



DIRECCION  
SR.PME/eno.

RESOLUCION EXENTA N° 3394

LOTA, 27 SEP 2019

**VISTOS:** estos antecedentes, correo electrónico de Profesional Oficina de Calidad y Seguridad en la Atención del Paciente, Hospital de Lota, D.F.L. 29/2004, Ley Autoridad Sanitaria N° 19.337/2005, el D.S. N° 38/2005 y teniendo las facultades que me confiere la Resolución N°14 del 20.01.2018 del Servicio de Salud Concepción, y la Resolución 1600/2008 de la Contraloría de la República dicto lo siguiente:

**RESOLUCION:**

**1.- APRUEBASE, a contar de la fecha de la presente resolución, 4ta Versión "Protocolo de Identificación de Pacientes, Oficina Calidad y Seguridad del Paciente."**

ANOTESE Y COMUNÍQUESE,



Lota, 25-09-2019

Res. Int. N°71

Distribución:

- Subdirecciones Médicas (3)
- Unidad Gestión del Cuidado
- Calidad y Seg. del Paciente
- Matrona Supervisora
- Servicio Medicina
- Servicio Cirugía
- Servicio Pediatría
- Servicio Obstetricia
- Unidad Pabellón
- Servicio Urgencia
- Oficina Partes.
- Archivo Dirección



**COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROTOCOLO DE IDENTIFICACION DE PACIENTES HOSPITAL DE LOTA</b>	Código : GCL1.12
		Versión: 04
		Revisión : 03
		Fecha: 09/09/2019
		Vigencia: Septiembre 2024
		Página 1 de 13

**Protocolo de Identificación de pacientes**  
**Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente**

<p><b>Elaborado Por:</b></p> <p><i>[Signature]</i>  <b>Mat. Ariela Retamal Sandoval</b>          Unidad de Calidad</p> <p><i>[Signature]</i>  <b>L.M. Camilo Jara Salazar</b>          Unidad de Calidad</p>	<p><b>Revisado Por:</b></p> <p><i>[Signature]</i>  <b>Dra. Claudia Cuitiño Peña</b>          Subdirección Atención Cerrada</p> <p><i>[Signature]</i>  <b>Dra. Yasmín Delucchi Silva</b>          Encargada de Calidad</p>	<p><b>Aprobado por:</b></p> <p><i>[Signature]</i>  <b>Sr. Pedro Martínez Espinoza</b>          Director          Hospital de Lota.</p> <p style="text-align: right;">RES N° <b>3394</b></p>
<p><b>Fecha de Elaboración</b> 09 de Septiembre de 2019</p>	<p><b>Fecha de Revisión</b> 11 de Septiembre de 2019</p>	<p><b>27 SEP 2019</b></p>

COPIA NO CONTROLADA

	<b>PROTOCOLO DE IDENTIFICACION DE PACIENTES HOSPITAL DE LOTA</b>	Código : GCL1.12
		Versión: 04
		Revisión : 03
		Fecha: 09/09/2019
		Vigencia: Septiembre 2024
		Página 2 de 13

## Introducción

La identificación inadecuada de los pacientes es una causa importante de eventos adversos asociados a la atención producidas por errores en la administración de medicamentos, intervenciones quirúrgicas, pruebas diagnósticas, transfusiones de sangre y hemoderivados y otros.

Por lo tanto la correcta identificación del paciente es fundamental para garantizar la calidad asistencial y evitar errores que puedan dañar o incluso hacer peligrar la vida del paciente.

Pero no todos pueden autoidentificarse como por ejemplo los recién nacidos, los pacientes pediátricos, adultos mayores, personas con deterioro psicomotor, etc. Para lo cual un primer paso en la correcta identificación de pacientes es la utilización de un brazalete, que permita en todo momento conocer su identificación. Según datos bibliográficos, con la utilización de este simple procedimiento se ha disminuido en un 50% los errores asociados a la inadecuada identificación.

### 1. Objetivo:

Conocer en todo momento la identidad de los pacientes hospitalizados en el Hospital de Lota y los que son trasladados a otro centro asistencial, para prevenir eventos adversos generados por errores en la identificación de los usuarios hospitalizados o trasladados.

### 2. Alcance/ Ámbito de aplicación:

Todas las personas que ingresan para una hospitalización en los servicios clínicos, medicina, cirugía, pediatría, maternidad, todos los Recién nacidos, pacientes que ingresan a pabellón y los que son trasladados a otro centro asistencial, desde los servicios clínicos y Unidades de Urgencia

### 3. Documentación de referencia:

Protocolo identificación de paciente, Hospital Sotero del Rio  
 Protocolo identificación de paciente, Hospital Herminda Martín, Chillán  
 Protocolo de identificación de pacientes Hospital Padre Hurtado

### 4. Responsables:

De la confección del brazalete: Funcionaria (o) de la sección admisión de la Unidad Atención al Usuario, previa solicitud del carnet de identidad.

Personal del Servicio de Urgencia

Enfermera o TENS de pabellón (CMA).

Enfermera, Matrona o TENS de Servicios Clínicos (en caso de reposición de brazalete)

Matrona o TENS de Recién nacido.

	<b>PROTOCOLO DE IDENTIFICACION DE PACIENTES HOSPITAL DE LOTA</b>	Código : GCL1.12
		Versión: 04
		Revisión : 03
		Fecha: 09/09/2019
		Vigencia: Septiembre 2024
		Página 3 de 13

De la instalación: Matronas, Enfermeras, Técnico Paramédico de Servicios Clínicos y Unidades de Urgencia y Pabellón.

De la supervisión que se cumpla este protocolo

- Jefes de Servicio
- Enfermera encargada de los servicios clínicos
- Enfermera gestión del cuidado,
- Matrona supervisora
- Encargada de oficina de calidad y seguridad del paciente.

De la adquisición de los brazaletes:

Encargada de adquisiciones, Subdirección administrativa.

## 5. Definiciones

**DAU:** Formulario de admisión de urgencia.

**Identificar:** acreditar a una persona su identidad o dar los datos personales necesarios para ser reconocida.

**Brazalete identificador:** banda plástica de cualquier color, ajustable al tamaño del lugar donde se ubica en el paciente, por un broche o autoadhesivo, el que puede ser escrito manualmente o impreso en computador, resistente al agua, al alcohol, que contiene los datos de identidad del paciente y para su posterior remoción es necesario cortarla.

**Persona TRANS:** Son personas que sienten y viven su cuerpo e identidad de género en discordancia con su sexo asignado al momento de nacer.

**Nombre social:** Nombre por el cual la persona se siente identificada a su identidad de género y con el cual espera ser reconocida e identificada en los instrumentos públicos que acrediten su identidad.

**NN:** Ningún Nombre

## 6. Desarrollo.

### 6.1. Indicación de Brazalete de identificación:

- Recién nacido
- Pacientes pediátricos

**COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROTOCOLO DE IDENTIFICACION DE PACIENTES HOSPITAL DE LOTA</b>	Código : GCL1.12
		Versión: 04
		Revisión : 03
		Fecha: 09/09/2019
		Vigencia: Septiembre 2024
		Página 4 de 13

- Pacientes con compromiso de conciencia
- Pacientes que ingresan a pabellón
- Pacientes que serán hospitalizados

## 6.2. Tipo de identificación

La identificación de pacientes se realizará mediante el uso de brazaletes, de material plástico o papel térmico ajustable, escrito manualmente o impreso y de sello inviolable.

## 6.3. Datos a registrar en el brazaletes

- **Primer Nombre, dos apellidos del paciente y N° de RUN**, en forma excepcional si se desconoce el RUN se deberá registrar Numero de ficha clínica, o N° de folio de urgencia según corresponda
- **RN inmediato: La identificación se realizará en presencia de la madre.** El brazaletes deberá consignar: "HIJO DE...Primer Nombre y dos Apellidos de la madre, fecha y hora de nacimiento, sexo, N° de gemelo si corresponde (gemelo 1, gemelo 2, etc.) por orden de nacimiento. En el momento del nacimiento se corroborará nuevamente los datos con la madre, se muestra el brazaletes y se procede a instalar en una extremidad del recién nacido; en caso de no ser posible se colocará adherido en cualquier parte de su cuerpo antes de ser separado de la madre.
- **Pacientes con compromiso de conciencia:** En los pacientes que ingresan con alteración de conciencia, sin acompañantes y sin cédula de identidad, se confecciona un brazaletes identificador como N.N., registro sexo y N° de folio de atención de Urgencia, hasta que se conozcan los datos ahí se procederá a la reposición del brazaletes.
- **Pacientes TRANS:** El brazaletes deberá consignar el primer nombre legal, entre paréntesis el nombre social, dos apellidos y N° de RUN del paciente. Ejemplo: Juan (Sofía) Becerra Campos, XXXXXXX-X. En forma excepcional si se desconoce el RUN se deberá registrar Numero de ficha clínica, o N° de folio de urgencia según corresponda

## 6.4. Procedimiento de instalación

- **Lugar de instalación:** Elegir una extremidad superior, si no es posible, instalar en las extremidades inferiores, en aquellos casos que presenten amputación de estas extremidades, adherirla a alguna superficie del cuerpo.

## PROTOCOLO DE IDENTIFICACION DE PACIENTES HOSPITAL DE LOTA

Código : GCL1.12

Versión: 04

Revisión : 03

Fecha: 09/09/2019

Vigencia: Septiembre 2024

Página 5 de 13

- Los pacientes que ingresen a hospitalización o a pabellón provenientes de policlínico, al momento de ingresar al servicio la enfermera(o), matrona o paramédico que realiza el ingreso del paciente, procederá a su identificación, confirmando los datos con el paciente o acompañante. Si ya trae instalado el brazalete identificador, se deberá corroborar que los datos correspondan al paciente.
- Los pacientes que ingresen desde el Servicio de Urgencia, el brazalete identificador se deberá colocar en este servicio, antes de ser ingresado al servicio clínico o ser trasladado a otro centro asistencial.
- Antes de colocar el brazalete identificador, se debe informar al paciente y familiares sobre el objetivo e importancia de este, para que colabore en su cuidado y mantenimiento.
- Indicar al paciente y familiar que debe avisar al personal de enfermería del servicio si el brazalete sufre deterioro o se sale, para su inmediato reemplazo.
- Detectar cualquier pulsera u otro objeto que pudiera impedir o limitar la correcta visualización del brazalete identificador o de los datos consignados en él que pudiera inducir a error, e instruir al paciente que deberá abstenerse de usarlo durante toda su hospitalización.
- Ajustar el brazalete a la extremidad elegida (brazo, pierna), cerrar el broche a presión o ajustar el cierre adhesivo y verificar que permanece asegurado en su lugar.
- En aquellos pacientes en los que no sea posible la colocación del brazalete en ninguna de las extremidades, como en los quemados o poli-traumatizados, colocar éste transitoriamente adherido a alguna superficie corporal del paciente. Instalar correctamente a la brevedad posible.
- Para recién nacido inmediato (en maternidad) confeccionar el brazalete antes del parto como HIJO DE... con los datos completos de la madre. En el momento del nacimiento corroborar nuevamente el nombre con la madre, mostrándole el brazalete a la madre y colocándolo en una extremidad del recién nacido antes de separarlo de ella.
- Los RN que ingresan a Neonatología trasladados desde RN Inmediato, deberán mantener el mismo brazalete hasta que este requiera reposición (según situaciones mencionadas en párrafo 6.5. Procedimiento de reposición de brazalete). Al realizar la reposición, este se confeccionará con los datos propios de identificación del recién nacido; si no los tuviera, se mantienen datos del punto anterior.

	<b>PROCOLO DE IDENTIFICACION DE PACIENTES HOSPITAL DE LOTA</b>	Código : GCL1.12
		Versión: 04
		Revisión : 03
		Fecha: 09/09/2019
		Vigencia: Septiembre 2024
		Página 6 de 13

- Los RN que ingresan desde el servicio de urgencia y que no tienen datos de identificación documentada, se consignará en brazaletes los datos aportados por el DAU (Nombre, Dos apellidos y N° de folio de atención de Urgencia). Se realizará reposición de brazaletes cuando se conozcan los datos propios del paciente.
- La instalación del brazaletes se debe registrar en la hoja de ingreso de enfermería y/o en folio de atención en el Servicio de Urgencia. En los Servicios Clínicos se debe registrar en hoja de atención de enfermería dejando consignado nombre de quien realizó este procedimiento.
- Si el paciente rechaza la instalación del brazaletes, registrar el hecho en la hoja de enfermería o en el folio de atención en caso del Servicio de Urgencia.

#### **Procedimiento de Verificación de la Identidad del Paciente**

- Enfermera, Matrona o Técnico Paramédico deberá verificar, al ingreso a turno, que el paciente tenga su brazaletes con los datos correctos.
- Enfermera Clínica, Enfermera de turno o Matrona según corresponda supervisarán que los pacientes ingresados desde el Servicio de Urgencia tengan el brazaletes con datos correspondientes, según cedula de identidad o DAU del paciente.
- El Técnico Paramédico responsable de traslados, deberá chequear que el paciente lleve puesto su brazaletes, corroborando datos con el paciente.
- Al ingreso a pabellón la Enfermera(o) de pabellón deberá chequear y registrar que el paciente que ingresa tenga su brazaletes puesto y con los datos correctos, corroborados con la ficha clínica y tabla operatoria.
- Antes de la realización de cualquier procedimiento invasivo diagnóstico o terapéutico, extracción de muestras de exámenes, previo administración de medicamentos, sangre o hemoderivados.

#### **6.5. Procedimiento de Reposición del Brazaletes Identificatorio.**

La reposición del brazaletes se realizará por las siguientes causas:

- Rotura o deterioro
- Datos ilegibles
- Duda en lo que se refiere a la información que contiene
- Constatación de datos erróneos
- Por necesidad asistencial, cuando el brazaletes impide la realización de algún procedimiento
- Siempre que se constate que el paciente no la porte, en especial verificar su presencia.
- Al ingreso desde pabellón a recuperación

**COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROTOCOLO DE IDENTIFICACION DE PACIENTES HOSPITAL DE LOTA</b>	Código : GCL1.12
		Versión: 04
		Revisión : 03
		Fecha: 09/09/2019
		Vigencia: Septiembre 2024
		Página 7 de 13

- Posterior a estabilización del paciente ingresado con emergencia vital que no pudo ser identificado en la Unidad de Emergencia
- Paciente al que se le suspendió el alta
- Paciente trasladado de otro centro de salud con brazaletes que no cumple con protocolo del establecimiento.

#### 6.6. Procedimiento de Retiro del Brazaletes Identificatorio

- **Alta del paciente:** será retirado por el mismo paciente o familiares en su domicilio
- **Fallecimiento:** no será retirado por ningún funcionario. Sólo podrá ser retirado por el familiar que recepcione el cadáver en conformidad
- **Por intolerancia:** en caso de alergia o por razones de la condición psíquica del paciente, lo que deberá quedar consignado en la ficha clínica.
- **Por necesidad de la atención:** para la instalación de yeso, cirugía, instalación de vías venosas. Colocar el brazaletes cambiando la ubicación a otra parte del cuerpo.

#### 7. Evaluación:

La evaluación se hará centralizada por profesionales de la oficina de calidad mediante la aplicación de pautas de observación de la correcta instalación del brazaletes identificatorio, constatando que los pacientes tengan el brazaletes instalado con los datos que corresponda. Se exigirá su cumplimiento en forma obligatoria **al menos en** Recién Nacidos, Pacientes pediátricos, pacientes con compromiso de conciencia y pacientes que ingresan a pabellón.

El cálculo de la muestra se hará de acuerdo a formula entregada por calculadora muestral de la Superintendencia de salud.

La oficina de calidad y seguridad del paciente informará mensualmente a los servicios clínicos el estado de cumplimiento de la correcta identificación de los pacientes

En la unidad de pabellón la evaluación será realizada por enfermera de pabellón o post-operado quien aplicará la pauta de evaluación y realizará informe mensual de cumplimiento con reporte o informe a oficina de calidad.

	<b>PROTOCOLO DE IDENTIFICACION DE PACIENTES HOSPITAL DE LOTA</b>	Código : GCL1.12
		Versión: 04
		Revisión : 03
		Fecha: 09/09/2019
		Vigencia: Septiembre 2024
		Página 08 de 13

### Indicador de evaluación

<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de pacientes hospitalizados, identificados con brazalete según protocolo.
<b>Tipo de Indicador</b>	Proceso
<b>Formula</b>	$(N^{\circ} \text{ de pacientes observados con identificación de acuerdo a protocolo en el servicio...en el periodo determinado} / \text{Total Pacientes hospitalizados observados en el mismo servicio en igual periodo}) \times 100$
<b>Umbral de Cumplimiento</b>	Igual o mayor 90%
<b>Fuente de Información</b>	Pauta de observación
<b>Periodicidad</b>	Mensual
<b>Responsables</b>	Profesionales de oficina de Calidad
<b>Metodología.</b>	Se utiliza calculadora muestral de la Superintendencia de Salud, para cálculo de muestra tomando como universo el total de los egresos por servicio del año anterior y calculando la muestra anual, para un nivel de cumplimiento de 90% con un error de 0.05 (5%) el valor corresponde a la muestra anual por lo que se divide por 12, obteniéndose el número de observaciones que se deben realizar mensualmente. La muestra se ramdomiza para el día y cama a observar. Si una cama no se encuentra ocupada en el día de la evaluación se seguirá con la siguiente cama aleatorizada pero que no forma parte de la muestra inicial. Ej: si la muestra es 10 se seguirá con el N° 11.

	<b>PROTOCOLO DE IDENTIFICACION DE PACIENTES HOSPITAL DE LOTA</b>	<b>Código : GCL1.12</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Revisión : 03</b>
		<b>Fecha: 09/09/2019</b>
		<b>Vigencia: Septiembre 2024</b>
		<b>Página 09 de 13</b>

### Indicador de evaluación (pabellón)

<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de pacientes ingresados a pabellón, identificados con brazalete según protocolo.
<b>Tipo de Indicador</b>	Proceso
<b>Formula</b>	$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de Pacientes que ingresan a pabellón para ser intervenidos quirúrgicamente con anestesia general o raquídea observados con identificación de acuerdo a protocolo en el periodo}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes que ingresan a pabellón para ser intervenidos quirúrgicamente con anestesia general o raquídea observados en el mismo periodo}} \right) \times 100$
<b>Umbral de Cumplimiento</b>	Igual o mayor a 90%
<b>Fuente de Información</b>	Pauta de observación
<b>Periodicidad</b>	Mensual
<b>Responsables</b>	Profesionales de oficina de Calidad
<b>Metodología.</b>	Se utiliza calculadora muestral de la Superintendencia de Salud, para cálculo de muestra tomando como universo el total de pacientes intervenidos con anestesia general y raquídea del año anterior y calculando la muestra anual, para un nivel de cumplimiento de 90% con un error de 0.05 (5%) el valor corresponde a la muestra anual por lo que se divide por 12, obteniéndose el número de observaciones que se deben realizar mensualmente. La muestra se randomiza para el día a observar. Si un día no se realiza intervención en el día de la evaluación se seguirá con el día siguiente aleatorizado realizando el número de las evaluaciones que corresponde.

**COPIA NO CONTROLADA**

	<b>PROTOCOLO DE IDENTIFICACION DE PACIENTES HOSPITAL DE LOTA</b>	<b>Código : GCL1.12</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Revisión : 03</b>
		<b>Fecha: 09/09/2019</b>
		<b>Vigencia: Septiembre 2024</b>
		<b>Página 10 de 13</b>

## 6. Formularios y registros:

- Hoja de registro de enfermería en Servicios Clínicos incluido Servicio Obstetricia y Ginecología.
- Ficha RN inmediato.
- Hoja de atención de Urgencia

## 7. Distribución

- Dirección
- Subdirección medica atención cerrada
- Subdirección médica atención abierta y Unidades de apoyo.
- Oficina de calidad
- E.U. gestión del cuidado
- Matrona supervisora
- Servicios clínicos (4)
- Pabellón
- Urgencia



## PROTOCOLO DE IDENTIFICACION DE PACIENTES HOSPITAL DE LOTA

Código : GCL1.12

Versión: 04

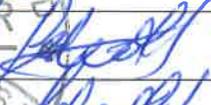
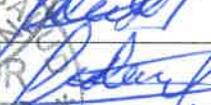
Revisión : 03

Fecha: 09/09/2019

Vigencia: Septiembre 2024

Página 11 de 13

### 8. Registro de Control de Cambios

N° de Versión	Cambios	Fecha	Firma del Responsable.
2°	Cambio de formato, sin cambio de contenidos, se detalla metodología y cálculo de muestra del indicador se mantiene resolución.	03/11/2014	
2°	Se especifica que evaluación es centralizada en oficina de calidad (pág. 6)	21/12/2015	
2°	Se especifica participación de Unidad de atención al Usuario en la confección del brazalete de identificación. (pág. 2)	21/01/2016	
3°	Se cambia versión por término de vigencia.	10/05/2016	
4°	Se incorpora identificación de pacientes TRANS.	09/09/2019	
4°	Se modifica umbral de cumplimiento indicador Pabellón	09/09/2019	
4°	Se incorpora reposición de brazalete en paciente trasladado de otro centro de salud, RN inmediato y RN ingresado por servicio de Urgencia.	09/09/2019	
4°	Modificación pauta de observación.	09/09/2019	

COPIA NO CONTROLADA

	<b>PROTOCOLO DE IDENTIFICACION DE PACIENTES HOSPITAL DE LOTA</b>	Código : GCL1.12
		Versión: 04
		Revisión : 03
		Fecha: 09/09/2019
		Vigencia: Septiembre 2024
		Página 12 de 13

**9. Anexos**

- Pauta de observación cumplimiento protocolo de identificación de pacientes.
- Pauta de observación cumplimiento protocolo de identificación de pacientes RN Inmediato ( sano)

**Anexo N° 1**

**PAUTA DE OBSERVACIÓN  
PROTOCOLO IDENTIFICACIÓN DE PACIENTES**

**SERVICIO:** \_\_\_\_\_

**OBSERVADOR:** \_\_\_\_\_

**FECHA:** \_\_\_\_\_

<b>EVENTO A EVALUAR</b>	<b>CUMPLIMIENTO ( SI-NO)</b>
<b>1. Paciente se encuentra con brazalete</b>	
<b>2. Brazalete se encuentra con datos legible.</b>	
<b>3. Brazalete registra primer nombre, los 2 apellidos del paciente, RUN (excepción, N° Ficha o folio de Urgencia).</b>	
<b>4. Los datos coincide con la información otorgada por paciente, acompañante o los registrados en ficha clínica/ folio de urgencia</b>	
<b>5. Instalación de brazalete se encuentra registrado en hoja de enfermería u hoja de atención de urgencia</b>	

**Nota:** En pacientes TRANS la pauta de evaluación debe considerar en punto tres "Brazalete registra primer nombre, nombre social entre paréntesis, los 2 apellidos del paciente, RUN (excepción, N° Ficha o folio de Urgencia)".

	<b>PROTOCOLO DE IDENTIFICACION DE PACIENTES HOSPITAL DE LOTA</b>	Código : GCL1.12
		Versión: 04
		Revisión : 03
		Fecha: 09/09/2019
		Vigencia: Septiembre 2024
		Página 13 de 13

**ANEXO N° 2**

**PAUTA OBSERVACIÓN PROTOCOLO IDENTIFICACIÓN DE PACIENTES  
RECIEN NACIDOS INMEDIATO  
(MATERNIDAD) O NEONATOLOGIA**

**SERVICIO:** \_\_\_\_\_

**OBSERVADOR:** \_\_\_\_\_

**FECHA:** \_\_\_\_\_

<b>EVENTO A EVALUAR</b>	<b>CUMPLIMIENTO ( SI-NO)</b>
1. Paciente se encuentra con brazalete	
2. Brazalete se encuentra con datos legible.	
3. Brazalete registra, hijo de... primer nombre y 2 apellidos de la madre	
4. Brazalete registra sexo del recién nacido, fecha y hora de nacimiento.	
5. Los datos coinciden con la información otorgada por paciente, acompañante o los registrados en ficha clínica/ folio de urgencia	
6. Instalación de brazalete se encuentra registrado en hoja de enfermería.	

**COPIA NO CONTROLADA**