



SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD

# Levantamiento Información Factores Organizacionales en Prestadores Institucionales Acreditados

**Carmen Monsalve Benavides**  
**Jefa Subdepartamento Gestión de Calidad en Salud**  
**Intendencia de Prestadores**  
**VII ENCUENTRO NACIONAL DE CALIDAD EN SALUD**

27 de Septiembre de 2017





**TAREAS  
CUMPLIDAS**

**DESAFÍOS**



**B  
U  
E  
N  
T  
R  
A  
B  
A  
J  
O**

INGRESO AL SISTEMA  
CREDITACIÓN NUEVOS  
PRESTADORES

Prestadores  
Acreditados  
294

MANTENCION GARANTÍA DE  
CALIDAD  
PRESTADORES ALTA COMPLEJIDAD

GARANTÍA  
DE CALIDAD  
VIGENTE

ESTABLECER NUEVOS  
ESTÁNDARES EN  
ATENCIÓN CERRADA



**SISTEMA DE GESTIÓN  
DE CALIDAD**

¡Porque la calidad la hacemos todos!

### MODELO MALCOLM BALDRIGE (EE.UU.)



### MODELO IBEROAMERICANO DE EXCELENCIA



### Modelo Chileno de Gestión de Excelencia



### Modelo Europeo de la Calidad - EFQM

(Fundación Europea para la Gestión de la Calidad)



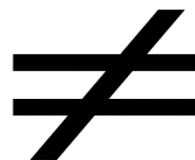


## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

## Objetivos

El sistema de gestión es el vehículo  
que tiene la organización para alcanzar  
sus objetivos

*No es sinónimo de*



## ACREDITACIÓN





**E. Deming**

Según la óptica de esta autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.



# FACTORES ORGANIZACIONALES – LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PRESTADORES ACREDITADOS EN PROCESO DE FISCALIZACIÓN DE MANTENCIÓN DE ESTÁNDAR Julio– Agosto 2017



FUENTES :

- ✓ Observación Directa
- ✓ Entrevistas
- ✓ Revisión de Documentos de respaldo

ITEM III. DESARROLLO ORGANIZACIONAL		
III-A. LIDERAZGO EQUIPO DIRECTIVO		
CÓDIGO	ATRIBUTOS A EVALUAR	CUMPLIMIENTO
<b>A.1</b>	<b>Compromiso Director y/o Gerencia del Prestador</b>	<b>1 (SI) 0(NO)</b>
A.1.1	Director del Prestador con presencia y participación activa durante reunión de inicio de fiscalización	1
A.1.2	Director del Prestador participa durante reunión de cierre de la fiscalización	1
A.1.3	Director del Prestador con presencia y participación durante el desarrollo de la fiscalización	0
A.1.4	Director del Prestador demuestra disponibilidad para reunión-entrevista con fiscalizador	1
<b>A.2</b>	<b>Antigüedad en el cargo como Director o Gerente del Prestador ( Entrevista )</b>	Registre con el N°1 la alternativa que corresponde
A.2.1	a) Menos de 1 año	1
A.2.2	b) Entre 1 a 3 años	
A.2.3	c) Entre 3 a 5 años	
A.2.4	d) Más de 5 años	
<b>A.3</b>	<b>Antigüedad en la institución</b>	
A.3.1	a) Menos de 1 año	
A.3.2	b) Entre 1 a 3 años	
A.3.3	c) Entre 3 a 5 años	
A.3.4	d) Más de 5 años	1
<b>A.4</b>	<b>Nivel de estabilidad del cargo de Director en relación a Acreditación</b>	Registre el N°
A.4.1	Desde la fecha de la última Acreditación, cuantos Directores o Gerentes han ocupado el cargo de Dirección	2



# 1. LIDERAZGO

## Grado de Compromiso del Director y/o Gerencia

Participación activa en proceso de fiscalización

Permanencia en el cargo

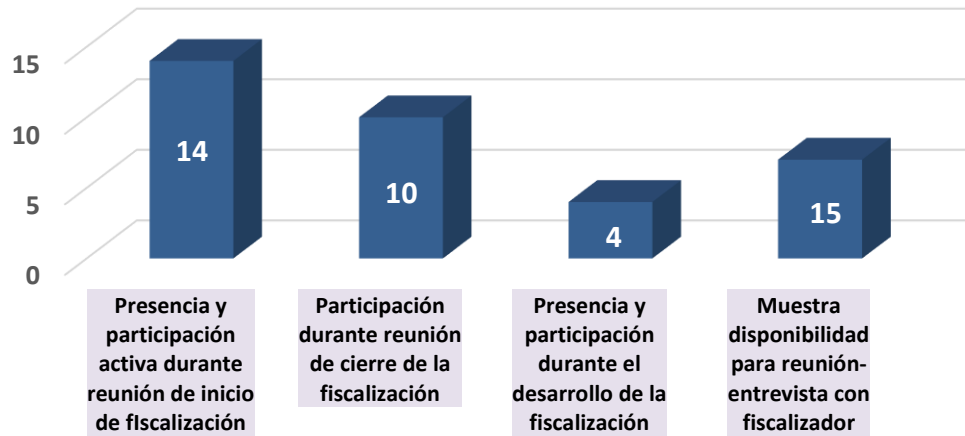
Conocimiento de Política de Calidad

Conocimiento Funciones de la Unidad de Calidad

Conocimiento Resultados del Programa de Calidad  
Institucional



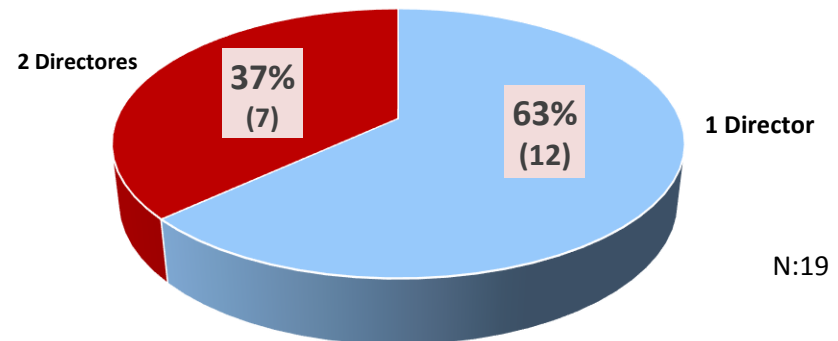
### Compromiso Director y/o Gerencia del Prestador en Proceso de Fiscalización



N:19

FUENTE: Unidad de Fiscalización en Calidad  
Subdepto. Gestión de Calidad IP

### Nº de Directores que han ocupado el cargo, desde la Acreditación



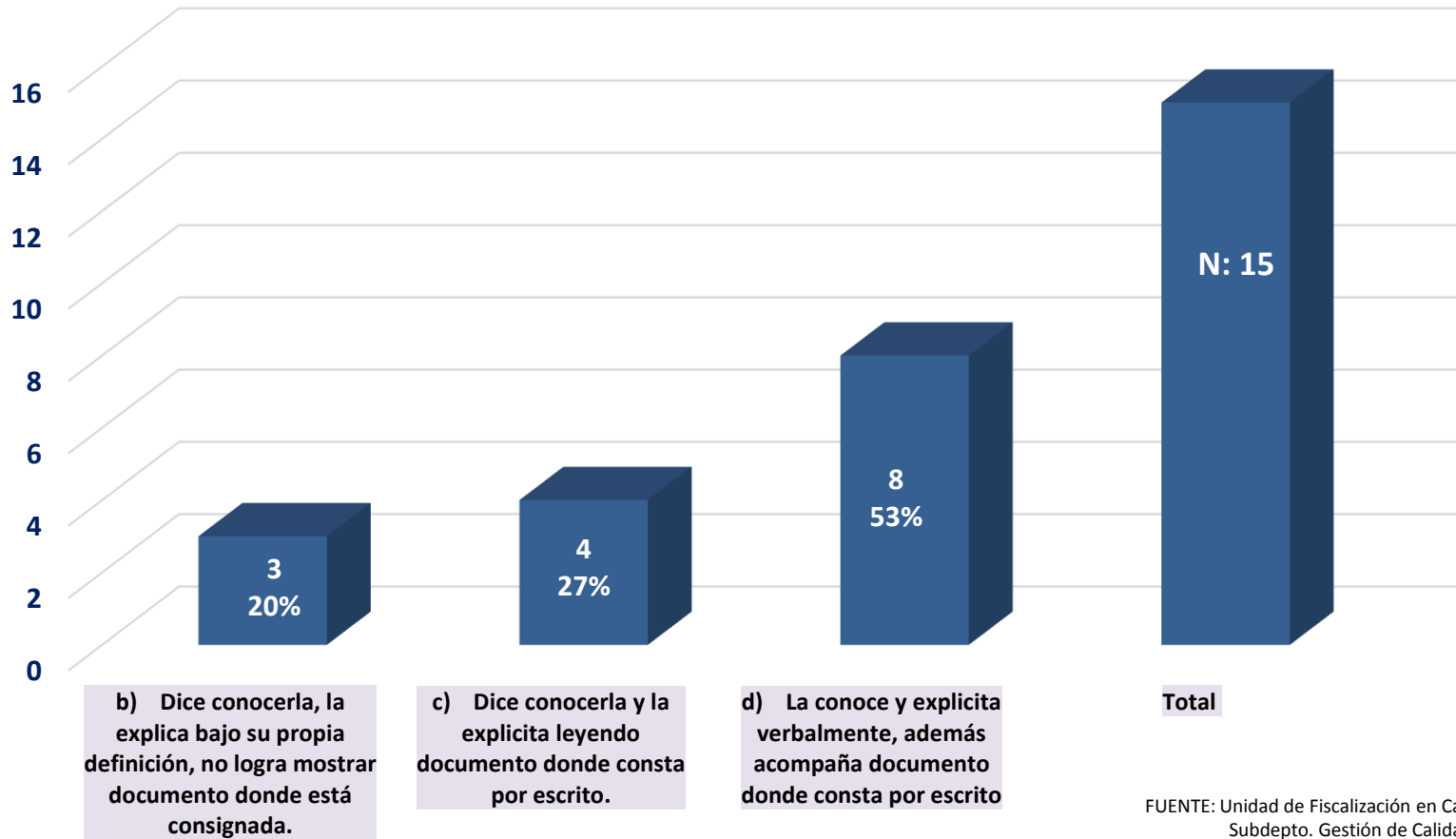
N:19

FUENTE: Unidad de Fiscalización en Calidad  
Subdepto. Gestión de Calidad IP



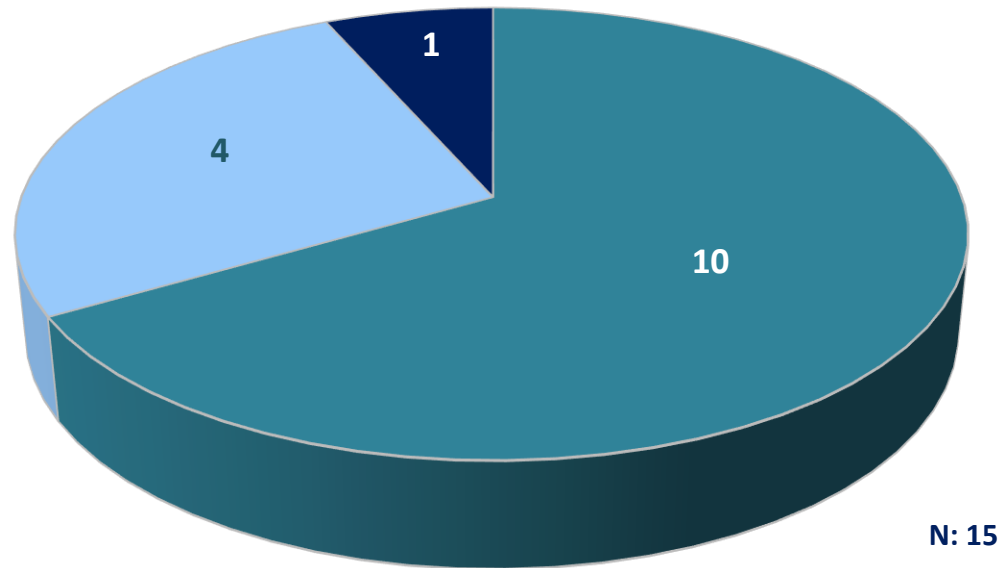


### Grado de conocimiento demostrado respecto a la Política de Calidad definida por la Institución





### Grado de conocimiento funciones de la Unidad de Calidad

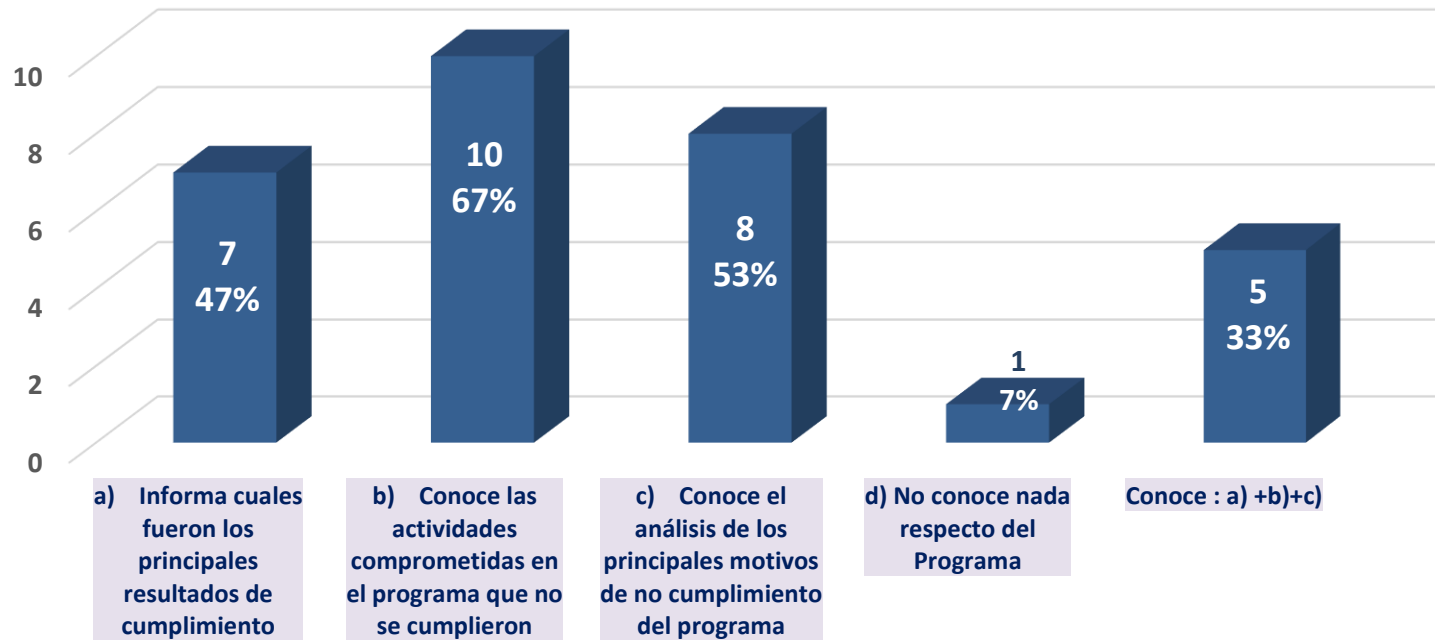


- a) Conoce y explicita sin apoyo las funciones de la Unidad de Calidad
- b) Explicita con apoyo de documento las funciones de la Unidad de Calidad
- c) No la conocen

FUENTE: Unidad de Fiscalización en Calidad  
Subdepto. Gestión de Calidad IP



## Conocimiento de Resultados de Cumplimiento del Programa Anual de Calidad



**N: 15**

FUENTE: Unidad de Fiscalización en Calidad  
Subdepto. Gestión de Calidad IP



# 1. LIDERAZGO

## PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA – Compromiso Equipo Directivo

La Calidad forma parte de los objetivos estratégicos de la institución

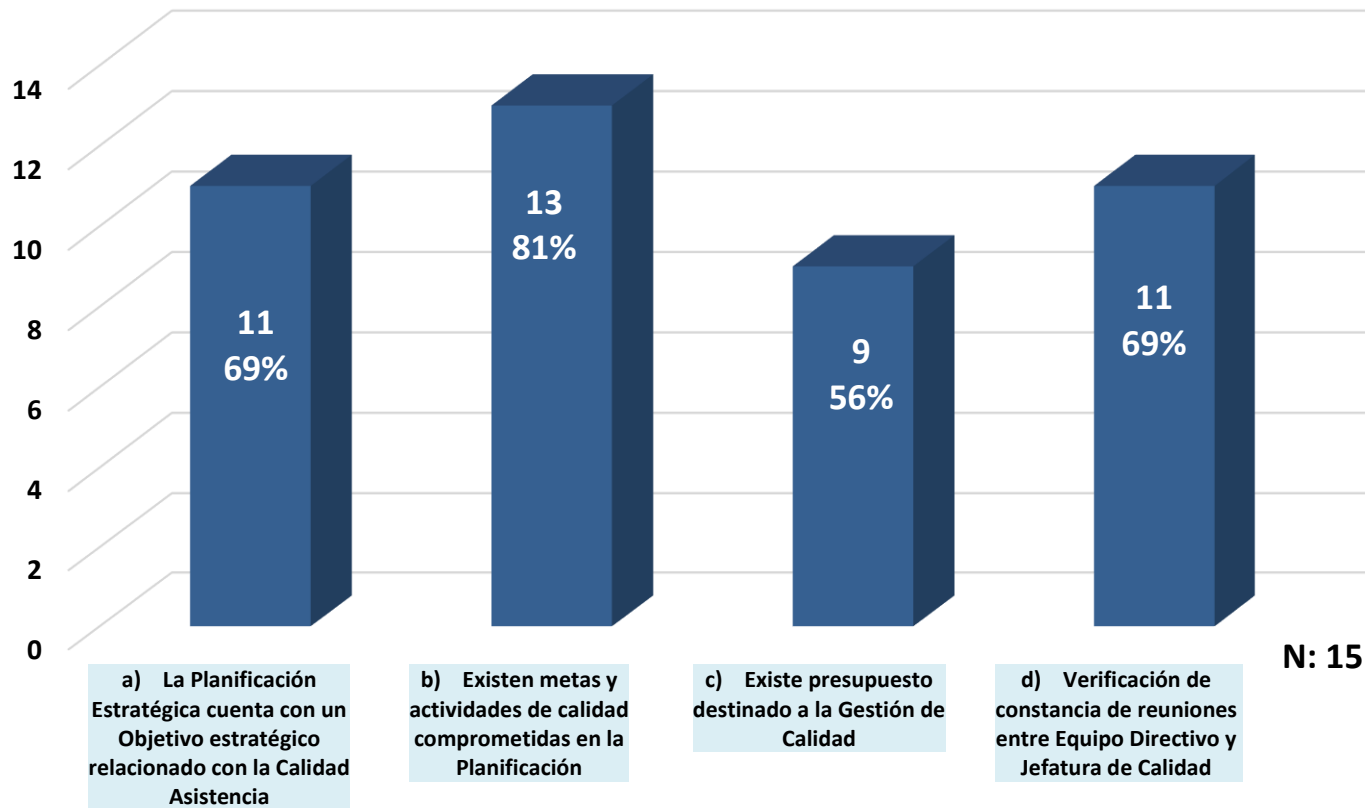
Hay metas definidas y comprometidas institucionalmente

Existe presupuesto asignado a calidad

Existe constancia de reuniones entre el equipo directivo y la Jefatura de Calidad



### Incorporación de la Gestión de Calidad como parte de la Planificación Estratégica de la Institución



N: 15

FUENTE: Unidad de Fiscalización en Calidad  
Subdepto. Gestión de Calidad IP



## 2. INSTITUCIONALIDAD UNIDAD GESTORA DE CALIDAD

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Nombre y dependencia jerárquica

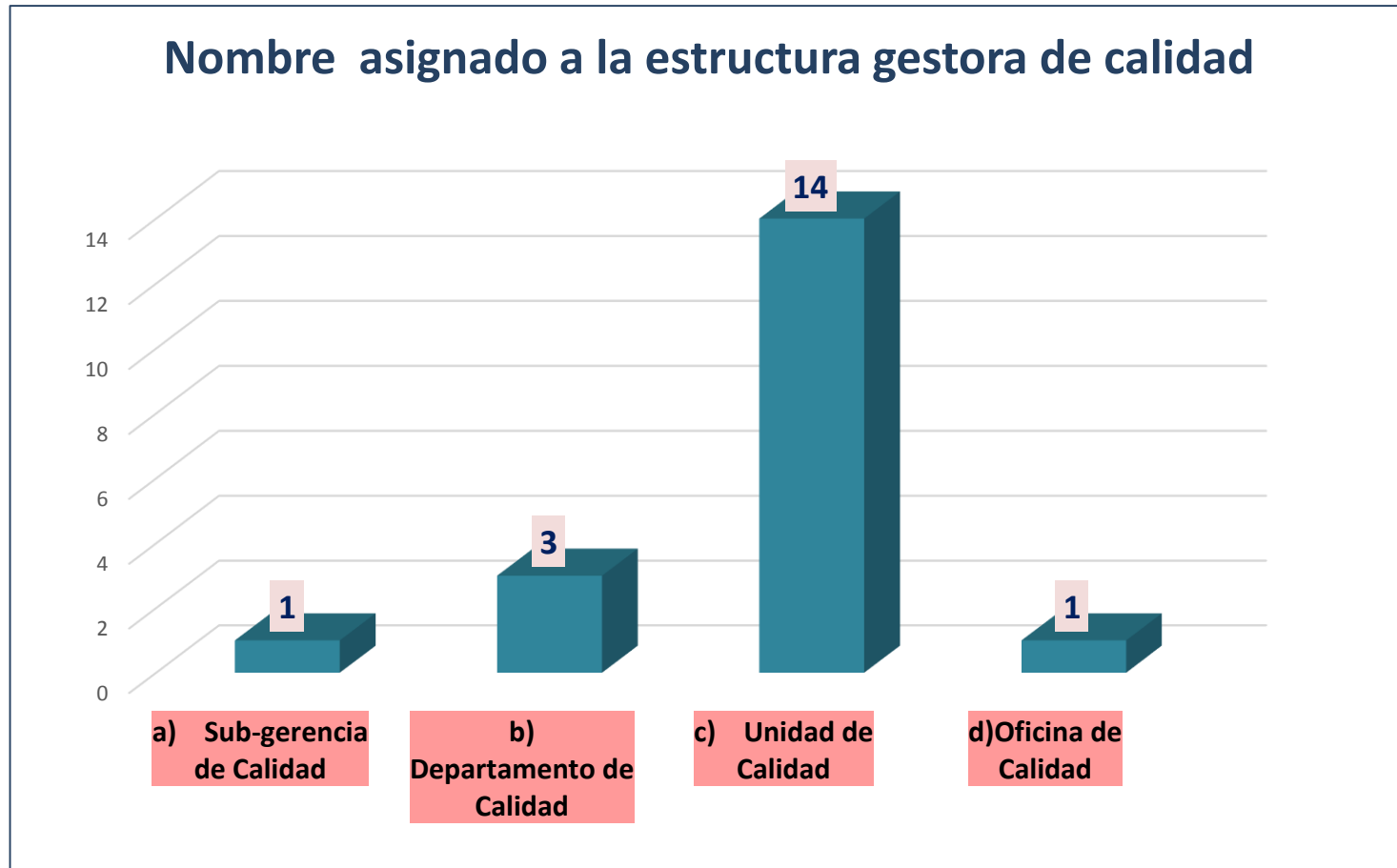
Recursos Físicos con los que cuenta

Recursos Humanos Asignados

Formación del equipo en Calidad



N: 19

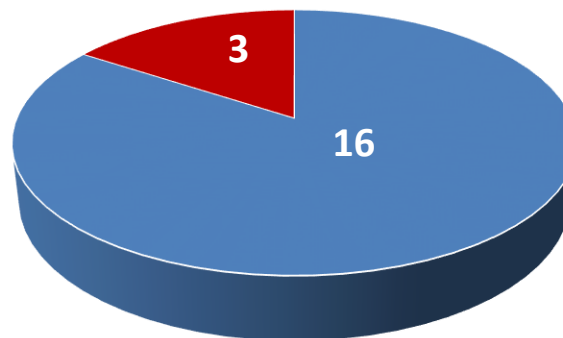


FUENTE: Unidad de Fiscalización en Calidad  
Subdepto. Gestión de Calidad IP



N: 19

## Dependencia Jerárquica Unidad de Calidad



- En organigrama la Unidad de Calidad depende jerárquicamente en línea directa de la Gerencia o Dirección del Prestador como Unidad de Staff
- En organigrama la Unidad de Calidad está en tercer nivel jerárquico, dependiendo de una Subdirección o departamento

FUENTE: Unidad de Fiscalización en Calidad

## Recursos Físicos con los que cuenta la Unidad de Calidad



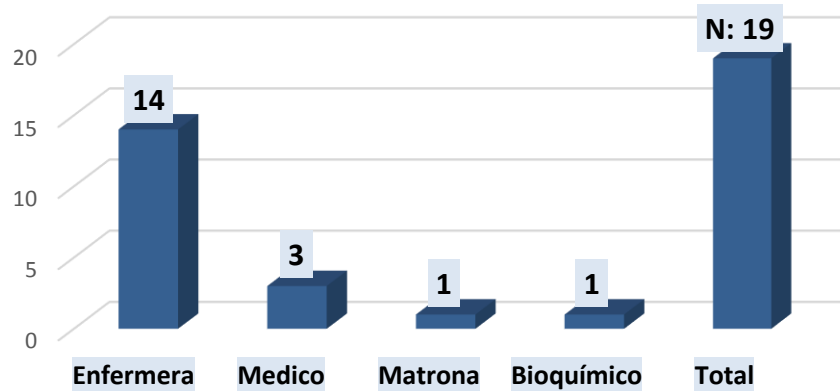
FUENTE: Unidad de Fiscalización en Calidad  
Subdepto. Gestión de Calidad IP





### Profesión Jefatura Calidad

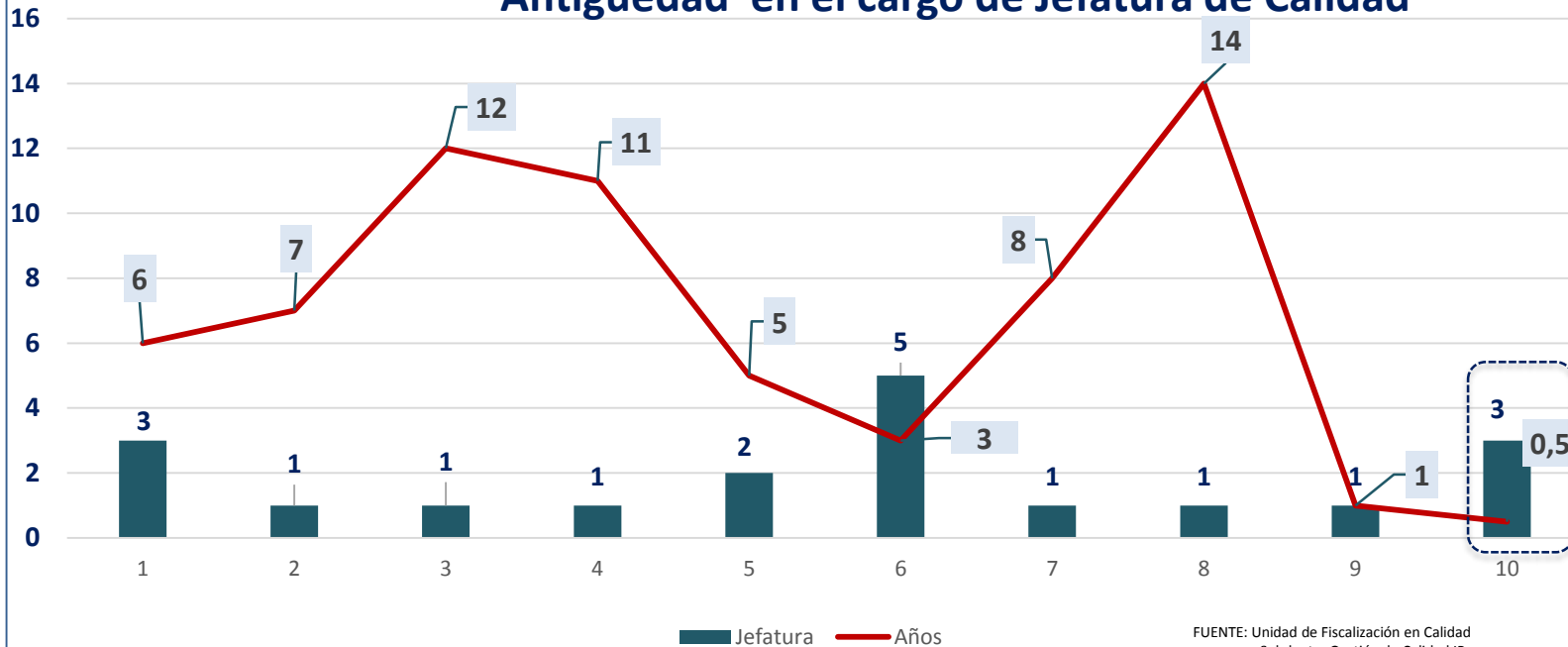
N: 19



El 53% de los prestadores cuenta con Jefaturas en calidad con antigüedad de 3 a 6 años

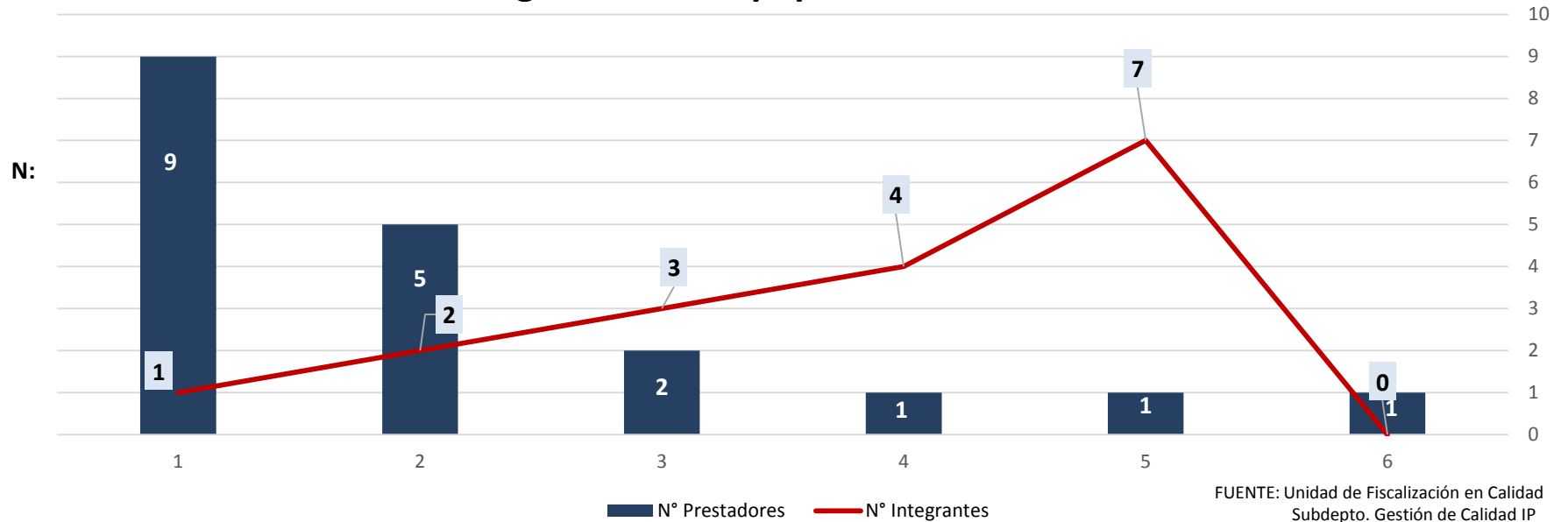
El 16% con Jefaturas en Calidad con 6 meses o menos de antigüedad en el cargo

### Antigüedad en el cargo de Jefatura de Calidad





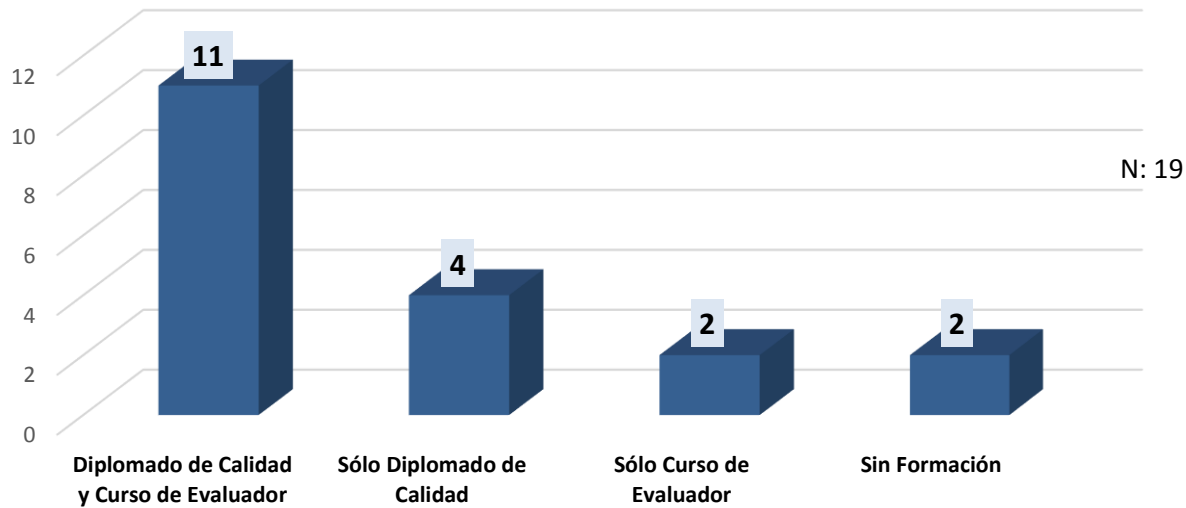
### N° de Integrantes del equipo de calidad



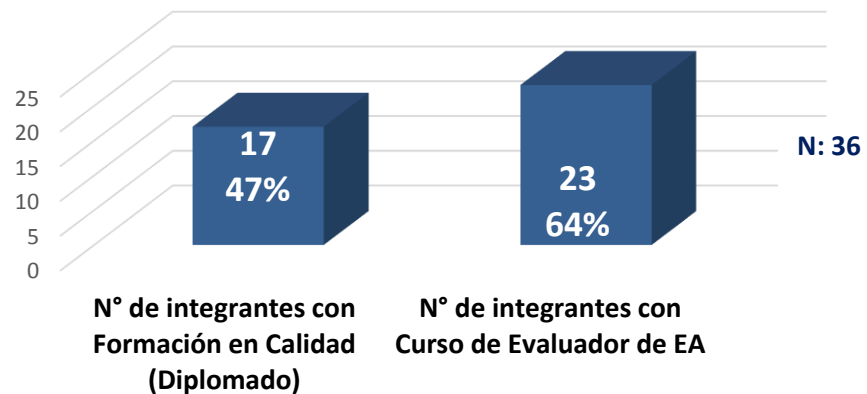
<b>Profesión</b>	<b>N°</b>
Enfermera(o)	20
Matrona	2
Médico	9
Kinesiólogo	2
Tecnólogo Médico	2
Químico Farmacéutico	1
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>



### Formación en Calidad de Jefaturas Unidades de Calidad



### Formación en Calidad Profesionales de la Unidad de Calidad (no jefaturas)



FUENTE: Unidad de Fiscalización en Calidad  
Subdepto. Gestión de Calidad IP



## 3. COMUNICACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

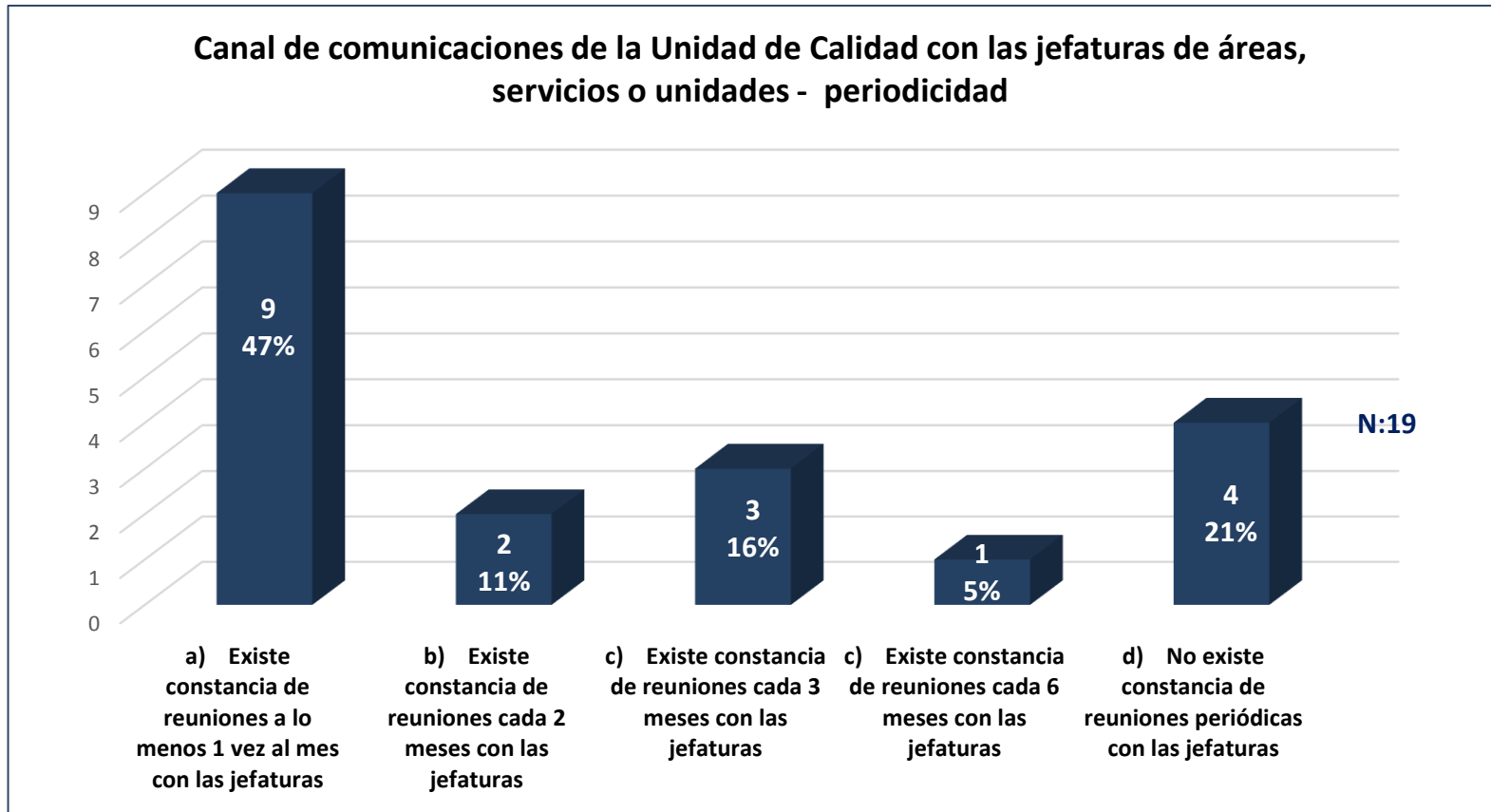
### Comunicación entre la Unidad de Calidad y Jefaturas de Servicios, Unidades o Áreas

Constancia de Reuniones y su periodicidad

Grado de participación de los Servicios en la definición de los procesos

Grado de participación de los Servicios en la definición de los indicadores de calidad

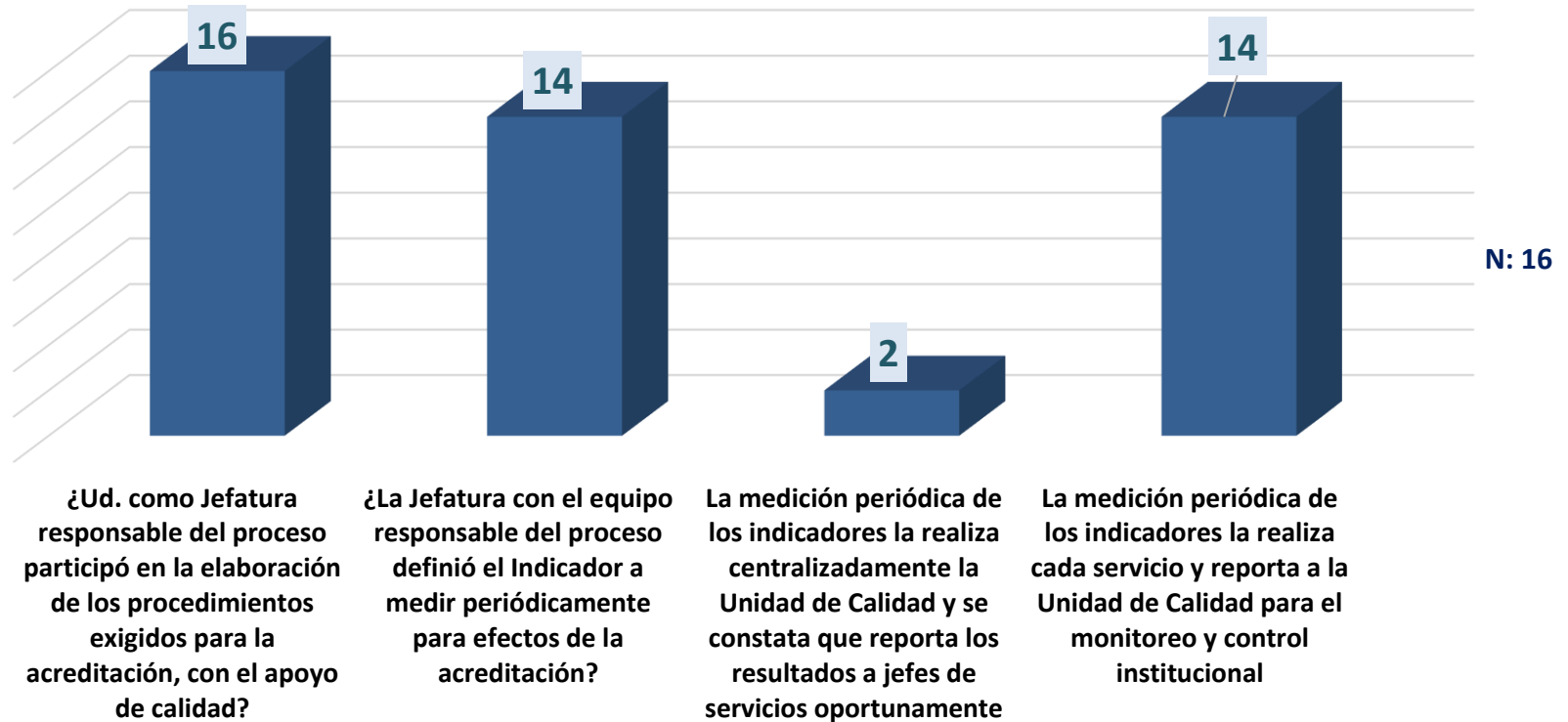
Monitoreo de Indicadores



FUENTE: Unidad de Fiscalización en Calidad  
Subdepto. Gestión de Calidad IP



## Comunicación y trabajo en equipo Unidad de Calidad y Jefaturas de Servicios



FUENTE: Unidad de Fiscalización en Calidad  
Subdepto. Gestión de Calidad IP



## 4. CAPACITACIÓN

### Programa de capacitación continua en calidad dirigida a profesionales de la institución

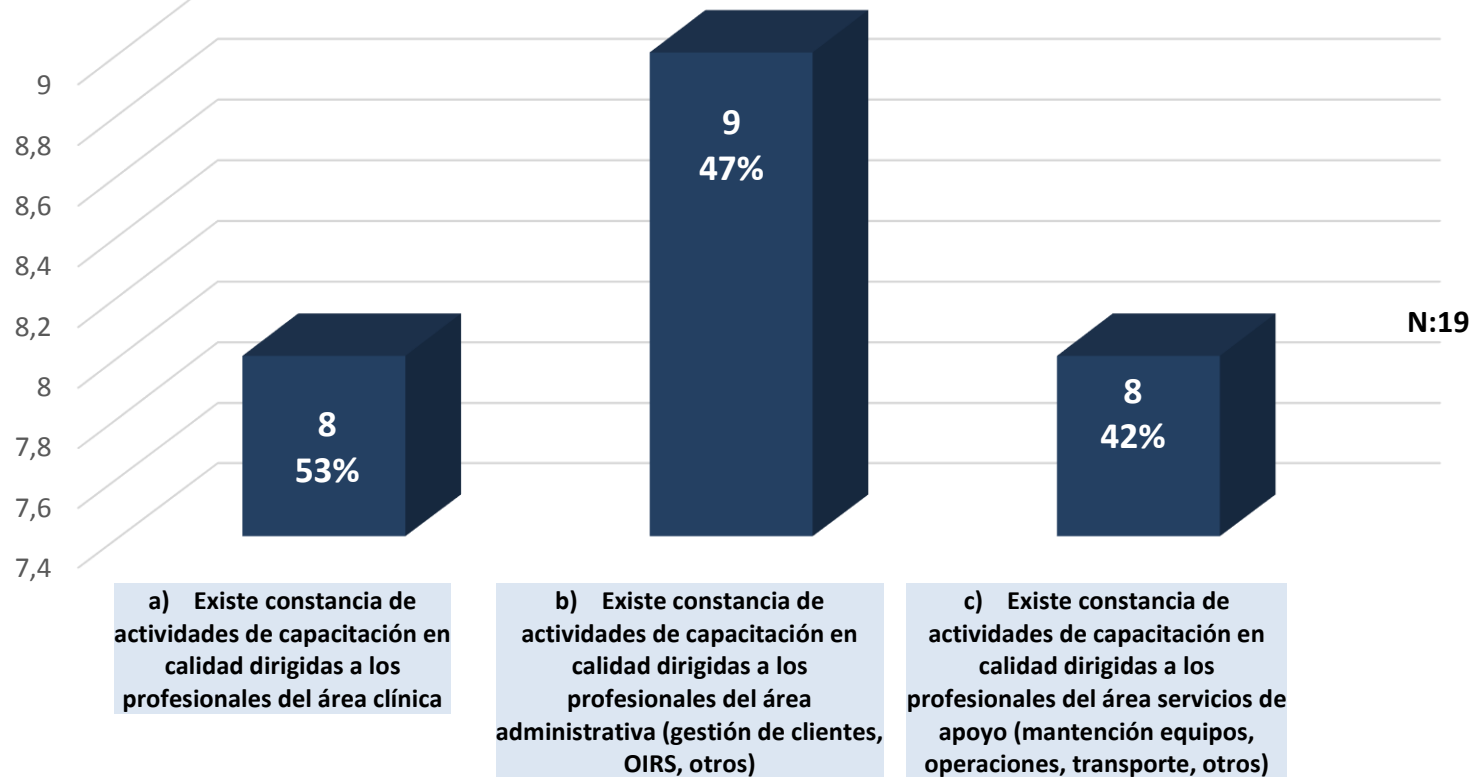
Existencia de capacitación en calidad en el área clínica

Existencia de capacitación en calidad en el área administrativa

Existencia de capacitación en calidad en el área de servicios de apoyo (mantención, operaciones, equipos, etc.)



### Programa de capacitación continuo en Calidad y Acreditación destinada a las unidades y profesionales de la institución

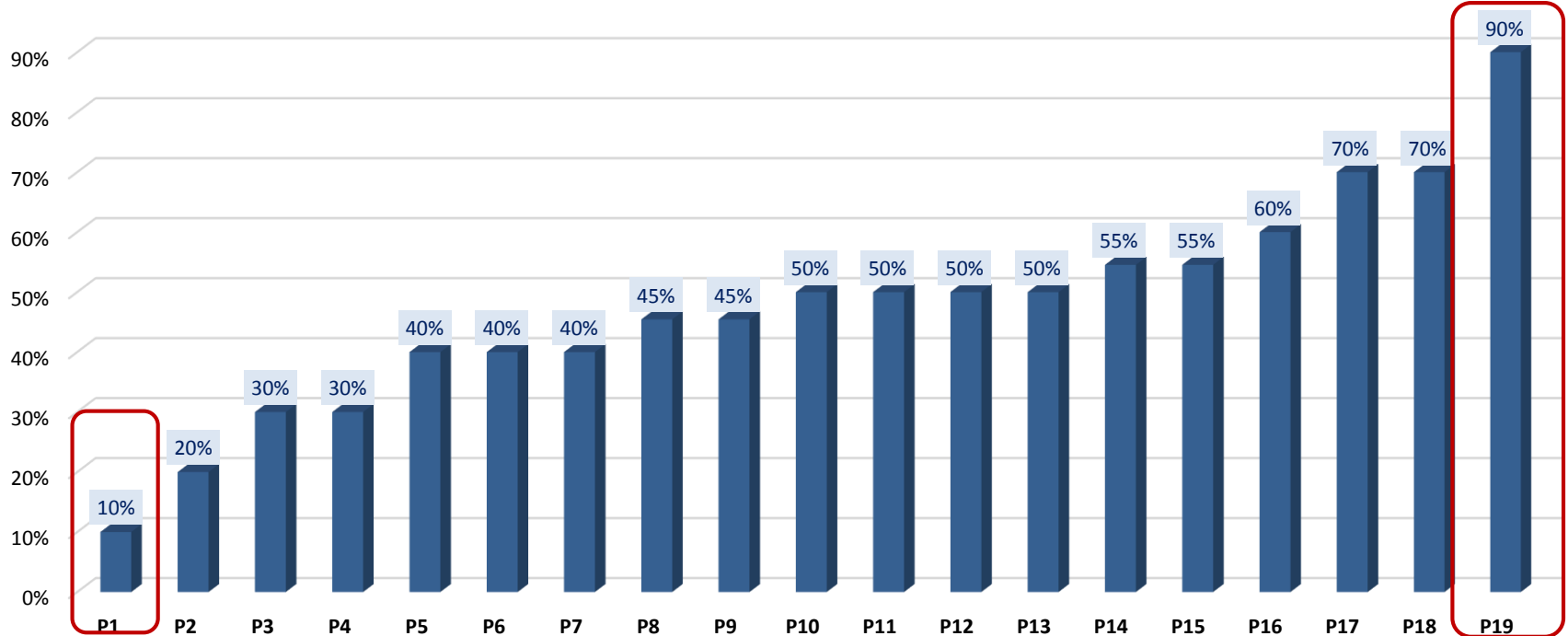


FUENTE: Unidad de Fiscalización en Calidad  
Subdepto. Gestión de Calidad IP





### PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DE CARACTERÍSTICAS FISCALIZADAS EN LOS 19 PRESTADORES DE ATENCIÓN CERRADA ALTA COMPLEJIDAD PÚBLICOS Y PRIVADOS



FUENTE: Unidad de Fiscalización en Calidad  
Subdepto. Gestión de Calidad IP



aún nos quedan tareas pendientes.....y  
el desafío de cómo las enfrentamos



TODOS  
POR  
CHILE



SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD



Gracias