



EXPERIENCIA EN GESTIÓN DE CALIDAD

Dra. María Begoña Yarza

Octubre 2015





Índice

Quiénes somos

Nuestra experiencia

Reflexiones y resultados



QUIÉNES SOMOS



Servicio de Salud Metropolitano Sur



¿CUÁNTOS SOMOS?



ESTAMENTOS.	PLANTAS	Nº DE PERSONAS
LEY 18.834	DIRECTIVOS ADP	3
	PROFESIONAL	182
	TECNICOS	250
	ADMINISTRATIVOS	101
	AUXILIARES	81
	SUBTOTAL	617
LEY 15.076	MEDICOS	53
	SUBTOTAL	53
LEY 19.664	DIRECTIVOS	4
	MEDICOS	128
	DENTISTAS	5
	Q.FARMACÉUTICO	5
	BIOQUÍMICOS	1
	SUBTOTAL	143
	TOTAL	813

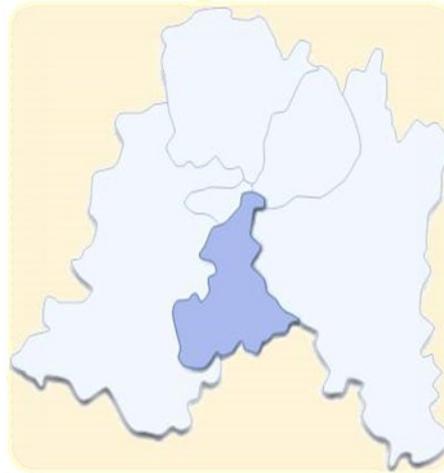


+
1700 estudiantes pregrado
 post grados
 trabajadores externos
 voluntarios



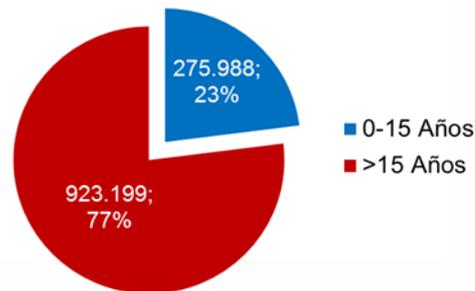
NUESTRA RED ASISTENCIAL

Tipo de Establecimiento	Nº
Hospitales	7
CDT	1
CRS	1
CMIM	1
CESFAM	35
SAPU	23
S. Urgencia Rural	3
SAPUDENT	2
CECOSF	10
UAPO	7
Postas Rurales	11
COSAM	5



Población Pediátrica SSMS CENSO 2012			
Comuna	0-15 Años	% Total	Total
San Bernardo	72.519	26%	277.802
El Bosque	37.561	23%	162.671
La Granja	26.980	22%	121.214
Lo Espejo	22.770	23%	99.527
P.A.C	21.414	21%	104.018
Buín	20.197	26%	78.593
San Joaquín	18.679	20%	94.255
San Miguel	17.282	19%	90.846
Paine	16.864	25%	66.238
La Cisterna	16.024	20%	80.910
Calera Tango	5.698	25%	23.113
Total	275.988	23%	1.199.187

Población Pediátrica SSMS CENSO 2012



NUESTRA MACRO-RED ASISTENCIAL



- **Escoliosis**
- **Insuficiencia Renal Crónica Terminal**
- **Cáncer en Menores**
- **Gran Quemado**
- **Urológicas Complejas**
- **Trasplante Renal**
- **Hemodiálisis (HDF) y Peritoneo Diálisis**
- **Cirugía Compleja de Recién Nacido**



NUESTROS COLABORADORES



son
reir

RED PARA LA INNOVACIÓN Y
REALIZACIÓN DE IDEAS
Hospital Exequiel González Cortés



DAMAS DE CALIPSO

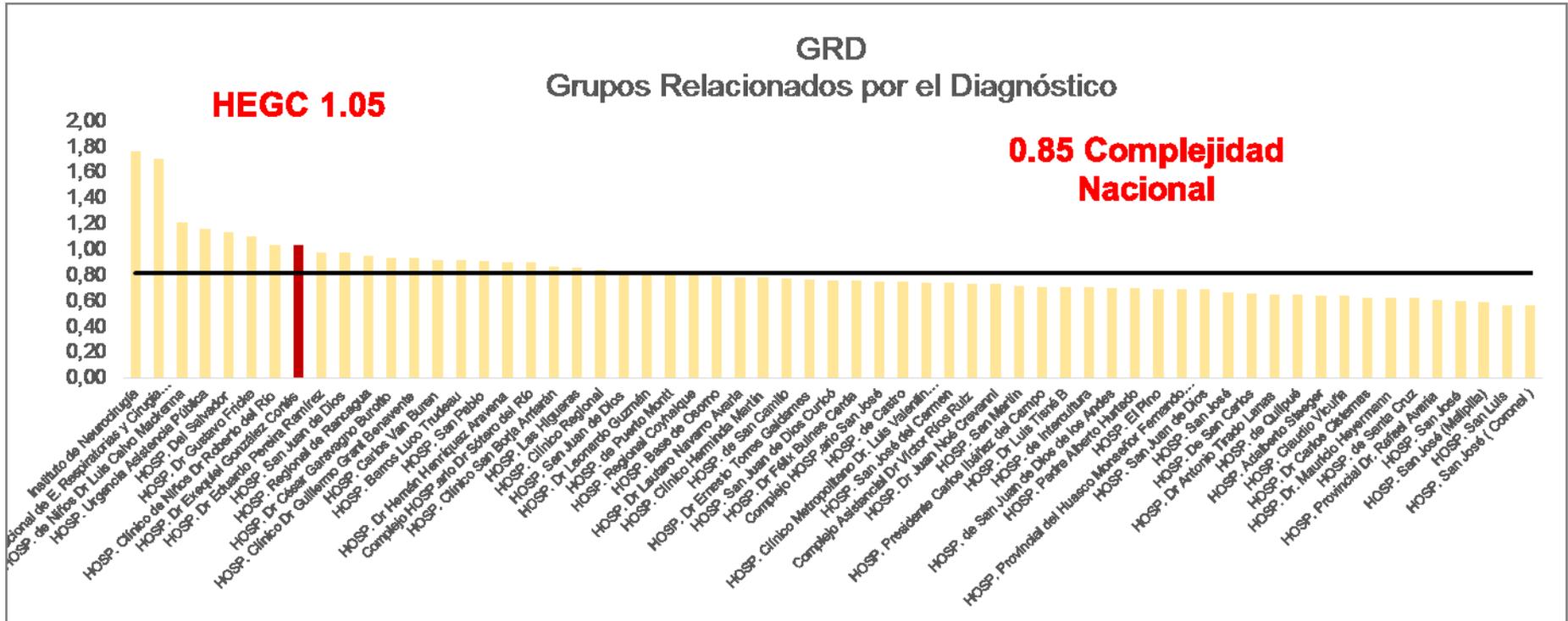


FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE



GRD

Grupos Relacionados por el Diagnóstico



AUTOGESTIÓN



AÑO	Ranking	% BSC
2011	2	92%
2012	1	95%
2013	6	90%
2014	3	92%





“Al año 2014 nuestro compromiso con las personas es atenderlas con calidad certificada y tiempos de espera definidos para cada atención”





Nuestra experiencia



Un Respiro de vida...

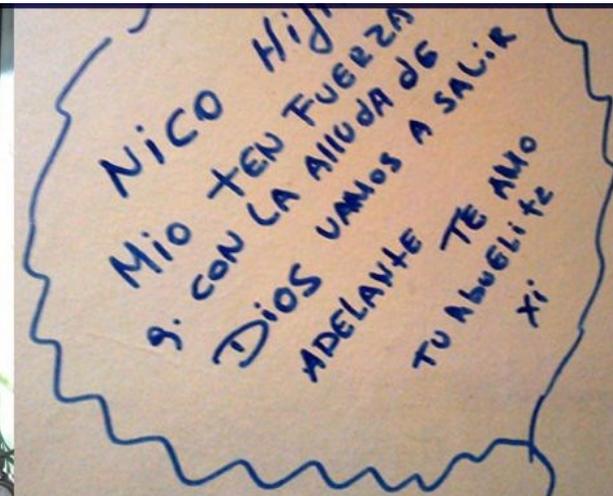
02 - 234 96 74
www.auxilio.maltes.ci



Fundación
Auxilio Maltés

Modelo de Atención

- Integral e integrado
- **Mejoramiento continuo de calidad**
- Intercultural
- Multidisciplinario
- Con enfoque de derecho
- Con enfoque de género
- En redes integradas
- Innovador
- Promocional, preventivo, curativo y rehabilitador



Mitos Culturales Sobre la Calidad y los Servicios Sanitarios



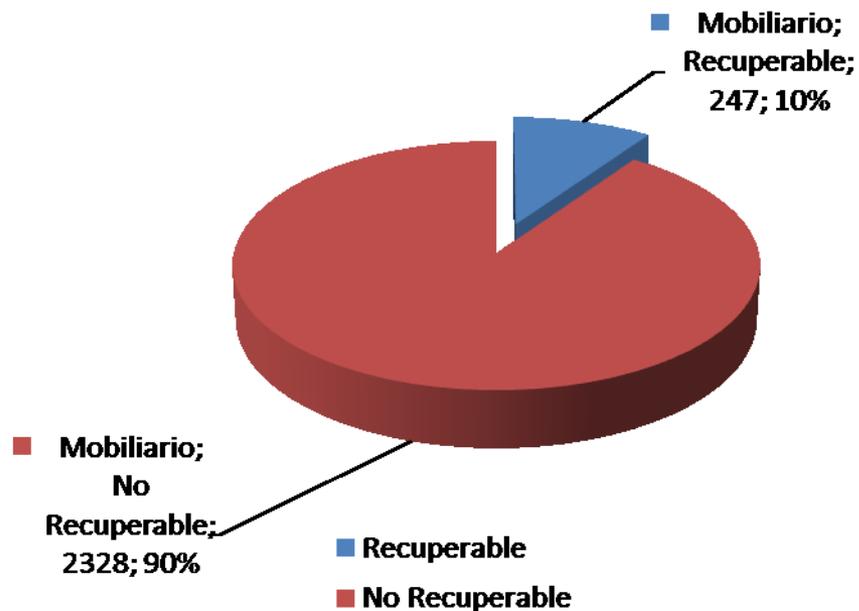
- Indefinible
- Ligada a la actuación técnica
- Vinculada a la tecnología
- Asociada a los recursos
- Sin relación con la gestión



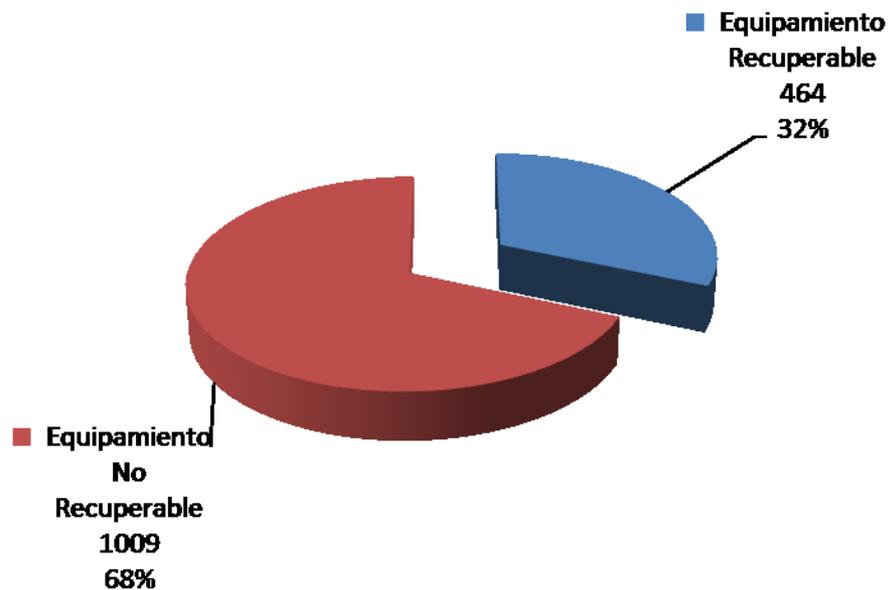
Diagnóstico del Equipamiento y Mobiliario



Reposición Mobiliario HEGC



Reposición Equipamiento HEGC



Informe de Vulnerabilidad



Nº		Grado de vulnerabilidad	Nivel de Prioridad
1	Tabiquerías opacas y vidriadas	mediana	2
2	Marquesina	Mediana	2
3	Pavimentos	Mediana	2
4	Rampas	Alta	1
5	Suministro de Agua potable	Alta	1
6	Suministro de Energía Eléctrica	Alta	1
7	Suministro de E. E. G. Generadores	Mediana	3
8	Suministro de Vapor	Alta	1
9	Gases Combustibles y otros C.V	Baja	3
10	Gases Clínicos	Alto	1
11	Mobiliario	Alta	1
12	Almacenamiento Farmacia	Alta	1
13	Almacenamiento de material clínico	Alta	1
14	Mobiliario material clínico salvamento	Alta	1
15	Mobiliario material de trabajo y mant.	Alta	1
16	Mobiliario Informac.adm. cont.	Alta	1
17	Equipamiento	Alta	1
18	Equipamiento Industrial	Alta	1
20	Refrigeradores	Alta	1
21	Hornos	baja	3
22	Carros.,Lavadoras, compresores	Baja	3
23	Transporte Vertical	media	3
24	Líquidos –Motobombas	Alto	2
25	Comunicación	Bajo	1
26	Movilización	Alto	1
27	Sismos	Alta	1
28	Sequía	Alta	1
29	Inundaciones	Alta	1
30	Vientos	bajo	3
31	Nieve	Bajo	1
32	Vías Urbanas	Media	1
33	Vías de acceso Interior	Alta	1
34	Telecomunicaciones	Bajo	3

Planificación Estratégica HEGC 2010- 2014



Instrumento de Acreditación

Ámbitos	Componentes	Características	Elementos medibles
Respeto a la dignidad de las personas	5	8	60
Gestión de calidad	3	2	44
Gestión Clínica	1	19	282
Acceso, oportunidad y continuidad de la atención	2	5	65
Competencias de las personas	4	9	114
Ámbito registros	1	4	66
Seguridad del equipamiento	3	5	10
Seguridad de las instalaciones	3	5	54
Ámbito de los Servicios de apoyo	13	49	257
Total	35	106	952



¿Para Qué Instalar un Sistema de Gestión de Calidad Basada en Procesos?

Para descubrir como realizamos las actividades en la realidad

Para identificar **oportunidades de mejora**

Para identificar y describir las tareas claves para la satisfacción y seguridad de las personas sujetas de atención

Para estandarizar y asegurar la correcta realización de estas tareas

Para establecer medidas de desempeño para los procesos

Para **evaluar y mejorar el desempeño** de los mismos

Para integrar su ejecución a otros sistemas, procesos, medidas y esfuerzos de mejora



2011-2014





Re acreditación en calidad y seguridad 2015-2018



Acreditación certificada por
SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

CERTIFICADO DE ACREDITACIÓN

La Superintendencia de Salud certifica que, bajo el número 24 del Registro de Prestadores Institucionales Acreditados, se encuentra inscrito el prestador:

Hospital Dr. Exequiel González Cortés

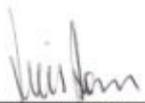
El cual fue evaluado por la Entidad Acreditadora:

Acreditación en Salud Limitada

que lo declara acreditado por el **Estándar General de Acreditación para Prestadores Institucionales de Atención Cerrada**, con fecha 19 de septiembre de 2011

Vigencia de la Acreditación hasta: 19 de septiembre de 2014


Cristian Tortella Ibáñez
Intendente de Prestadores Suplente
Superintendencia de Salud


Luis Romero Strooy
Superintendente de Salud

Santiago, 26 de septiembre de 2011



¿Desde Qué Paradigmas Instalamos el Sistema de Gestión de Calidad?



- Valoración y búsqueda de las prácticas recomendables de otros hospitales como forma de aprendizaje colectivo
- Diseño flexible
- Interdisciplinariedad del equipo
- Gestión de procesos en redes integradas
- Enfoque de mejora continua



¿Desde Qué Paradigmas Instalamos el Sistema de Gestión de Calidad?



Co-construcción.

Trabajo en equipo.

Mirada apreciativa y sistémica

Supervisión directa y sistemática

**Patrocinio ejecutivo de la
Dirección**



¿Cómo lo Hicimos?

- Patrocinio ejecutivo del equipo directivo
- Instalar la Calidad en los temas estratégicos
- Equipo de dedicación exclusiva con liderazgo y competencias técnicas
- Capacitación de mas de **200 funcionarios**, general y específica en temas de Calidad y Seguridad de las Personas.(**lenguaje común**)
- Motivación permanente y rescate de las mejores prácticas (**positividad**)



¿Cómo lo Hicimos?



- Comenzar con los equipos con menor resistencia o cultura de calidad y obtener éxitos (**masa crítica motivada y con éxito**)
- Desde el **hacerlo bien**, desde la teoría (**procesos**) y el sentido **sanitario**: Comprometer a los
 - Médicos
 - Equipo Quirúrgicos
- Aprender de la experiencia de otros (hospital, clínicas y enseñar lo aprendido a otros)

Compartimos Experiencia

- Hemos realizado charlas contando nuestra experiencia en Acreditación en Calidad, Gestión Campaña de Invierno, Gestión Hospitalaria e Innovación.
- ✓ Hospital Roberto del Río
- ✓ Hospital de San Fernando
- ✓ Hospital de Puerto Montt
- ✓ Hospital de carabineros (HOSCAR)
- ✓ Servicio de Salud Metropolitano Sur
- ✓ Hospital El Pino
- ✓ Hospital Barros Luco
- ✓ Hospital San Luis de Buin
- ✓ Hospital Almirante Nef
- ✓ Icare
- ✓ Expo Hospital



Colaboradores: *Comunidad: Espacio publico: Cultura mejora continua*



PARA TODAS LAS
MANITAS FUERZA
Y CONFIANZA EN
DIOS, "MADRE
TÚ ERES LA
FORTALEZA DE
TU HIJO."



"El Hospital Pediátrico Dr. Exequiel González Cortés, es un centro de alta complejidad asistencial y docente que atiende a la población infantil de 11 comunas del área sur de Santiago, auto gestionado en red desde el año 2007 y acreditado en calidad."



HOSPITAL DE NIÑOS
DOCTOR
EXEQUIEL
GONZÁLEZ
CORTÉS

son
reir
HOSPITAL EXEQUIEL
GONZÁLEZ CORTÉS

DESAFÍOS EN LA CONTENCIÓN DEL
GASTO EN SALUD

¿Cuáles son los beneficios organizacionales de estar acreditados?

- Identidad
 - Sentido
- Agregación de valor al proceso de atención
- Experiencia exitosa genera círculo virtuoso
- Más proclives a los desafíos y a la innovación



Reflexiones

- Las resistencias a una nueva forma de hacer las cosas es esperable
- Infra estructura física poco funcional y antigua no es el factor decisivo
- Proceso de adaptación y aprendizaje también debe contemplarse en la gestión del cambio.
- Liderazgo modernizador y centrado en los niños (**propósito**) es el factor de éxito junto al Trabajo en equipo
- Capacitación y espacios de conversación continuos es el instrumento del cambio
- Trabajo cercano con trabajadores y gremios no solo desde lo técnico sino que en el “sentido” de las tareas



Reflexiones

- Los desafíos a implementar deben estar alineados a los objetivos estratégicos
- Deben tener definidos sus objetivos, sus líderes y metas
- Es sobre la base del diseño de procesos que se pueden hacer mejoras en la forma de hacer las cosas
- La asociación con otras áreas del conocimiento y de la comunidad (U. de Chile / U. Católica / Red SonReir) permite lograr proyectos innovadores
- Los proyectos exitosos no se imponen desde arriba surgen legítimamente de los equipos de trabajo





minga

NUEVO EDIFICIO, MISMO EXEQUIEL

Co-diseñando los nuevos
espacios del HEGC

La minga





Ellos no quieren un nuevo hospital, ellos quieren un nuevo edificio. Ellos son el hospital

Un Respiro de vida...

02 - 234 96 74
www.auxilio.maltes.cl



Fundación
Auxilio Maltés