

# “Experiencias y desafíos de la Acreditación de Calidad en Salud en Chile”

Luis Romero Strooy  
Superintendente de Salud



**Gobierno de Chile**



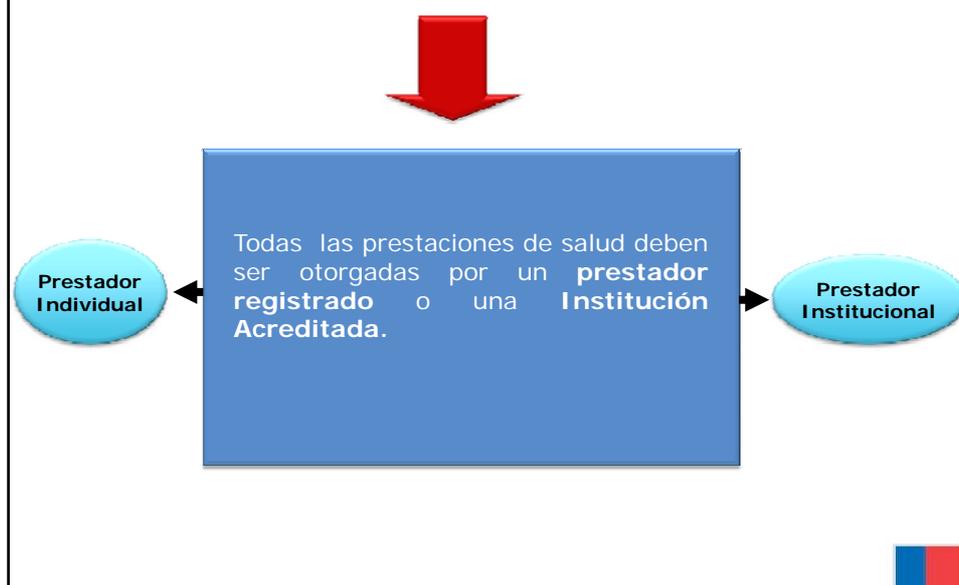
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

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

*Junio de 2012*



## Garantía Explícita de Calidad en Salud



## Rol de las Instituciones en el Sistema de Acreditación de Prestadores Institucionales

## Ministerio de Salud

- ➔ Regula sistema de Salud.
- ➔ Dicta los estándares de calidad para los distintos tipos de prestadores.
- ➔ Dicta los estándares específicos según problemas ges.
- ➔ Define fecha de inicio para la Garantía Explícita de Calidad.
- ➔ Actualiza periódicamente los estándares de calidad.

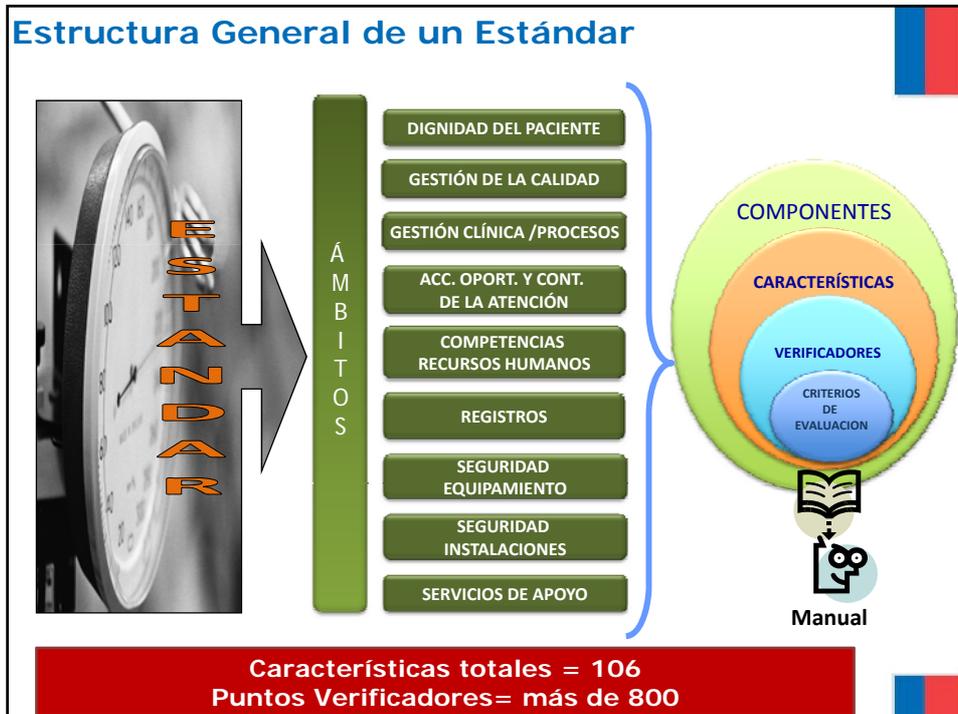
## Superintendencia de Salud

### Funciones en Acreditación de la Superintendencia de Salud



## Estándares de Acreditación Publicados

VIGENTES Y OPERATIVOS	
Estándar General para ATENCIÓN CERRADA	
Estándar General para ATENCIÓN ABIERTA	
Estándar General para ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA CERRADA	
Estándar General para CENTROS DE DIÁLISIS	
Estándar General para SERVICIOS DE ESTERILIZACIÓN	E
Estándar General para LABORATORIOS CLÍNICOS	
Estándar General para SERVICIOS DE IMAGENOLÓGÍA	
Estándar para SERVICIOS DE RADIOTERAPIA	
Estándar para UNIDADES DE QUIMIOTERAPIA AMBULATORIA	



## Requisitos para la Acreditación

### 1 Autorización Sanitaria:



- ✓ Permiso formal otorgado por la Autoridad Sanitaria Regional que autoriza instalación y funcionamiento (ampliación, modificación o traslado) de un determinado establecimiento de salud.

#### Reglamentos sobre Autorización Sanitaria de Establecimientos de Salud

**DS 161/82**  
de Hospitales  
y Clínicas.

**DS 283/97**  
Salas de  
Procedimientos y  
Pabellones  
de Cirugía menor

- Centros de Diálisis.
- Laboratorios Clínicos (Decreto 433)
- Atención Psiquiátrica Cerrada
- Prestadores Institucionales de At. Abierta
- Prestadores Institucionales de At. Cerrada

## 2 Autoevaluación



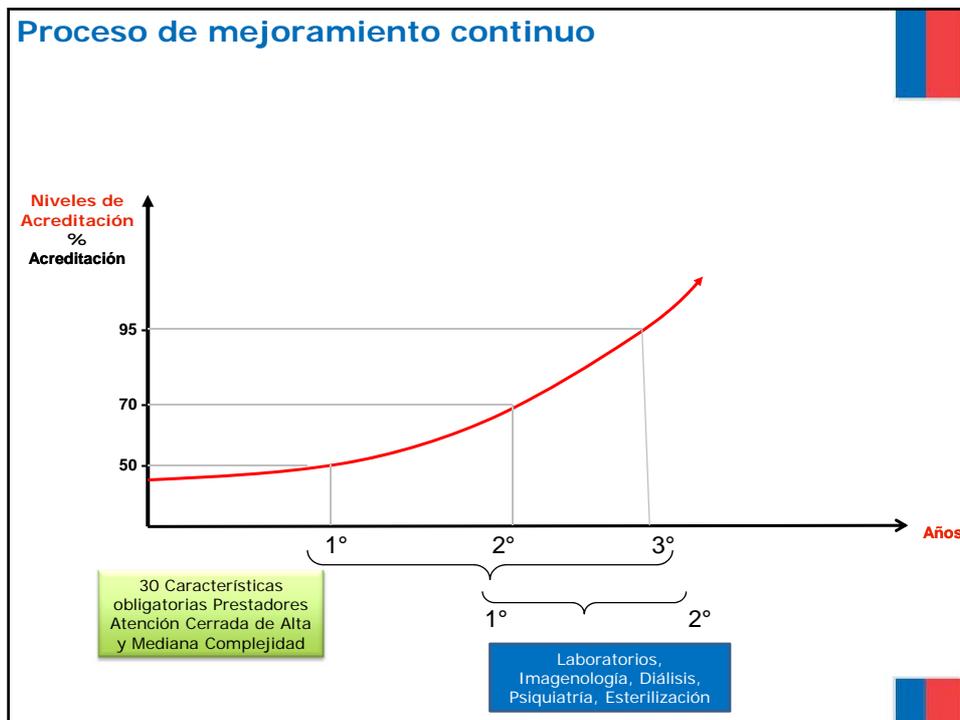
- ✓ Proceso de evaluación de actividades de mejoría continua de calidad en la atención de salud que realiza el prestador que desea acreditarse.
- ✓ Su formato y contenidos mínimos están regulados por la Circular IP N° 9, de 3 de Septiembre de 2010, de la Intendencia de Prestadores de la Superintendencia de Salud y disponibles en su página web ([www.supersalud.gob.cl](http://www.supersalud.gob.cl)).

## 3 Solicitud de Acreditación



- ✓ Representante legal del prestador institucional presenta la solicitud ante la Intendencia de Prestadores.
- ✓ Se debe adjuntar copia de la autorización sanitaria vigente y del informe del proceso de autoevaluación que debe haber concluido en los 12 meses previos a la solicitud de acreditación.

**No olvidar que se envía la solicitud on line y, además, en papel por Oficina de Partes y debe estar firmada por el Representante Legal.**



## Estado del Arte

### Entidades Acreditadoras

Registro de Entidades Acreditadoras a Junio del 2012

ENTIDADES ACREDITADORAS	N°	Número promedio de Evaluadores autorizados y registrados por EA
Entidades Acreditadoras Autorizadas y vigentes en el registro de la SIS.	19	10
Solicitudes de autorización de Entidades Acreditadoras en proceso de gestión.	1	

## Avances en Acreditación Junio 2012

Prestadores Institucionales ingresados al Proceso de Acreditación	N°	Porcentaje de Prestadores acreditados y no acreditados
Prestadores Institucionales Acreditados	31	80%
Prestadores Institucionales que No Acreditaron	8	20%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>
Prestadores Institucionales en Proceso de Acreditación	5	
Prestadores Institucionales con solicitud en evaluación	3	

## Acreditación Sector Privado al 31 de mayo de 2012

Prestadores institucionales Atención Cerrada Acreditados	Dotación de Camas
Clínica Alemana	331
Clínica Dávila	413
Clínica las Condes	257
Clínica Santa María	265
Clínica Vespucio	82
<b>Sub total RM</b>	<b>1.348</b>
Clínica Ciudad del Mar	61
Clínica Magallanes	56
Clínica Reñaca	186
Hospital Fusat	132
<b>Sub total Regiones</b>	<b>435</b>
<b>TOTAL CAMAS ACREDITADAS</b>	<b>1783</b>
*Total camas país sector privado	5541
% Acreditadas/total país	32%
*Total camas sector privado RM	3.024
% Acreditadas RM/total RM	45%

\*Fuente: Clínicas de Chile AG/ Fichas Técnicas IP

### Acreditación Sector Público al 31 de mayo de 2012

Prestadores institucionales de Atención Cerrada Acreditados	Dotación de Camas
Instituto Nacional del Cáncer	98
Hospital Exequiel González Cortés	138
Hospital Padre Hurtado	381
Hospital San Juan de Dios	601
Sub total RM	1.218
<b>TOTAL CAMAS ACREDITADAS</b>	<b>1.218</b>
*Total camas país sector público	25.122
% Acreditadas/total país	5%
*Total camas RM/total RM	8.137
% Acreditadas RM/total RM	15%

\*Fuente Referencial: Registro Deis MINSAL (Dic. 2010)

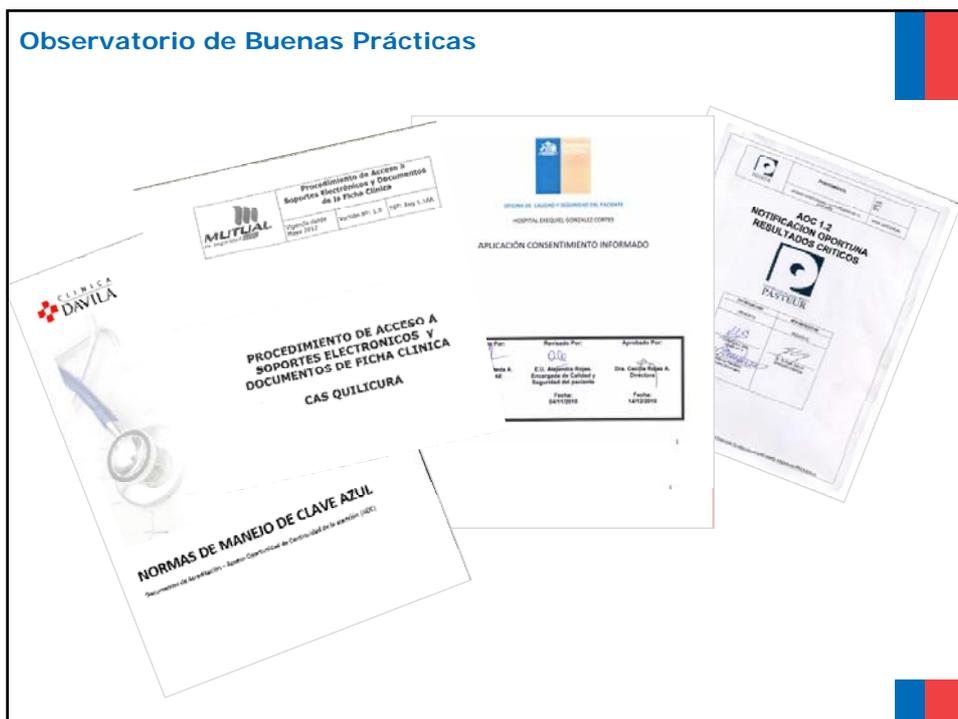
**¿Cuáles han sido las principales dificultades de los establecimientos de salud para cumplir con las características obligatorias que exige la acreditación?**

### Características Obligatorias que mayor trabajo implican a los prestadores

- ✓ **Identificación de pacientes:** el protocolo definido por cada prestador es muy complejo.
- ✓ **Consentimiento informado:** no se registra toda la información que exige el manual.
- ✓ **Evaluación preanestésica:** falta de registro por parte del profesional médico.
- ✓ **Trazabilidad de la biopsia:** no se estipulan en el documento todos los pasos que tiene la biopsia.
- ✓ **Sistema de alertas:** hay que comprender que se trata de la activación del sistema de alerta y no la descripción del protocolo de cómo atender una emergencia.
- ✓ **Priorización de la atención en la urgencia:** a pesar de que los tiempos de espera pueden ser mínimos, el prestador debe contar con un sistema de priorización de la atención, según la gravedad de cada paciente.
- ✓ **Sistema de notificación de resultados críticos:** no existe registro de la notificación.

### Causas más recurrentes que contribuyen a que los prestadores NO acrediten

- ✓ **Ficha clínica única:** independiente del formato que tenga la ficha, ésta debe ser vinculante, es decir, si el profesional requiere revisar la ficha debe tener acceso oportuno a ella.
- ✓ **Trazabilidad de la biopsia:** no cuentan con todos los registros que permiten identificar cada uno de los pasos que siguió la biopsia.
- ✓ **Evaluación externa de la calidad:** los laboratorios clínicos se deben someter a una evaluación externa de la calidad para revisar que los procesos estén bien ejecutados.



## Factores de éxito

- ✓ **Compromiso** desde el director o gerente hasta el personal de apoyo.
- ✓ **Trabajo en equipo**, todas las personas que trabajan en el prestador se tienen que involucrar con la Calidad.
- ✓ **Cambio cultural hacia la Calidad**, desarrollar técnicas de motivación que permitan concientizar a los funcionarios que brindar una atención segura y de calidad es posible.
- ✓ **Instalar la Calidad** en la agenda del trabajo y que el centro del accionar esté basado en cómo logramos una mejor seguridad y calidad.
- ✓ **Ordenamiento de los procesos**, permite conocer si están haciendo bien las cosas.
- ✓ **Medir, medir, medir...** ("Si no se mide, no existe")

## Registro de Profesionales de la Salud

Gobierno de Chile | Superintendencia de Salud

### Avances en el Registro de Prestadores Individuales 2009 - 2012

Profesionales y Técnicos	N° de Profesionales en el Registro		
	20-10-2009	27-12-2010	31-5-2012
Médico Cirujano	21.681	25.353	29.265
Cirujano Dentista	8.049	9.537	11.352
Enfermera		14.314	19.313
Enfermera-Matrona		2.694	2.920
Fonoaudiólogo			3.101
Kinesiólogo		5.412	8.950
Matrona		7.047	8.204
Nutricionista			5.225
Psicólogo		15.034	26.020
Químico farmacéutico			4.957
Bioquímico			1.231
Tecnólogo Médico		6.091	7.534
Terapeuta ocupacional			1.640
Auxiliares y Auxiliares Paramédicos			23.509
Técnicos en Salud			40.821
<b>TOTAL</b>	<b>29.730</b>	<b>85.482</b>	<b>194.042</b>

**Registro de Especialidades y Subespecialidades Médicas y Odontológicas**

Registro de Especialidades y Subespecialidades Médicas y Odontológicas	30.04.2010	30.06.2011	31.05.2012
<b>TOTAL</b>	<b>13.431</b>	<b>18.465</b>	<b>23.977</b>

**Desafíos para el año 2012**

Gobierno de Chile | Superintendencia de Salud

## Desafíos de Acreditación de Calidad

- ✓ Ser un organismo facilitador del proceso de Acreditación Nacional en todo el país.
- ✓ Continuar acompañando a los hospitales públicos en el proceso de preparación para obtener la Acreditación.
- ✓ Acreditación de los 10 hospitales públicos que integran el Plan Piloto "**Comprometidos con la Calidad**", durante el año 2012.
- ✓ Acreditación de todos los hospitales autogestionados y 5 hospitales bases del país, antes de julio del año 2013.

Gobierno de Chile | Superintendencia de Salud

¿Cómo perciben los pacientes y funcionarios la Acreditación de Calidad?

