

Calidad y Seguridad en Isapre CruzBlanca parte de BUPA

Congreso SOCCAS 2017

Octubre 2017



Calidad y Seguridad Isapre CruzBlanca

Clinical Governance:

“Marco de **responsabilidad** que mide, controla y mejora continuamente la **calidad y seguridad** de los servicios clínicos.

Tiene por objeto promover resultados óptimos en salud y la excelencia clínica, **diferenciando** los servicios clínicos que proporciona o financia BUPA del resto”.

Calidad y Seguridad Isapre CruzBlanca

Importancia para el Asegurador

- Entrega un estándar desde dónde el Asegurador puede respaldarse para exigir al prestador, el desarrollo de puntos base para el trabajo conjunto (calidad de atención, eficiencia en los procesos asistenciales, flujos de información técnico-médica, protocolos de atención, etc.)
- Permite clasificar a los prestadores de acuerdo a sus polos de desarrollo destacados.
- Al Asegurador le permite visualizar sus propias fortalezas y debilidades, con el objeto de desarrollar las mejoras necesarias para obtener el estándar que BUPA nos plantea.

Clinical Governance. Pilares

**Customer
Focus**

**Clinical
Safety**

**Clinical
Effectiveness**

**Professional
Development
& Management**

**Clinical
Information
Management**

**Regulatory
Compliance**

Indicadores QMS Isapre

QMS

		Business Unit:		Isapre			
		Data Period:		2017			
Please enter all data as Quarterly Totals	2016	2017					
	Quarter 4	Quarter 1	April	May	Quarter 3	Quarter 4	
General Data							
NUMBER OF CLAIMS							
NUMBER OF CUSTOMERS							
TOTAL NUMBER OF PROVIDERS CONTRACTED WITH.							
Patient-Centered							
COMPLAINTS (TOTAL)							
Safe							
CRITICAL INCIDENTS							
TPP Metric							
Total number of TPP facility providers that have a contract with Bupa companies							
The total number of TPP facility providers that carry out activity with Bupa customers							
The number of TPP facility providers that have quality clauses in their contracts							
The total number of TPP facility providers that have a contract with Bupa companies							
The total number of claims for inpatient and day case procedures made within TPP facility providers that have quality clauses in their contracts.							
The total number of claims for inpatient and day case procedures made within TPP facility providers.							
The total number of TPP facility providers that are registered with their local regulatory body (or equivalent)							
The total number of TPP facility providers in the network (Grupo BUPA Chile/Red GESy CAEC)							

Eventos Adversos / Introducción

La Seguridad del Paciente, componente clave de la calidad asistencial, ha adquirido gran relevancia en los últimos años tanto para los pacientes y sus familias, que desean sentirse seguros y confiados en los cuidados sanitarios recibidos, como para los gestores y profesionales que desean ofrecer una asistencia sanitaria segura, efectiva y eficiente.

Los efectos no deseados secundarios en la atención sanitaria representan una causa de elevada morbilidad en todos los sistemas sanitarios desarrollados. La razón fundamental es la creciente complejidad del manejo de los pacientes, en el que interactúan factores organizativos, factores personales de los profesionales y factores relacionados con la enfermedad.

Calidad y Seguridad Isapre CruzBlanca

1. Proceso de Acreditación de Profesionales:

- Prestadores Hospitalarios: gran mayoría ya se ha acreditado (exigencia para adjudicarse como Prestadores de la Red GES y/o CAEC)
- Exigencia de registro en la Entidad Reguladora (SIS): Certificación de la Carrera , Especialidad y Sub Especialidad (si las hubiere).
- Regulación Sanitaria :Exige parámetros mínimos de estructura y funcionamiento para lograr la autorización para funcionar.
- Chequeo de los listados de prestadores; evaluar gestiones con aquéllos que no tengan alguno de los puntos de la acreditación.
- Incluir la exigencia de acreditación a los prestadores en los nuevos Convenios con Prestadores .
- Incluir cláusulas de calidad y seguridad en los contratos con Prestadores.

Calidad y Seguridad Isapre CruzBlanca

Proceso de Acreditación de Profesionales:

- Medición de KPI's en los prestadores:
 - ✓ Porcentaje de consentimientos informados firmado por los pacientes;
 - ✓ Pacientes a los que se les sigue mediante check-list quirúrgico;
 - ✓ Casos de infección post quirúrgica;
 - ✓ Ratio cesáreas sobre nacimientos;
 - ✓ Ratio de urgencias que se repiten en menos de 3 días para el mismo paciente en el mismo prestador;
 - ✓ Ratio de reingresos tras una intervención en un periodo de 30 días;

Calidad y Seguridad Isapre CruzBlanca

2. Clasificación de Prestadores:

- Grupos de Prestadores: Clasificación de acuerdo al tipo de prestaciones (Plan, GES/CAEC, etc); al nivel de eficiencia (técnica y administrativa; procesos asistenciales)
- Clasificación según Acreditación: Encargado de Calidad, Autorización Sanitaria, Certificación, Certificado Profesional
- Cómo enfrentar a los prestadores que no tienen acreditación: Centros Oftalmológicos, Prestaciones Ambulatorias complejas (Cirugías, Oncología, RT, HD, Laboratorios, Centros Rx).

Calidad y Seguridad Isapre CruzBlanca

3. Notificación de Eventos Críticos:

- Actualmente tomamos conocimiento de los Incidentes Críticos por las diferentes vías de comunicación de la Isapre:
 - ✓ Reportes de las áreas de GES/CAEC, Prestaciones, Licencias Médicas;
 - ✓ Reclamos;
 - ✓ Fiscalía;
 - ✓ Sucursales;
 - ✓ Permanente evaluación de casos que hacemos en los diferentes prestadores (previo acuerdo con cada uno de ellos) por medio de nuestras EU in situ.

Calidad y Seguridad Isapre CruzBlanca

Conclusiones:

- ✓ Trabajar dentro de un Marco de Gobierno Clínico, centra la Calidad y Seguridad de la Atención, como la base de lo que debemos buscar en un prestador.
- ✓ Permite clasificar a los Prestadores de acuerdo a sus patrones de Calidad y Seguridad, desde los diferentes puntos de vista: técnica, asistencial, procesos administrativos y asistenciales, etc.
- ✓ Esta clasificación da luces de qué prestador es más eficiente y tiene el perfil más adecuado para lo que el Asegurador busca en la entrega de servicios a sus clientes, en los diferentes ámbitos (Preferentes, GES y CAEC, derivación quirúrgica, etc.); y plasmar en los convenios estas bases , de manera de hacerlas exigibles.
- ✓ Todas estas gestiones tienen como centro el cliente, que es el paciente que confía en que el Asegurador que eligió, está trabajando con los prestadores más idóneos y eficientes para la resolución de cada uno de sus problemas de salud.

A photograph of a man with glasses and a young child with brown hair looking at a laptop screen. The man is wearing a light-colored shirt, and the child is wearing a blue long-sleeved shirt. The background is a soft-focus indoor setting.

**TRABAJAMOS
POR VIDAS MÁS
LARGAS, SANAS
Y FELICES**

PARTE DE
Bupa

CruzBlanca