

# INFÓRMESE

## Reclamo ante la Superintendencia de Salud

### Reclamo en línea

A través de [www.supersalud.gob.cl](http://www.supersalud.gob.cl).

### Atención presencial

Diríjase a Alameda 1449, Local 12, en Santiago o a cualquiera de nuestras agencias a lo largo del país.

### Por correo

Envíe una carta por correo a la agencia de la Superintendencia de Salud más cercana a su domicilio.

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

Fono consulta:

600 - 836- 9000

Síguenos en:



@SuperdeSaludChile



@SuperdeSalud



@superdesaludchile



### Arica

Avenida 18 de Septiembre N° 147

### Iquique

Serrano N° 145, Oficina 202, Edificio Econorte

### Antofagasta

Coquimbo N° 898

### Copiapó

Atacama N° 581, Oficina 204, Edificio Alcazar

### La Serena

Cordovez N° 588, Oficina 310

### Viña del Mar

Álvarez N° 646, Oficina 904

### Rancagua

Calle Coronel Santiago Bueras N° 363

### Talca

Uno Norte N° 963, Oficina 201

### Chillán

Arauco N° 405 oficina 510

### Concepción

Avenida Arturo Prat N° 321, Oficina 4

### Temuco

Antonio Varas N° 979, Oficina 403

### Valdivia

Calle Caupolicán N° 364, Oficinas 1 y 2, Galería Benjamín

### Puerto Montt

Concepción N° 120, Oficinas 705 y 706

### Coyhaique

Bilbao N° 323, Oficina 213, Edificio Don Antonio

### Punta Arenas

Avenida Colón N° 825

Oficina Central: Alameda 1449, Local 12, Santiago, a pasos del Metro La Moneda

Horario de atención Santiago: Lunes a Jueves, 8:30 a 16:00 hrs. Viernes 8:30 a 15:00 hrs.

Regiones: Lunes a Viernes, 9:00 a 14:00 hrs.



# Acreditación

## de Prestadores Institucionales de Salud



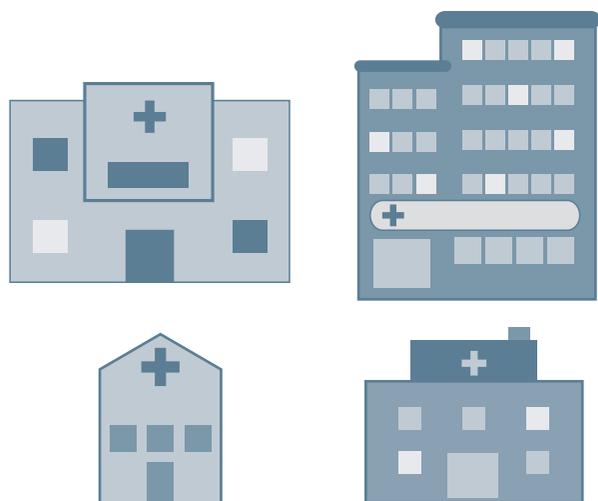
Acreditación certificada por  
SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD

# ¿Qué es la Acreditación de Prestadores Institucionales?

En el marco de la Garantía de Calidad del AUGE/GES se crea el Sistema Nacional de Acreditación de Prestadores Institucionales. Éste es un proceso periódico de evaluación, al cual se someten los hospitales, clínicas, consultorios y centros de salud, cuyo objetivo es verificar el cumplimiento de un conjunto de estándares de calidad establecidos por el Ministerio de Salud, enfocados en mejorar la atención que reciben los pacientes y disminuir sus riesgos.

Cuando un recinto asistencial se acredita, la Superintendencia de Salud lo inscribe en el Registro de Prestadores Acreditados y entrega un Certificado de Acreditación que indica que cuenta con un sello de calidad.

La Acreditación tiene una vigencia de 3 años. Luego de este período los establecimientos de salud se deben someter a una reacreditación.



# ¿Qué miden los estándares de calidad?

Durante la Acreditación se verifica que las instituciones de salud cumplan con los requisitos establecidos en los estándares de calidad.

Las exigencias de mejoramiento de la calidad y disminución de los riesgos asociados a la atención, se expresan en las siguientes materias:

- Respeto a la dignidad de los pacientes
- Gestión de la calidad
- Gestión clínica
- Acceso, oportunidad y continuidad de la atención de salud
- Registros
- Competencias del recurso humano
- Seguridad del equipamiento
- Seguridad de las instalaciones
- Servicios de apoyo

# ¿Quién fiscaliza que se cumplan los estándares de calidad?

La **Superintendencia de Salud, a través de la Intendencia de Prestadores** tiene la facultad de fiscalizar que los establecimientos asistenciales acreditados mantengan los estándares de calidad y seguridad de la atención, por los cuales obtuvieron este sello de calidad. Para ello, desarrolla anualmente un Programa de Fiscalización continuo.

# Beneficios de la Acreditación

- Aumenta la confianza de los usuarios con los establecimientos de salud porque valoran la calidad y la seguridad del paciente.
- Involucra a la familia en el proceso de atención de salud.
- Construye una cultura organizacional que busca mejorar la seguridad de la atención, a partir del aprendizaje de acontecimientos adversos o eventos inesperados, como por ejemplo, las caídas de pacientes.
- Mejora continua de los procesos, en base a actividades, tales como: la utilización de un brazalete de identificación a toda persona que es hospitalizada.
- Promueve un ambiente de trabajo eficiente y seguro, lo que contribuye a la satisfacción de los usuarios y sus familias.
- Entre otros.

# ¿Cómo conocer los establecimientos que están acreditados?

Ingresando al portal web de la Superintendencia de Salud [www.supersalud.gob.cl](http://www.supersalud.gob.cl), servicio **Registro de Prestadores Acreditados**.