



ESTRATEGIA PARA DESARROLLAR CULTURA DE SEGURIDAD

Dra. Marcia Poblete Naumann
Directora de Calidad HT

CONTEXTO

Asociación Chilena de Seguridad

PRESTACIONES MÉDICAS Y REHABILITACIÓN: RED DE SALUD ACHS

106 Puntos de atención en todo Chile

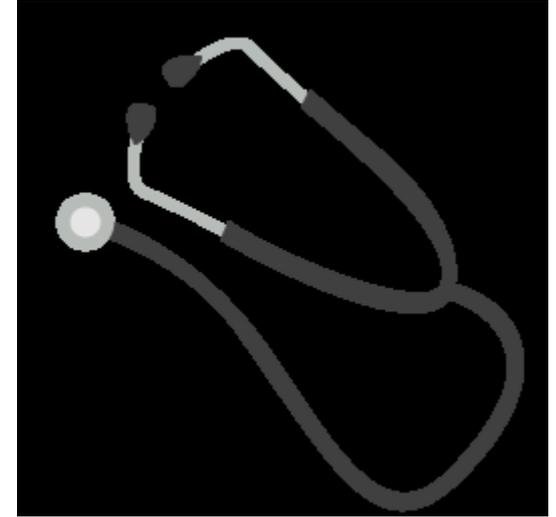
7 Clínicas Regionales

1 Hospital del Trabajador



Inaugurado en 1971,

Es la piedra angular de la atención de salud curativa de la Red de Salud de la ACHS.



Un hospital de especialidad, de adultos.

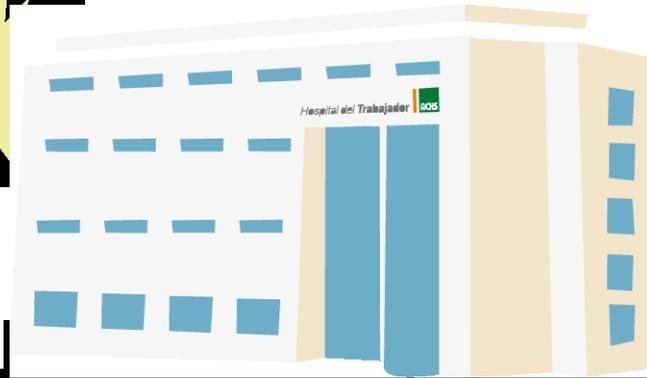


Especialista en Trauma, gran quemado y especialidades afines.



Rehabilitación y Salud Ocupacional.



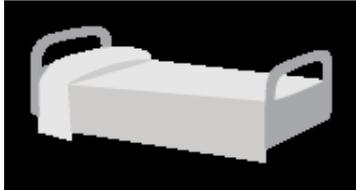


Nuestra

infraestructura



NUESTRA INFRAESTRUCTURA



240 camas
(50.000 m²)



Urgencia 24 horas
con especialistas



10 pabellones
quirúrgicos



Unidad de
pacientes críticos



Unidad de
quemados



Centro de Atención Ambulatoria con 42 Box de consultas de especialidades médicas para atención de pacientes Ley



Centro de Especialidades Médicas con 37 Box de consultas y 8 dentales, abierto para toda la comunidad afiliada a la ACHS y sus familias.

ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR CULTURA DE SEGURIDAD

1. *FILOSOFÍA DE MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LA ORGANIZACIÓN*
2. *ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL*
3. *PROGRAMA GESTIÓN CALIDAD Y SEGURIDAD*

Filosofía de mejora continua de la calidad y seguridad del paciente en la organización

1. Compromiso de la Dirección del HT
 - Programa servicio al cliente: 1995
 - Gestión por procesos: 2005-2009
 - Gestión de riesgos jurídico-sanitarios: 2005-2008
 - Implementación SIG: 2006-2009

 - Programa IIH (década del 90)

 - Sistema de notificación de incidentes en enfermería (1999)

 - Incidentes Médicos: expedientes secretos X

Filosofía de mejora continua de la calidad y seguridad del paciente en la organización

1. Compromiso de la Dirección del HT

- Cambios organizacionales: 2010
- Implementación estándares de calidad exigidos por Acreditación: 2010 -2013
- Implementación Ley de Derechos y Deberes del Paciente:2012-2013

**COMPROMISO
POR LA
SEGURIDAD**

APERTURA

INTEGRACIÓN

Filosofía de mejora continua de la calidad y seguridad del paciente en la organización

2. Sensibilización del personal profesional y no profesional :

- Inducción
- Orientación específica
- **Capacitación: el antes y el después**
- Retroalimentación periódica y permanente de temas relevantes

ENTENDER EL
POR QUÉ

OBJETIVAR
CON DATOS

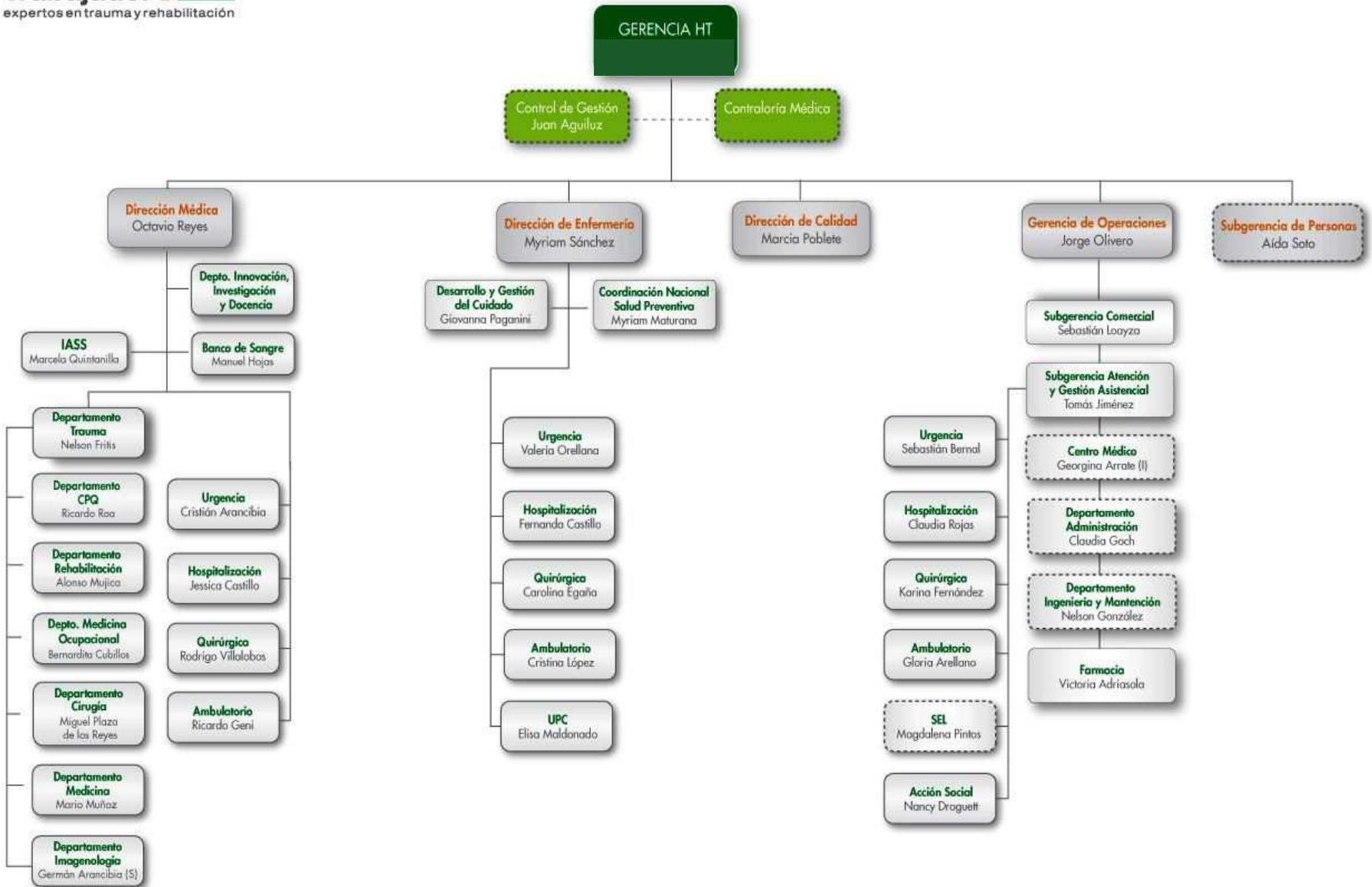
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

DIRECCIÓN DE
CALIDAD

RESPONSABLES DE
CALIDAD

COMITÉ DE
CALIDAD





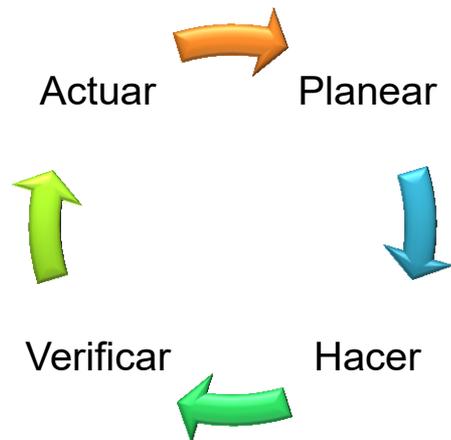
RESPONSABLES DE CALIDAD

- Encargo: Responsabilidad de dirigir y coordinar las actividades de mejora continua de la calidad en sus respectivas áreas, dptos. , y secciones.
- Jefe Dpto. Trauma: Dr. Nelson Fritis
- Jefe Dpto. CPQ: Dr. Ricardo Roa
- Jefe Dpto. Rehabilitación: Dr. Alonso Mujica
- Jefe Dpto. Medicina Ocupacional: Dra. Bernardita Cubillos
- Jefe Dpto. Cirugía: Dr. Miguel Plaza De Los Reyes
- Jefe Dpto. Medicina: Dr. Mario Muñoz
- Jefe Dpto. Imagenología: Dr. Patricio Azocar
- Jefes Área Urgencia: Dr. Juan Carlos Zurita y EU. Valeria Orellana
- Jefes Área Hospitalizados: Dra. Jessica Castillo y EU. Fernanda Castillo
- Jefes Área Quirúrgica: Dra. Denize Arochas y EU. Carolina Egaña
- Jefes Área Ambulatoria: Dra. Andrea Fuenzalida y EU. Cristina López
- Jefe Sección Farmacia: QF. Victoria Adriasola
- Responsables de Calidad de UPC: Dra. Rossana Telleri y EU. Elisa Maldonado
- Responsable de Calidad Unidad de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IAAS): EU. Marcela Quintanilla
- Jefe Sección CDP: EU. Begoña Oyarzo
- Responsable de Calidad Laboratorio Bionet: TM. Carola Rojas
- Responsable de Calidad Banco de Sangre: TM. Eugenio Reyes
- Responsables de Calidad Centro Médico: EU. Giovanna Paganini

COMITÉ DE CALIDAD

1. Gerente General HT
2. Director Médico
3. Directora de Enfermería
4. Directora de Calidad
5. Subdirectora de Calidad
6. Contralor Médico
7. Enfermera Jefe IAAS
8. Gerente Operaciones
9. Subgerente de Personas

PROGRAMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD PACIENTES



MONITORIZACIÓN

DISEÑO

PROGRAMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD PACIENTES

- Jefatura Médica
- Jefatura Enfermería
- Enfermera Continuidad

Programa
Áreas
Clínicas

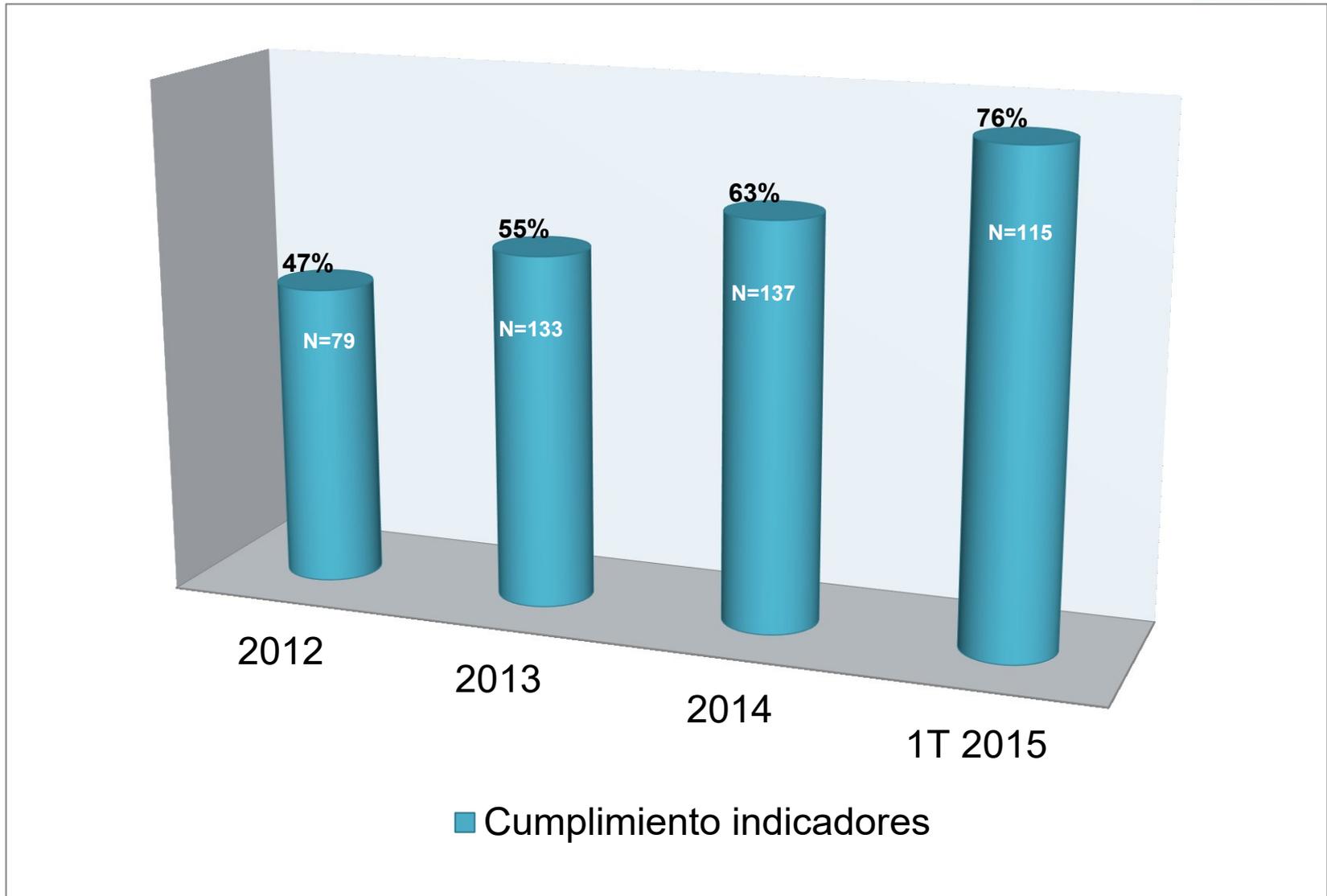


Programa
Servicios
Apoyo
Clínicos



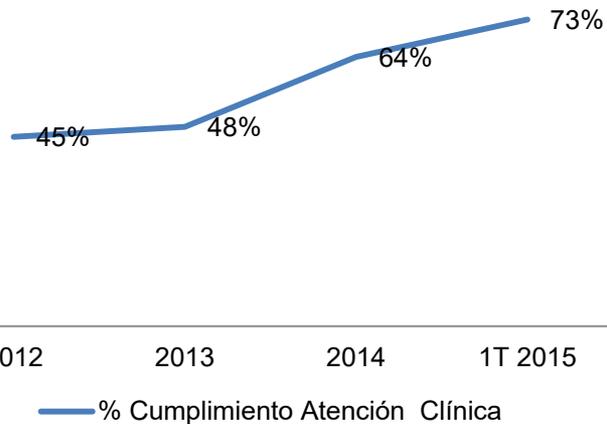
Programa
Institucional

RESULTADOS GLOBALES: CUMPLIMIENTO INDICADORES SEGURIDAD PACIENTE

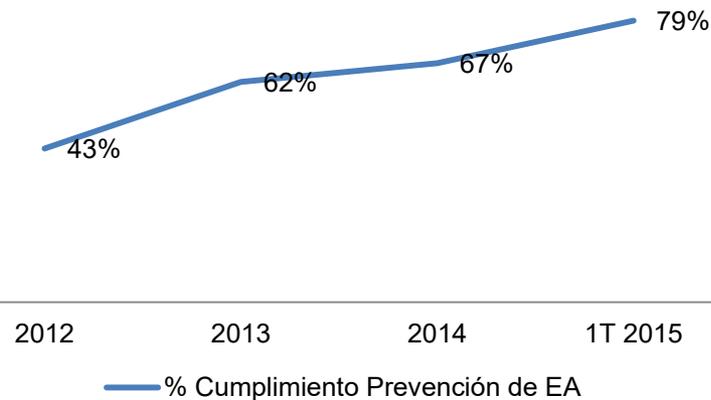


RESULTADOS GLOBALES: CUMPLIMIENTO INDICADORES POR ÁREA

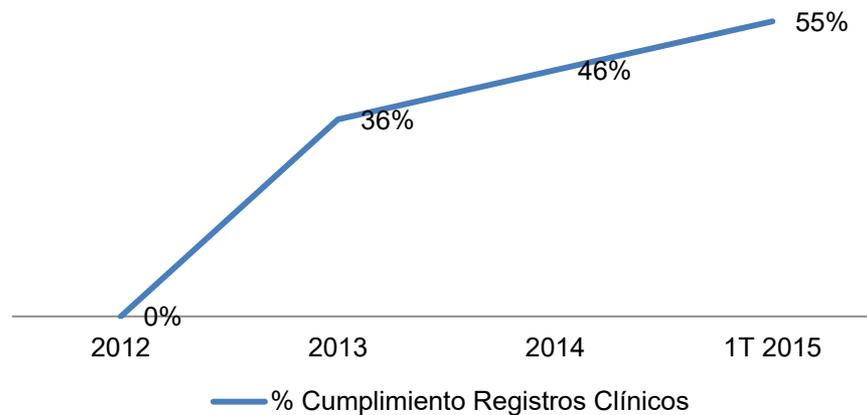
Atención Clínica



Prevención Eventos Adversos

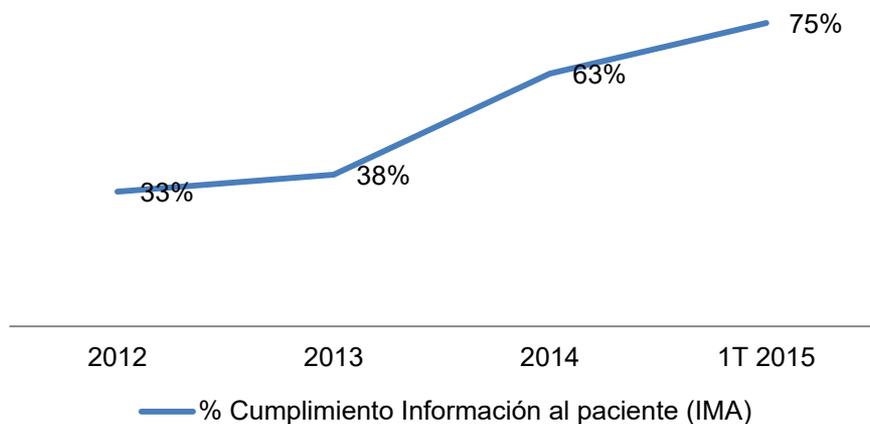


Registros Clínicos

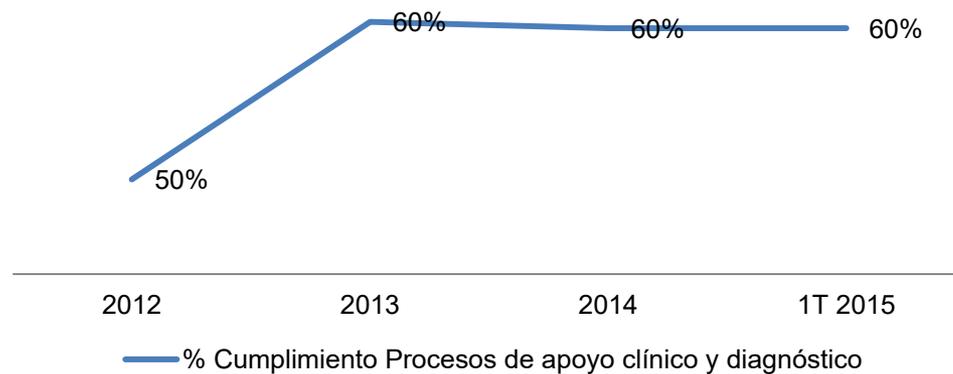


RESULTADOS GLOBALES: CUMPLIMIENTO INDICADORES POR ÁREA

Información al paciente (IMA)



Procesos de apoyo clínico y diagnóstico



BUENAS PRÁCTICAS

- Liderazgo efectivo y comprometido
 - Capacitación
 - Mirar todos los procesos en forma sistémica
 - Retroalimentar en base a datos objetivos
 - Dar ejemplos locales y mostrar impacto
-
- Perseverancia
 - Saber escuchar



NUNCA PERDER DE VISTA EL PROPÓSITO FINAL

