

# Visión País, desde el rol de la Superintendencia: ¿Cómo hemos avanzado en la cultura de calidad?



**Gobierno  
de Chile**

SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD

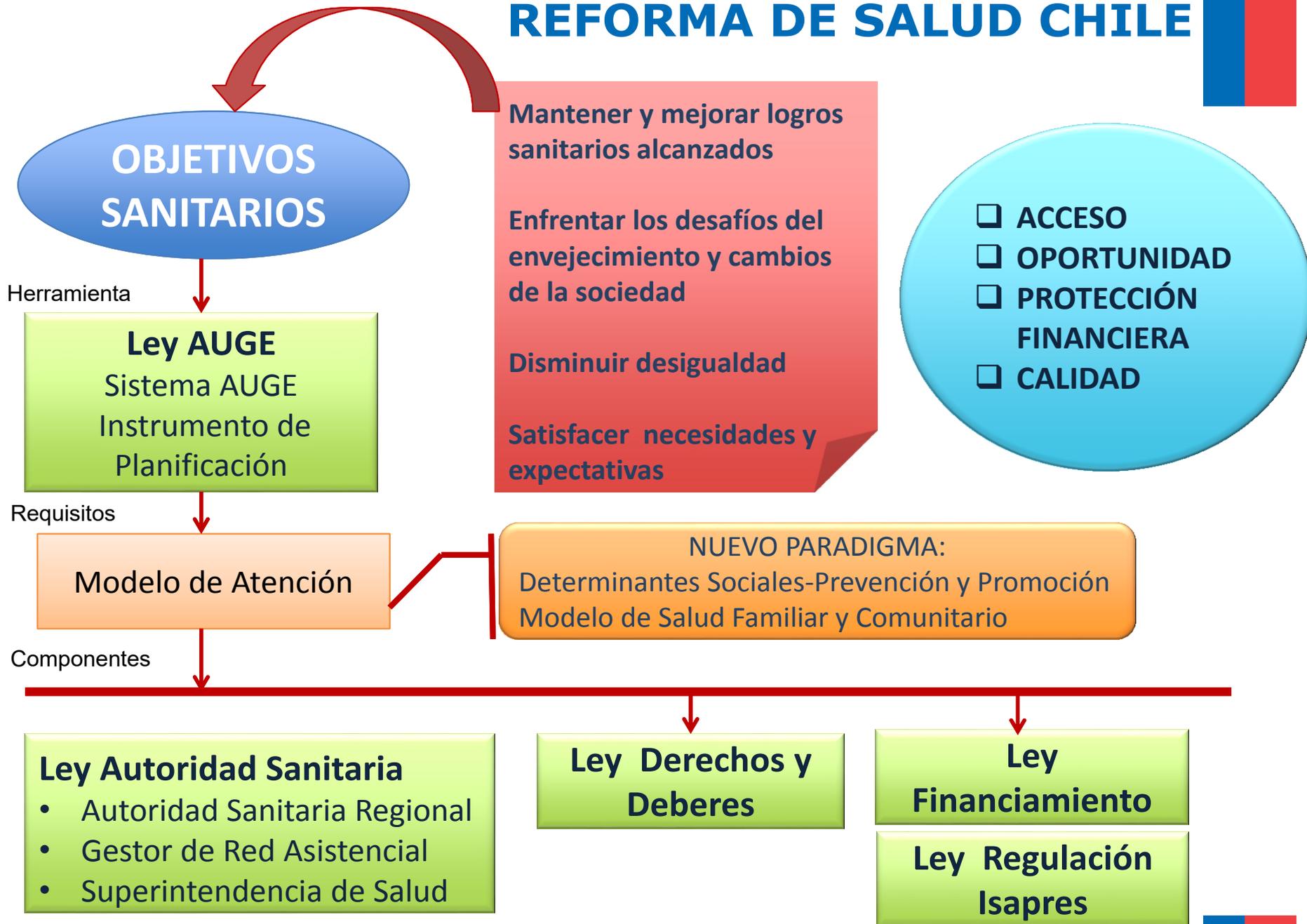
**Dr Enrique Ayarza R**

**Intendente de Prestadores  
Superintendencia de Salud**

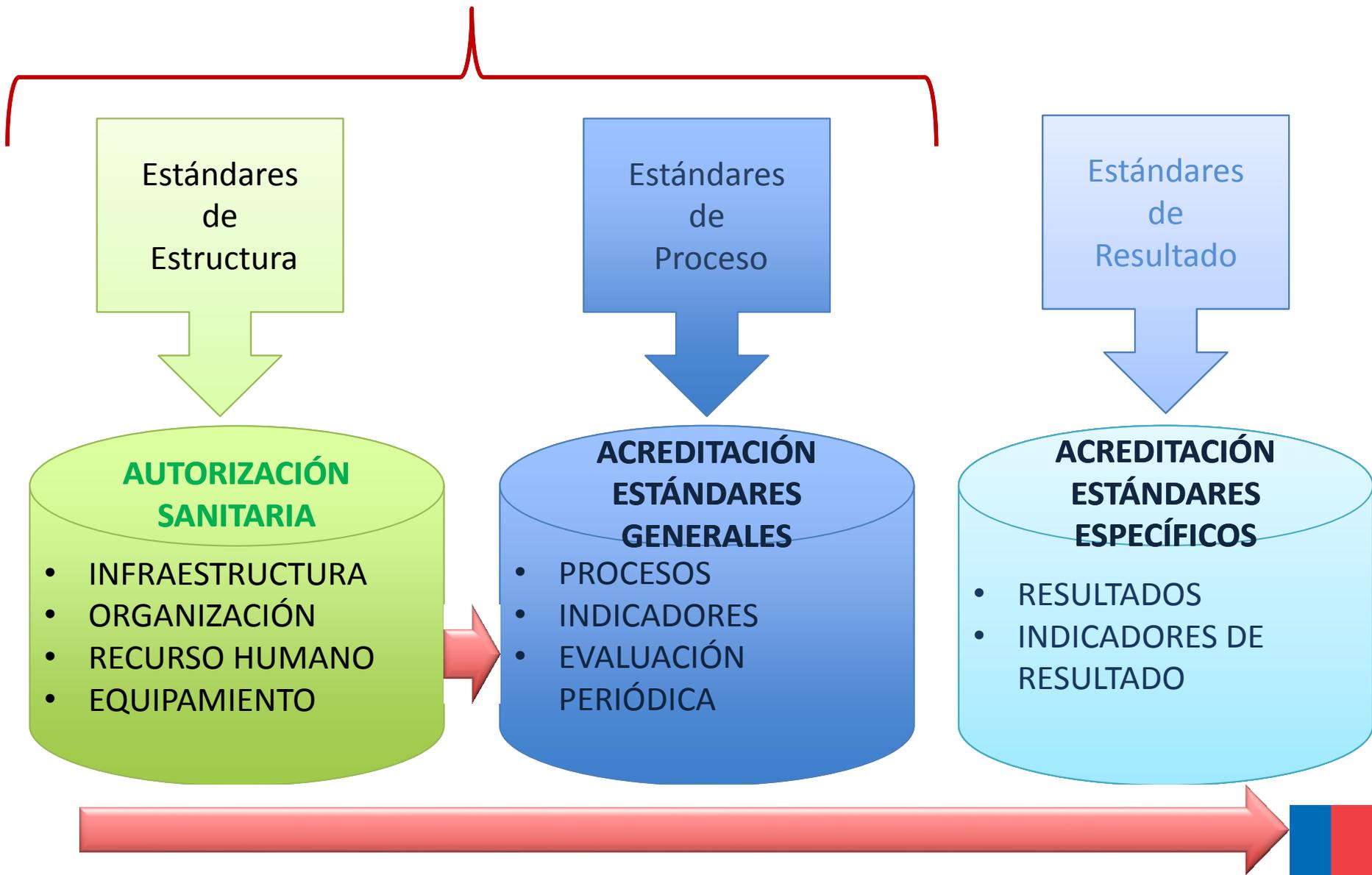
22 de octubre 2015

[supersalud.gob.cl](http://supersalud.gob.cl)

# REFORMA DE SALUD CHILE



# Sistema Chileno de Evaluación de la Calidad en Prestadores Institucionales de Salud vigente



# Estándares de Acreditación Publicados



Atención  
Cerrada



Atención  
Abierta



Atención  
Psiquiátrica  
Cerrada



Centro de  
Diálisis



Servicios de  
Imagenología



Laboratorios  
Clínicos



Servicios de  
Radioterapia

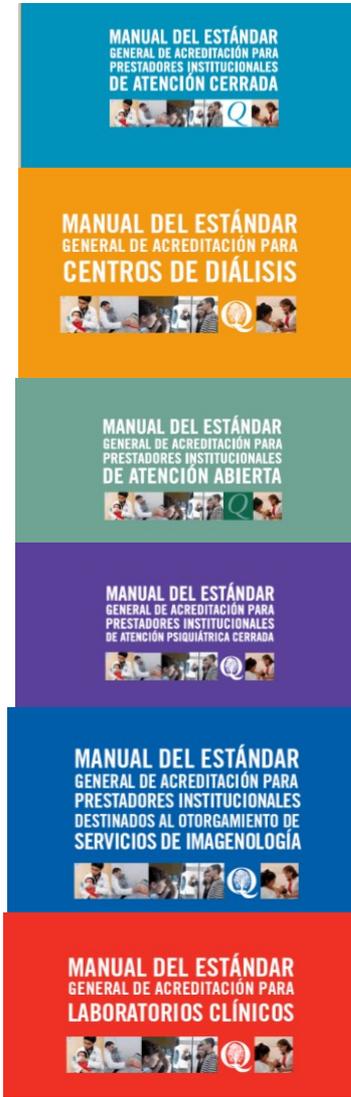


Unidades de  
Quimioterapia  
Ambulatoria

Servicios de  
Esterilización



# ESTRUCTURA ESTANDAR DE ACREDITACION PARA PRESTADORES INSTITUCIONALES



**A  
M  
B  
I  
T  
O  
S**

- DIGNIDAD DEL PACIENTE
- GESTION DE LA CALIDAD
- GESTION CLINICA
- ACC. OPORT. Y CONT DE LA ATENCION
- COMPETENCIAS RECURSOS HUMANOS
- REGISTROS
- SEGURIDAD EQUIPAMIENTO
- SEGURIDAD INSTALACIONES
- SERVICIOS DE APOYO



MANUAL DE ACREDITACIÓN DE PRESTADORES INSTITUCIONALES

SERVICIOS DE ESTERILIZACION



## **ELEMENTOS MEDIBLES:**

**Son los requisitos específicos que se deben verificar para calificar el cumplimiento de cada característica y por lo general se configuran de la siguiente manera:**

### **Elementos medibles**

**Se describe en un documento de carácter institucional .....  
(tema materia de la característica)**

**Se ha definido indicador y umbral de cumplimiento ... (tema materia de la característica)**

**Existe constancia de que se ha realizado la evaluación periódica  
...(tema materia de la característica)**

**Se constata el cumplimiento de ... (tema materia de la característica)**

# POLITICA DE CALIDAD EN SALUD

MEJORAMIENTO CONTINUO

Autorización  
Sanitaria



Instalación de la  
Cultura de Calidad



Autoevaluación



MANUAL DEL ESTÁNDAR  
GENERAL DE ACREDITACIÓN PARA  
PRESTADORES INSTITUCIONALES  
DE ATENCIÓN CERRADA



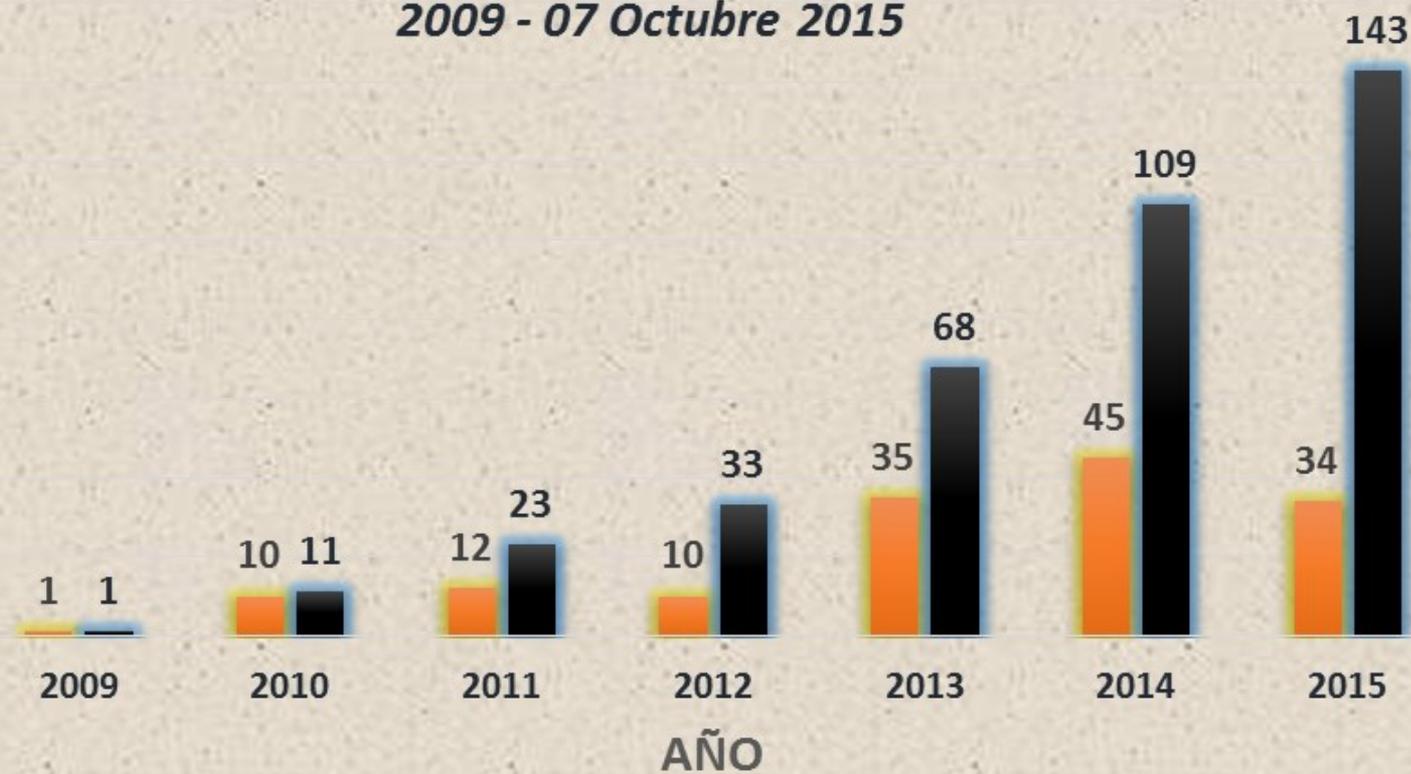
FOR UNA SALUD FUERTE

RESERVA DE SALUD

DE LA CALIDAD EN SALUD

*Estado Avance Prestadores Acreditados  
por Año y Acumulado  
2009 - 07 Octubre 2015*

N° Prestadores



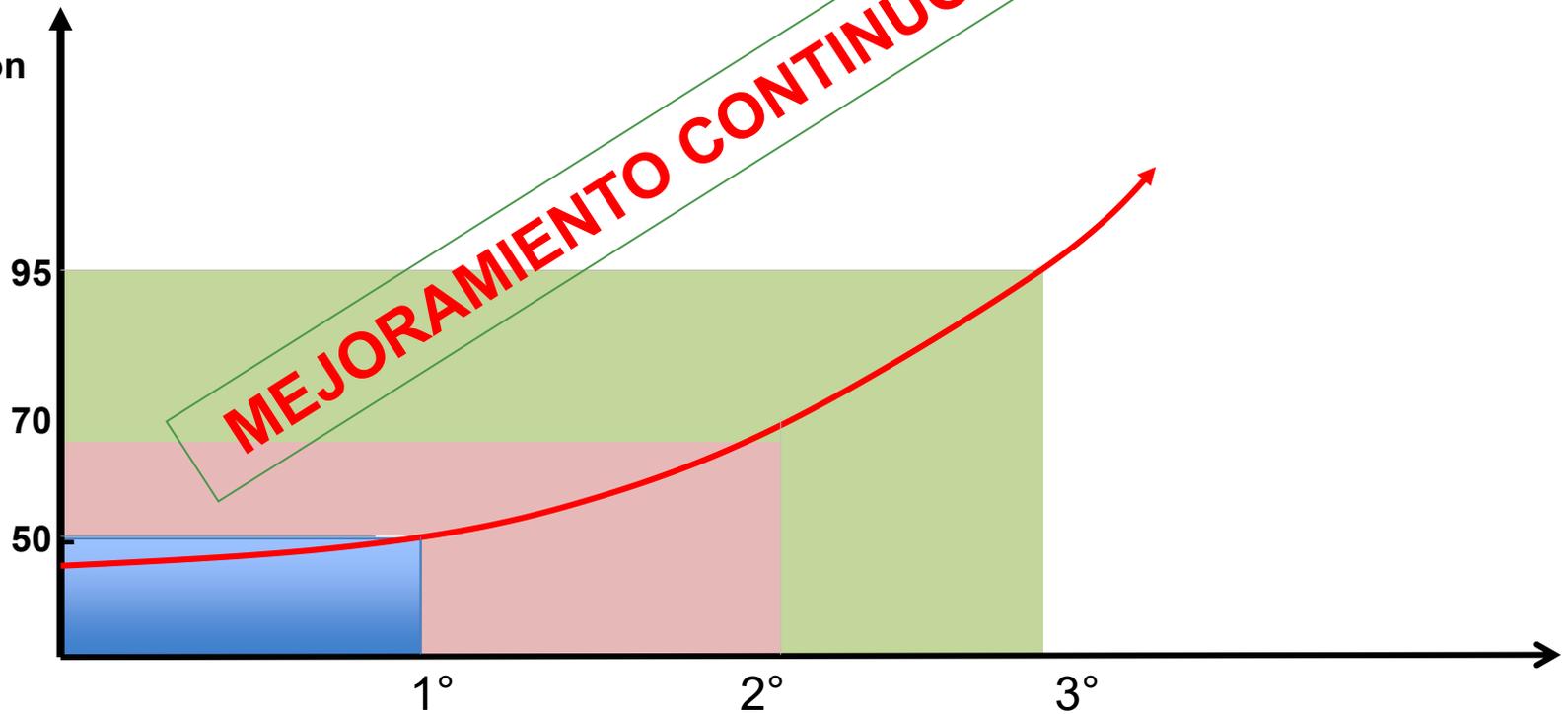
<b>TOTAL DE PRESTADORES ACREDITADOS POR TIPO DE ESTÁNDAR AL 06.10.2015</b>	<b>Nº</b>
Prestadores Atención Cerrada Privados	<b>32</b>
Prestadores Atención Cerrada Públicos	<b>32</b>
Prestadores Atención Cerrada Otros Públicos	<b>6</b>
Prestadores Atención Abierta Privados	<b>40</b>
Prestadores Atención Abierta Públicos	<b>11</b>
Prestadores Atención Abierta Otros Públicos	<b>1</b>
Prestadores Serv. Esterilización	<b>1</b>
Atención Psiquiátrica Cerrada Privado	<b>2</b>
Laboratorios Clínicos	<b>6</b>
Centros de Diálisis	<b>10</b>
Centros de Imagenología	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>

Región	Prestadores Acreditados por Región			
	Públicos	Otros Públicos	Privados	Total
1°	0	0	3	3
2°	0	2	4	6
3°	0	0	1	1
4°	1	0	4	5
5°	7	2	8	17
6°	0	1	4	5
7°	1	0	2	3
8°	7	0	11	18
9°	1	0	2	3
10°	1	0	1	2
11°	0	0	0	0
12°	1	0	2	3
13°	16	2	51	69
14°	3	0	2	5
15°	1	0	2	3
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>7</b>	<b>97</b>	<b>143</b>

# PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN



%  
Acreditación  
Exigido



**30 Características obligatorias** Prestadores  
Atención Cerrada de Alta y Mediana Complejidad

**12 Características obligatorias** Prestadores  
Atención Cerrada de Baja Complejidad y  
Prestadores de Atención Abierta

**Procesos de Acreditación**

**12 Características obligatorias**  
Prestadores Atención Psiquiátrica  
Cerrada de Baja Complejidad



# Propuesta para la Gradualidad de Acreditación

Fuente: Información de la Superintendencia de Salud, Mayo 2014

Tipo y Complejidad de Prestadores Institucionales	Prestadores Públicos (incluye F.F.A.A. y C.)	Prestadores Privados (N° Estimado)	TOTALES
<b>Atención Cerrada Alta</b>	<b>69</b>	<b>41</b>	<b>110</b>
Atención Cerrada Mediana	125	66	191
Atención Cerrada Baja			
Atención Abierta Alta	4 CDT están en hospitales	216	225
Atención Abierta Mediana	5 CRS		
<b>Atención Abierta Baja</b>	<b>490</b>		<b>490</b>
Psiquiátrica Cerrada		40	40
Laboratorios		530	530
C. Diálisis		179	179
Imagenología		400	400
Radioterapia		8	8
Quimioterapia		5	5
Esterilización		5	5
<b>TOTAL</b>	<b>693</b>	<b>1.490</b>	<b>2.183</b>



2016

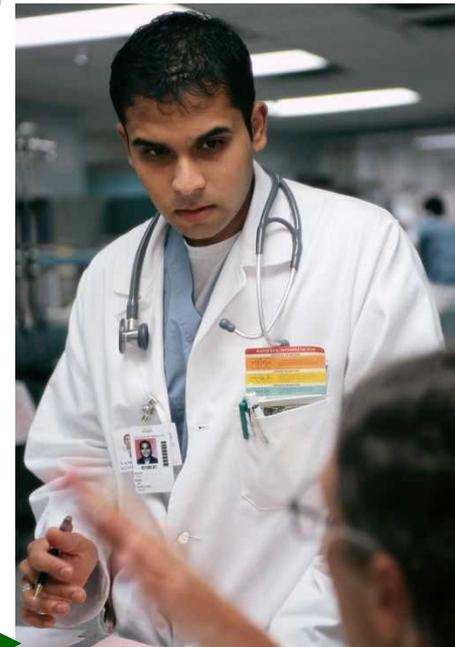
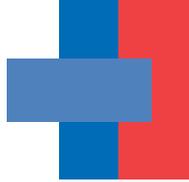


2018



2019

# Mejoramiento Continuo en Calidad de Atención en Salud





**Ord.Circular  
IP/N° 2**

- Orientaciones Técnicas para la Constatación en Terreno

**Oficio Circular  
IP/N° 8**

- Orientaciones Técnicas para la Constatación de la Trazabilidad de Biopsias y Componentes Sanguíneos
- 

## Apoyo metodológico

- ✓ Reforzar y respaldar metodológicamente a las Entidades Acreditadoras y Prestadores institucionales
- ### Observatorio de buenas Practicas



Serie  
monografías  
de apoyo a la  
acreditación  
N° 4

Errores de Identificación y  
Trazabilidad de Biopsias y  
Componentes Sanguíneos

Intendencia de Prestadores  
Septiembre - 2011



Serie  
monografías  
de apoyo a la  
acreditación  
N° 3

Guía de Buenas Prácticas para  
las Entidades Acreditadoras

Intendencia de Prestadores  
Marzo - 2011



Serie  
monografías  
de apoyo a la  
acreditación  
N° 2

Indicadores de calidad:  
Criterios para la definición de umbrales

Intendencia de Prestadores  
Noviembre - 2010



Serie  
monografías  
de apoyo a la  
acreditación  
N° 1

Indicadores de calidad:  
Manual de muestreo para  
prestadores

Intendencia de Prestadores  
Agosto - 2010

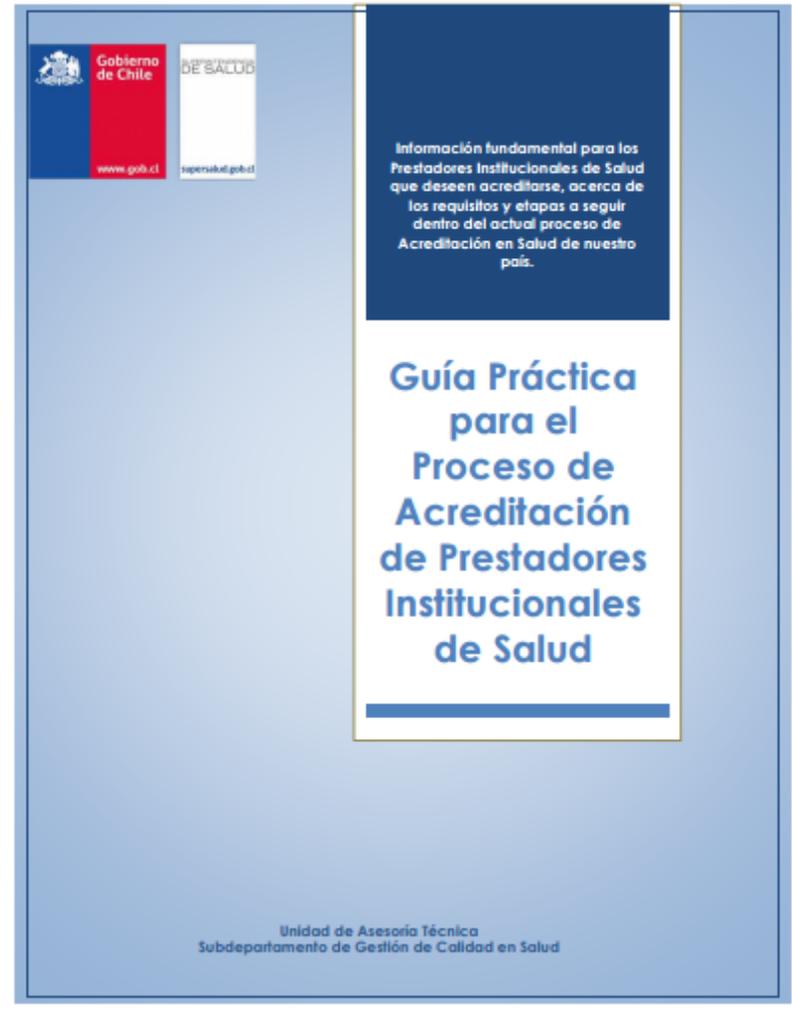


# Observatorio de Calidad en Salud



<http://www.supersalud.gob.cl/observatorio/575/w3-channel.html>

# Observatorio de Calidad en Salud



[http://www.supersalud.gob.cl/observatorio/575/articles-8981\\_guia\\_practica\\_acreditacion.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/observatorio/575/articles-8981_guia_practica_acreditacion.pdf)

# Cómo hemos Avanzado en la cultura de Calidad

- Estudio de Línea Base 2009



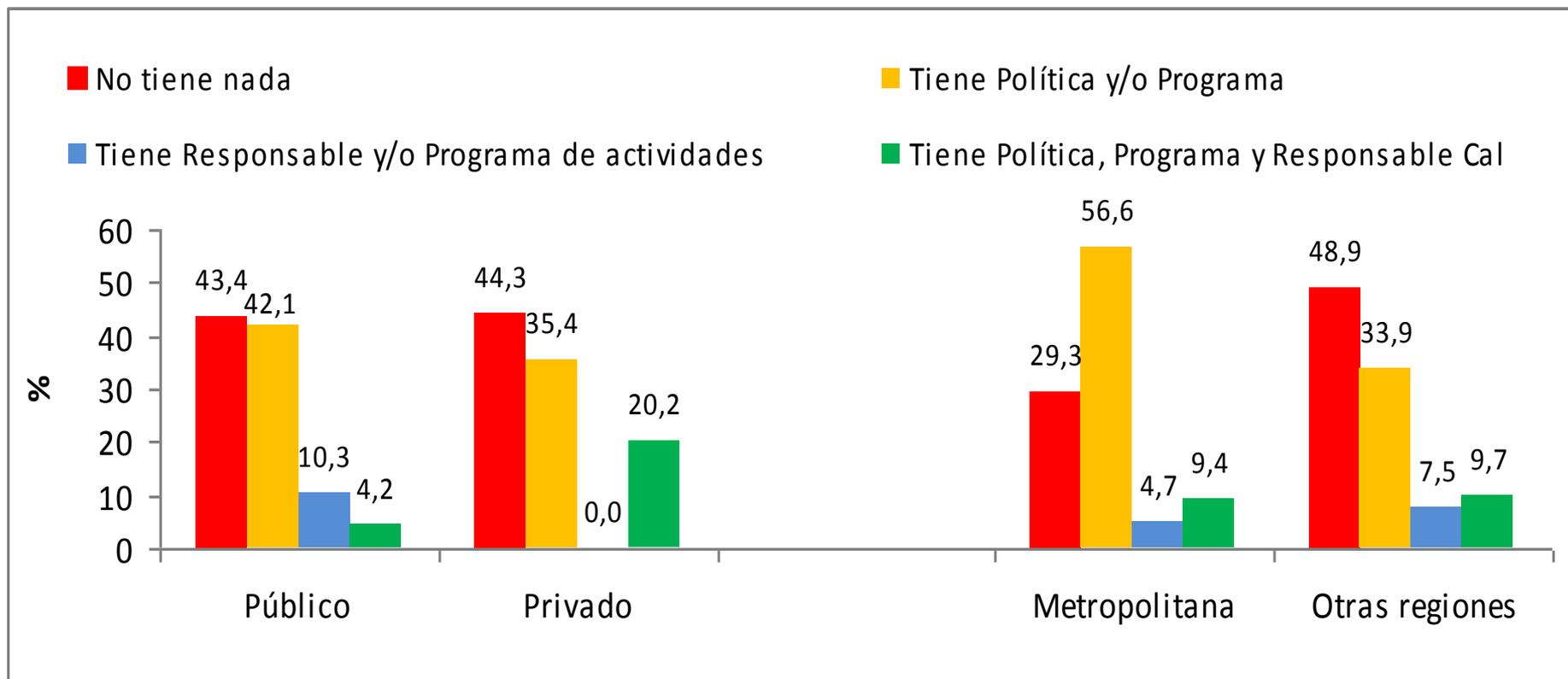
**Indicador 1 Instituciones Cerradas Gestión de la Calidad en la atención en salud y seguridad de los pacientes.**

<b>Categorías</b>	<b>Nº Instituciones</b>	<b>%</b>
Tiene Política, Programa y Responsable de la Calidad	24	9.7
Tiene responsable y/o programa de actividades	17	6.8
Tiene Política y/o Programa de Calidad	100	39.8
No tiene: Política, Programa, ni Responsable de la Calidad	109	43.7
Total	250	100.0

Fuente: Estudio Línea Basal Indicadores de Calidad SdS-UDD, 2009

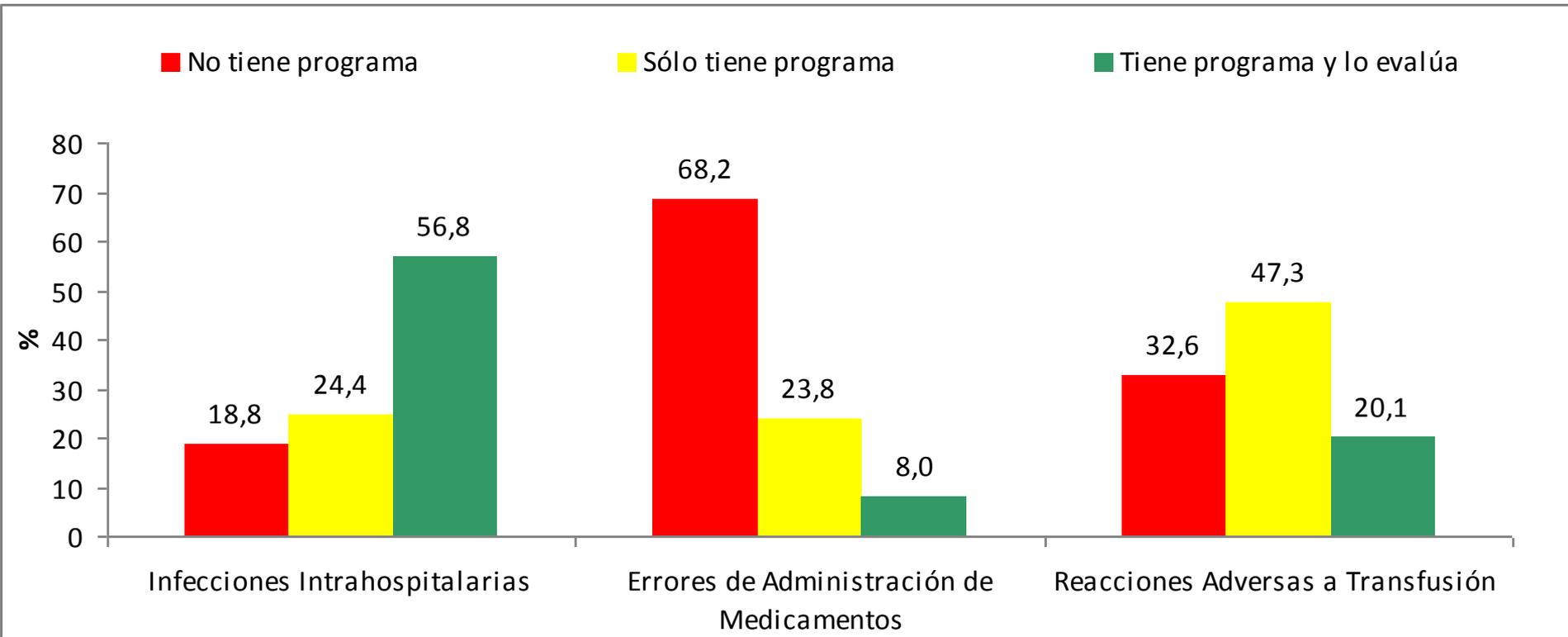


# Instituciones Cerradas: Gestión de la Calidad en la atención en salud y seguridad de los pacientes. Comparación Público/Privado y por localización geográfica.



Fuente: Estudio Línea Basal Indicadores de Calidad SdS-UDD, 2009

# Indicador 3 Instituciones Cerradas Programa de gestión de riesgos clínicos con evaluación anual. Distribución de frecuencias globales

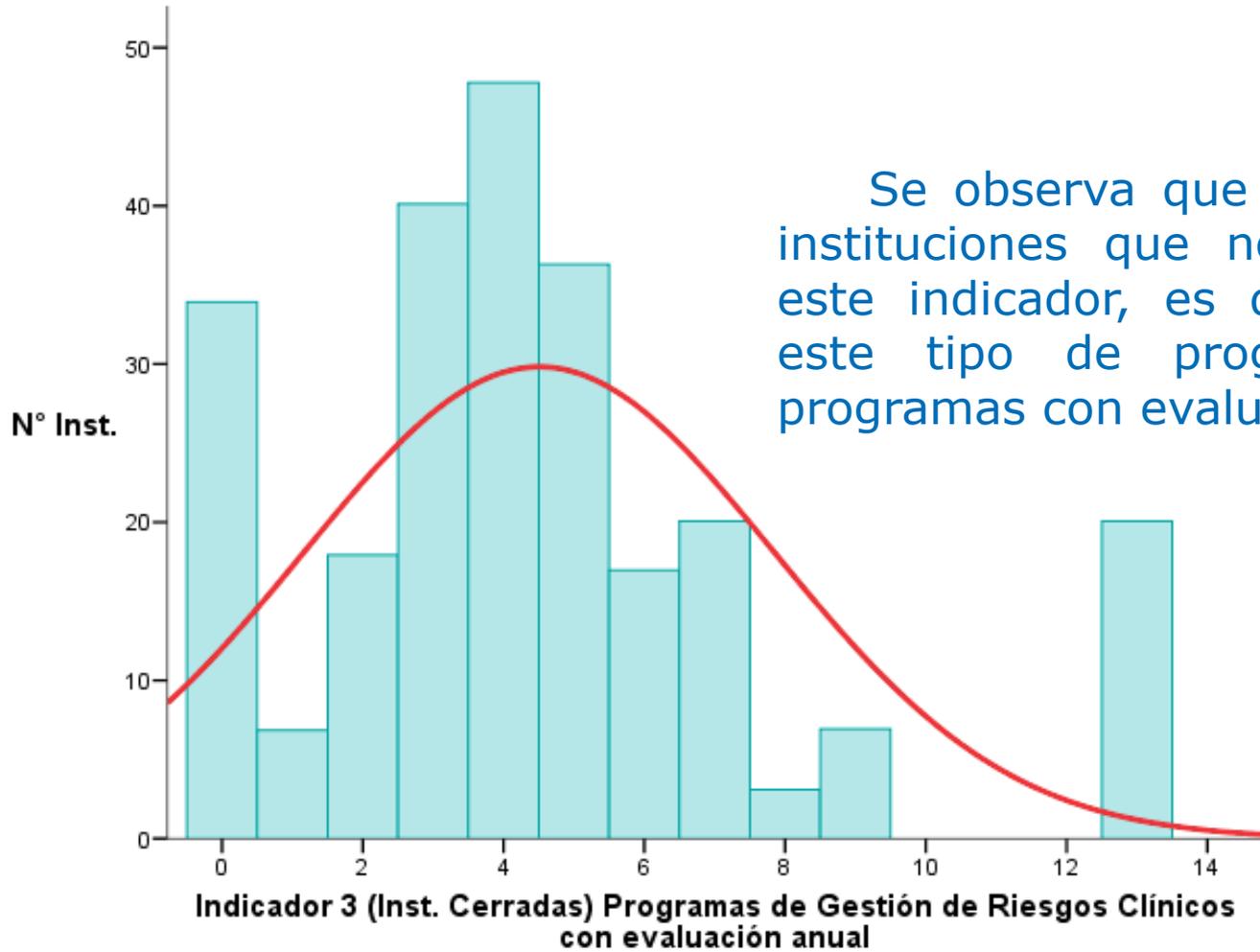


Fuente: Estudio Línea Basal Indicadores de Calidad SdS-UDD, 2009



# Indicador 3 Instituciones Cerradas Programas de Gestión de Riesgos Clínicos con evaluación anual.

## Histograma de frecuencia de los puntajes alcanzados



Se observa que hay un 13,6% de las instituciones que no obtiene puntaje en este indicador, es decir, no cuentan con este tipo de programas y 8% tiene programas con evaluación.





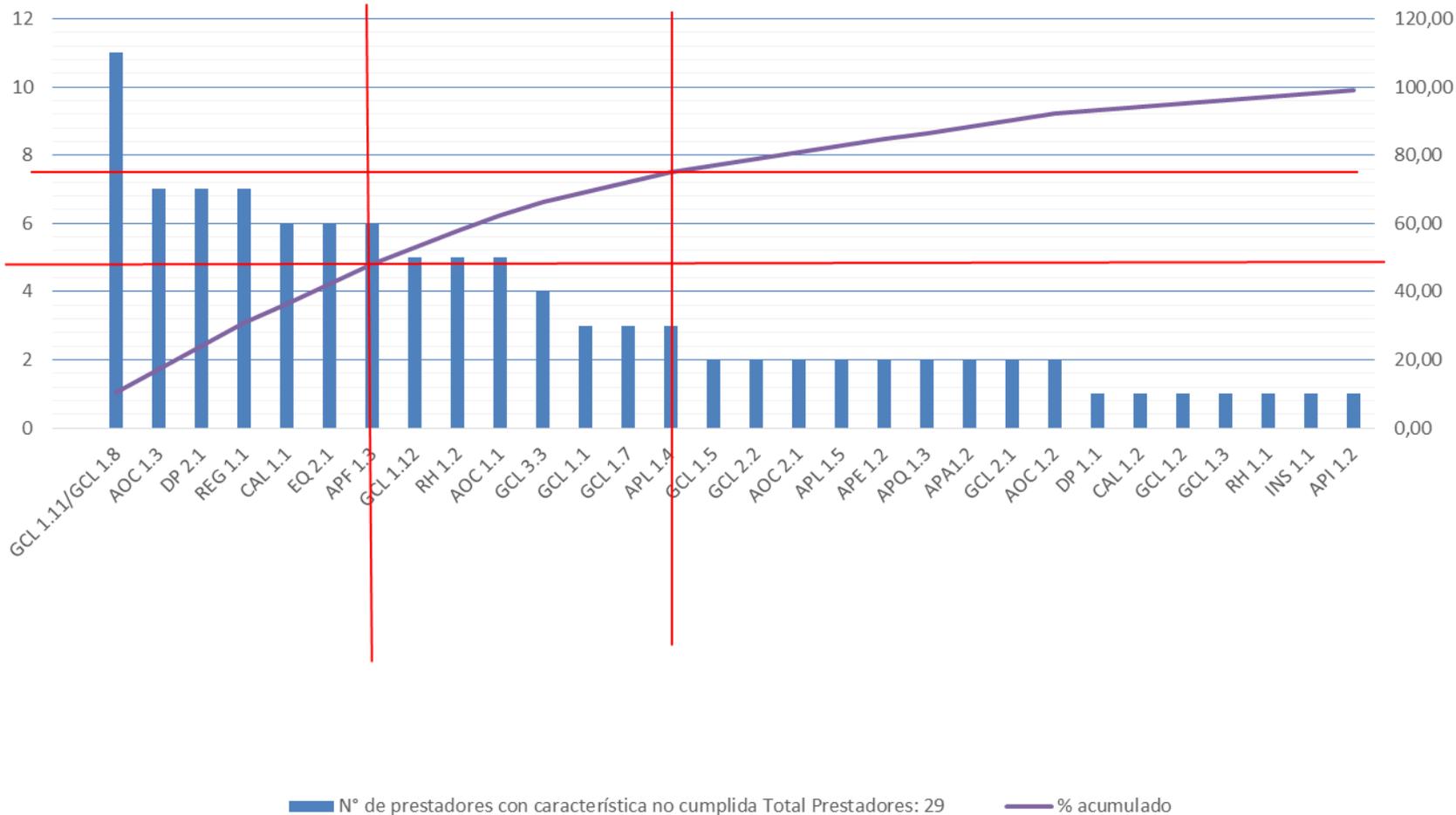
Miguel Araujo ... y cual es la evidencia??

Solo Criterio de experto



# Gráfico de Pareto Características Obligatorias no Cumplidas

Pareto Características Obligatorias No Cumplidas



## Características obligatorias incumplidas de AC en prestadores públicos vs privados



# La Corte Suprema condenó a médico por error en cirugía facial

**27.01.2012** | El máximo tribunal confirmó que Ignacio G. [redacted] deberá indemnizar a María Elena Pastor Espejo con \$ 50 millones, por una intervención que la dejó con una parálisis facial en el 2000.

\$ La Cuarta Sala de la Corte Suprema condenó al médico cirujano Ignacio G. [redacted] a indemnizar con \$ 50 millones a María Elena Pastor Espejo, que resultó con una parálisis facial, luego de una intervención quirúrgica que le hizo el facultativo en el 2000.

El 7 de noviembre de 2000, el cirujano sometió a Pastor Espejo a una intervención para extraerle un tumor parotídeo; sin embargo, el médico además le practicó una resección del nervio facial, lo que derivó en una parálisis del lado derecho del rostro de la mujer. Este procedimiento no fue consultado previamente con la paciente ni con sus familiares, lo que imposibilitó que se le realizara posteriormente y de forma adecuada un tratamiento de regeneración.



66



0



Se exige que utilicen documentos destinados a obtener el consentimiento informado del paciente en forma previa a la ejecución de los procedimientos de mayor riesgo.

## **DIGNIDAD DEL PACIENTE**

Característica: **DP 2.1 Consentimiento informado**

Se define un procedimiento que realiza habitualmente la institución y que cumpla con lo establecido en el estándar.

Se establecer los registros mínimos para validar los consentimientos en la institución.

Debe contener la identificación del profesional que realiza el procedimiento

Deben evaluar periódicamente el cumplimiento del procedimiento y de sus registros.

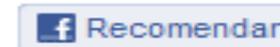
Se constata la existencia del Consentimiento Informado en la ficha clínica de los pacientes que fueron sometidos a intervenciones quirúrgicas o procedimientos invasivos



## Falleció mujer que fue dada por muerta por error en Hospital Gustavo Fricke

- La familia iniciará acciones legales contra el recinto médico.
- Alejandrina Cataldo había sido confundida por otra paciente que

Alejandrina Cataldo Cáceres, la [mujer que fue dada por muerta por error en el Hospital Gustavo Fricke](#), finalmente falleció el martes producto de un paro cardiorrespiratorio, confirmó la familia.



"Mi mamá estaba muy grave, en la unidad de pacientes críticos y su deceso fue producto de un paro cardiorrespiratorio. Además tenía comprometidos los pulmones y riñones", relató Sandra, la hija de Alejandrina Cataldo, a *El Mercurio*.

La semana pasada, la mujer había sido dada por muerta en el hospital viñamarino, sin embargo, en pleno velatorio se enteraron que el cuerpo que estaban velando era de Juana Zamora, compañera de habitación de Cataldo.

Por ello, la familia anunció que **iniciarán acciones judiciales por negligencia** contra el hospital para lo que ya recurrieron al abogado de "Los 33 de Atacama", **Edgardo Reinoso**.

"Por fin hemos velado a nuestra madre. **Estamos destrozados por segunda vez**, al hacer de nuevo este ritual que por fin se va a acabar", expresó la hija de Alejandrina Cataldo.

# GCL 1.12 "IDENTIFICACIÓN DE PACIENTES"

1º EM	Se describe en un documento de carácter institucional el procedimiento de identificación de pacientes; definiendo tipo de identificación, datos mínimos y responsable de su aplicación.
2º EM	Se ha definido indicador y umbral de cumplimiento
3º EM	Existe constancia que se ha realizado evaluación periódica
4º EM	Se constata identificación de pacientes

# REG 1.1: El prestador institucional cuenta con ficha clínica única individual.

1° EM	Se describe en un documento de carácter institucional la existencia de ficha clínica única e individual y su manejo
2° EM	Se constata existencia de ficha clínica única e individual

# INCUMPLIMIENTO POR ELEMENTO MEDIBLE

## EQ 2.1 "PROGRAMA DE MANTENIMIENTO EQUIPOS CRÍTICOS"

1° EM	Se ha designado al responsable del Mantenimiento preventivo
2° EM	Se describe en un documento el Programa de mantenimiento preventivo de equipos críticos
3° EM	Existe constancia que se ha ejecutado el mantenimiento preventivo de acuerdo al programa

# Qué creen que decía un cirujano hace 5 años y qué dice ahora, si le exigimos para operar:

- Tener el Consentimiento informado
- La evaluación Pre-anestésica hecha
- La identificación correcta del paciente
- Debe hacer la Pausa de Seguridad
- La biopsia que tome tiene que ser trazada correctamente
- Tiene que dejar todo correctamente registrado en la ficha clínica
- A los que más nos cuesta involucrar es a los médicos



# REFLEXION FINAL





# Gracias.

[www.supersalud.gob.cl](http://www.supersalud.gob.cl)

[eayarza@superdesalud.gob.cl](mailto:eayarza@superdesalud.gob.cl)



Gobierno  
de Chile

[www.gob.cl](http://www.gob.cl)

SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD

[supersalud.cl](http://supersalud.cl)