALIDAD Y LA SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE</p>	<p><b>PROTOCOLO SISTEMA DE VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELA EN ODONTOLOGIA GCL 2.3</b></p>	<p>Característica: GCL 2.3 Realizado por: Servicio Dental Versión: Tercera Fecha Aplicación: 02/04/2023 Vigencia máxima: 02/04/2028 Número de Páginas: 10</p>
---	--	---

## 6. Reporte de eventos adversos y evento centinela.

### 6.1 Procedimiento

#### A) Detección y Reporte:

- Una vez constatado el **evento adverso y/o centinela** el profesional encargado del paciente a cargo deja constancia en formulario (Anexo N°1).
- Avisa a jefatura directa, quien notifica a la unidad de calidad oportunamente.
- El profesional de calidad se presenta en el lugar de ocurrencia para constatar el evento.
- El médico tratante u otro profesional tratante es el responsable de informar el **Evento Adverso** al paciente y/o tutor legal y de registrar este hecho en la ficha clínica.
- En caso de Evento **Centinela** el médico tratante es el responsable de informar al paciente y/o tutor legal y de registrar este hecho en la ficha clínica, en horario inhábil o ausencia del médico tratante es responsabilidad del médico de turno.

#### B) Manejo del evento adverso o centinela

- El profesional encargado de la oficina de calidad constata y evalúa el cumplimiento de las medidas preventivas establecidas y genera un informe de lo observado.
- Si las medidas preventivas no se cumplen el profesional encargado de calidad del servicio y/o unidad elabora un documento con la causal de no cumplimiento.
- El profesional encargado de calidad del servicio y/o unidad en conjunto con la oficina de calidad genera un plan de acción inmediato y posteriormente realiza evaluación de los resultados.
- En caso de **Evento Adverso** es informado mensualmente a la dirección del establecimiento.
- En caso de **Evento Centinela** se remite en forma inmediata a la dirección del establecimiento el análisis y plan de acción implementado.
- El profesional encargado de calidad del servicio y/o unidad en conjunto con la oficina de calidad supervisa la realización del plan de acción y posteriormente realiza evaluación de los resultados.
- La dirección debe informar a oficina de calidad, servicio clínico y/o unidad las medidas adaptadas.

 <p>OFICINA DE CALIDAD Y LA SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE</p>	<p><b>PROTOCOLO SISTEMA DE VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELA EN ODONTOLOGIA GCL 2.3</b></p>	<p>Característica: GCL 2.3 Realizado por: Servicio Dental Versión: Tercera Fecha Aplicación: 02/04/2023 Vigencia máxima: 02/04/2028 Número de Páginas: 10</p>
---	--	---

**C) Instrucciones de llenado de formulario de notificación de EA y EC (Anexo N°1)**

- a) Este instrumento se completa cada vez que ocurra un EA y/o EC en las diferentes Servicios Clínicos y/o Unidades.
- b) El registro del formulario lo realiza el profesional responsable del paciente en el momento que ocurre el evento.
- c) Esta información debe ser visada por el encargado de calidad de la Unidad Clínica.

 <p>OFICINA DE CALIDAD Y LA SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE</p>	<p><b>PROTOCOLO SISTEMA DE VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELA EN ODONTOLOGIA GCL 2.3</b></p>	<p>Característica: GCL 2.3 Realizado por: Servicio Dental Versión: Tercera Fecha Aplicación: 02/04/2023 Vigencia máxima: 02/04/2028 Número de Páginas: 10</p>
---	--	---

**ANEXO N°1  
FORMULARIO NOTIFICACION DE EVENTO ADVERSO CLINICO**

Nombre paciente:
Nº de ficha:
Profesional responsable:
Fecha incidente:
Hora incidente:

Descripción del evento

---



---

Lugar donde ocurre el incidente especificar

---



---

Circunstancia en que ocurrió

---



---

Daño Producido

---



---

Confirmación o Descarte EA y/o EC \_\_\_\_\_

Medidas de prevención implementadas

---



---



---

Nombre y firma de profesional responsable \_\_\_\_\_

Nombre y firma oficina de calidad \_\_\_\_\_



OFICINA DE CALIDAD Y LA SEGURIDAD  
EN LA ATENCION DEL PACIENTE



**PROTOCOLO SISTEMA DE  
VIGILANCIA DE EVENTOS  
ADVERSOS Y CENTINELA  
EN ODONTOLOGIA  
GCL 2.3**

Característica: GCL 2.3  
Realizado por: Servicio Dental  
Versión: Tercera  
Fecha Aplicación: 02/04/2023  
Vigencia máxima: 02/04/2028  
Número de Páginas: 10

**ANEXO N°2**

**Análisis de Evento Adverso/Centinela**

Identificación del paciente Nombre: Edad: RUT: Ficha Clínica: Unidad / Servicio Clínico:	Antecedentes Mórbidos:
Fecha y hora del Evento: Lugar de ocurrencia:	Diagnóstico Médico:
Descripción detallada de los hechos:	
Daño producido:	
Medidas Implementadas:	





OFICINA DE CALIDAD Y LA SEGURIDAD  
EN LA ATENCION DEL PACIENTE

**PROTOCOLO SISTEMA DE  
VIGILANCIA DE EVENTOS  
ADVERSOS Y CENTINELA  
EN ODONTOLOGIA  
GCL 2.3**

Característica: GCL 2.3  
Realizado por: Servicio Dental  
Versión: Tercera  
Fecha Aplicación: 02/04/2023  
Vigencia máxima: 02/04/2028  
Número de Páginas: 10

**HOJA DE MODIFICACION**

**PROTOCOLO SISTEMA DE VIGILANCIA DE EVENTOS  
ADVERSOS Y CENTINELA EN ODONTOLOGIA**

<b>Modificación.</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción de Modificación</b>	<b>N° de documento</b>