

# Lineamientos Generales Instalación de Cultura de calidad y seguridad de la atención en APS.

EU. Marcela Rodriguez  
Depto. Gestión del cuidado  
División de Atención Primaria.



## Marco referencial :

- Decreto N° 72 – Resol N° 704 del 14, 10 2022 (233 Establecimientos de APS). La Ley 19966 de Garantías Explicitas en Salud.
- La Ley 20.584 que regula sobre los derechos y deberes que las personas tienen en acciones vinculadas con la salud, aplicables a cualquier tipo de prestadores, en su Art 4°, señala que las personas tienen derecho a una atención segura.
- Compromiso de Gestión Comges N° 16
- Plan Comunal





## Calidad y Seguridad del paciente :

Más de 1 de cada 10 pacientes continúan siendo perjudicados por fallas de seguridad durante su atención. A nivel mundial, la atención insegura provoca más de 3 millones de muertes cada año. La carga de daño para la salud se estima en 64 millones de años de vida ajustados por discapacidad (AVAD) al año, similar a la del VIH/SIDA.

La pandemia de SARS-cov-2 ha puesto de manifiesto el riesgo de daño para el paciente, con una proporción estimada de infecciones adquiridas en el ámbito de la atención sanitaria que oscila entre el 12,5 % y el 65 %. La evidencia sugiere que la incidencia de otros daños ha aumentado durante la pandemia, ya que la capacidad del sistema de salud se ha visto desafiada.

En el entorno comunitario (atención primaria/ambulatoria), la mayor parte del daño al paciente **se debe a los eventos adversos de los medicamentos y al diagnóstico y tratamiento erróneos o tardíos**. Los pacientes lesionados suelen experimentar una morbilidad temporal que requiere atención adicional o, en algunos casos, ingreso en el hospital.





¿Qué beneficios nos trae trabajar en calidad ?

Cuidar a quienes nos cuidan



- **Referentes Gestores del cuidado de Salud Mental de los funcionarios.**
- Ord B2/1132, 9/04/2022, envía recomendaciones para el cuidado del personal de salud.  
Ord C35/N°2080, 19/07/2021 Guía para el Gestor del Programa Saludablemente.



Protocolos y manuales de procedimiento que muestren los procesos.

MANUAL DEL ESTÁNDAR  
GENERAL DE ACREDITACIÓN PARA  
PRESTADORES INSTITUCIONALES  
DE ATENCIÓN ABIERTA



 POR UNA SALUD FUERTE

PAUTA DE COTEJO  
MANUAL DE ATENCIÓN ABIERTA



 POR UNA SALUD FUERTE

SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD

1º ÁMBITO : RESPETO A LA DIGNIDAD DEL PACIENTE (DP)

2º ÁMBITO : **GESTIÓN DE LA CALIDAD (CAL)**

3º ÁMBITO : **GESTIÓN CLÍNICA (GCL)**

4º ÁMBITO : ACCESO, OPORTUNIDAD Y CONTINUIDAD DE LA  
ATENCIÓN (AOC)

5º ÁMBITO : **COMPETENCIAS DEL RECURSO HUMANO (RH)**

6º ÁMBITO : REGISTROS (REG)

7º ÁMBITO : SEGURIDAD DEL EQUIPAMIENTO (EQ)

8º ÁMBITO : SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES (INS)

9º ÁMBITO : SERVICIOS DE APOYO



## Dando sentido.

- **Referentes del Programa Cardiovascular** : Ord 3040, 29/06/2022, aplicación de pauta de monitoreo y supervisión del proceso de atención salud cardiovascular.
- **Referentes de Emergencia y desastres ORD N° A 18/ 334 , 26 /01/2022.** Guía y formato para la elaboración de planes de emergencia para establecimientos de Atención Primaria de Salud .
- **Referentes Gestores de Recursos Físicos** : avanzar en la regularización de Autorizaciones Sanitarias o demostraciones . Ord 1556, 10/04/2019, Guía de Preparación documental y antecedentes para solicitar la Autorización Sanitaria.





**Calidad y seguridad otorga Satisfacción usuaria interna y externa.**

**Nos desafía al trabajo en equipo.**

¿Cómo nos ha ido con los procesos ?



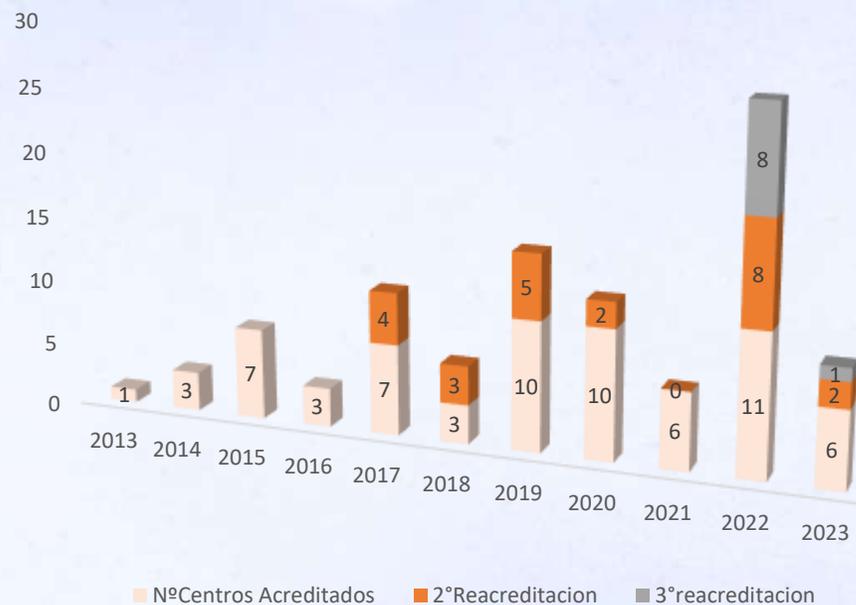
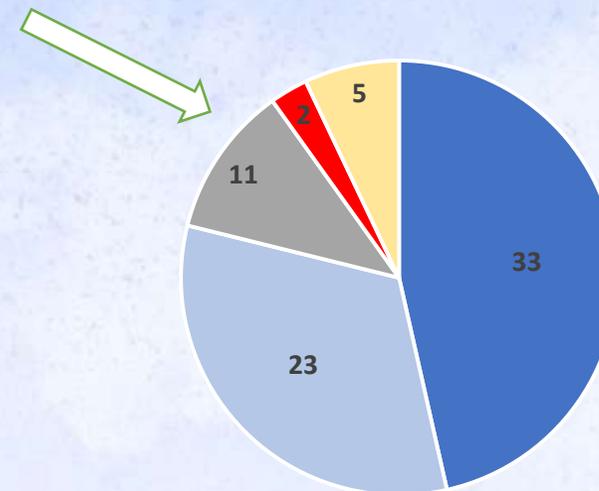
## Resultados de la gestión por Servicios de Salud :

Servicio de Salud	Acreditados total	solitudes ingresadas
Aconcagua	3	0
Aisén	0	0
Antofagasta	1	0
Araucanía Norte	0	0
Araucanía Sur	0	1
Arauco	0	2
Arica	0	0
Atacama	5	1
Biobío	0	0
Chiloé	0	0
Concepción	6	2
Coquimbo	3	4
Del Libertador B.O'Higgins	3	1
Del Maule	4	1
Del Reloncaví	1	0
Iquique	0	0
Magallanes	0	1
Metropolitano Central	2	4
Metropolitano Norte	1	0
Metropolitano Occidente	3	2
Metropolitano Oriente	8	3
Metropolitano Sur	4	0
Metropolitano Sur Oriente	6	0
Ñuble	9	2
Osorno	0	2
Talcahuano	5	1
Valdivia	4	3
Valparaíso San Antonio	0	1
Viña del Mar Quillota	0	0
<b>Total general</b>	<b>68</b>	<b>31</b>



# Establecimientos APS Acreditados año 2013 a Marzo 2023

Servicio de Salud	Dependencia	Nombre de establecimiento
Concepción	Municipal	Centro de Salud Familiar Juan Soto Fernández
Concepción	Municipal	Centro de Salud Familiar Lorenzo Arenas
Metropolitano Oriente	Municipal	Centro de Salud Familiar Apoquindo
Metropolitano Oriente	Municipal	Centro de Salud Familiar Dr. Aníbal Ariztía
<b>Metropolitano Oriente</b>	<b>Municipal</b>	<b>Centro de Salud Familiar Félix de Amesti</b>
<b>Metropolitano Oriente</b>	<b>Municipal</b>	<b>Centro de Salud Familiar Rosita Renard</b>
Metropolitano Oriente	Municipal	Complejo Cesfam Salvador Bustos y Centro de Urgencia de Ñuñoa
Ñuble	Servicio de Salud	Centro de Salud Familiar Violeta Parra
Ñuble	Municipal	Centro de Salud Familiar Los Volcanes
Valdivia	Municipal	Centro de Salud Familiar Las Ánimas
Valdivia	Municipal	Centro de Salud Familiar Angachilla

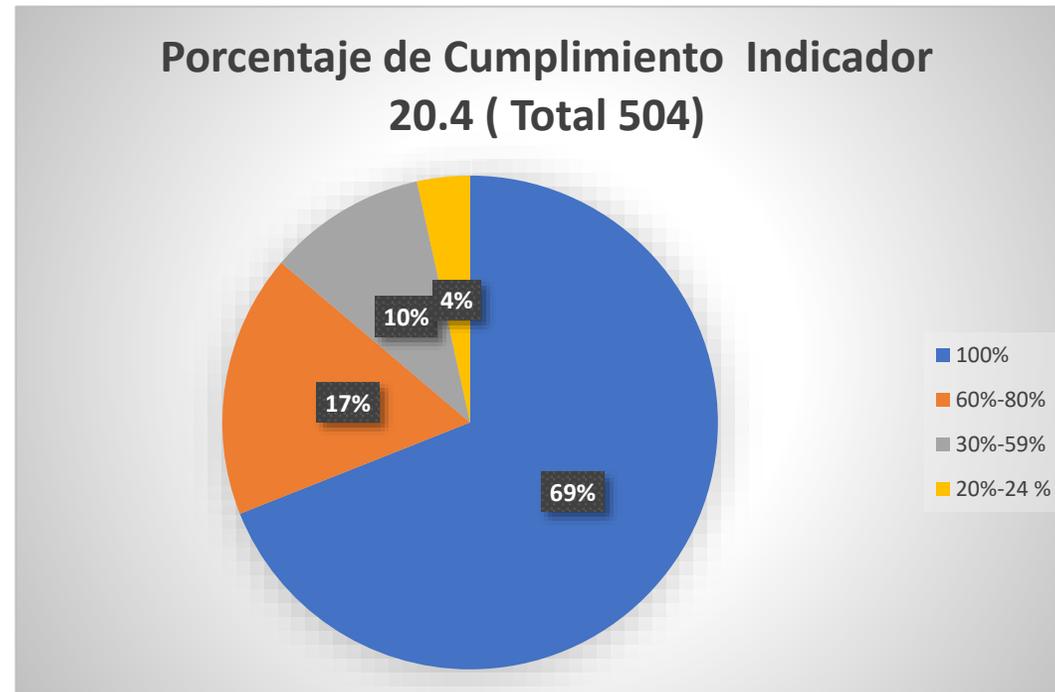


- 1° Acreditación
- 2° Reacreditación
- 3° Reacreditación
- No acreditados
- Acreditados con observación



## Capacitación Profesionales de Urgencias realización Precauciones Estándar, meta 50% .

Servicio de Atención primaria Urgencia	SAPU	238
Servicio de Atención primaria Urgencia	SUR	175
Servicio Atención Primaria Urgencia Alta Resolutividad	SAR	91

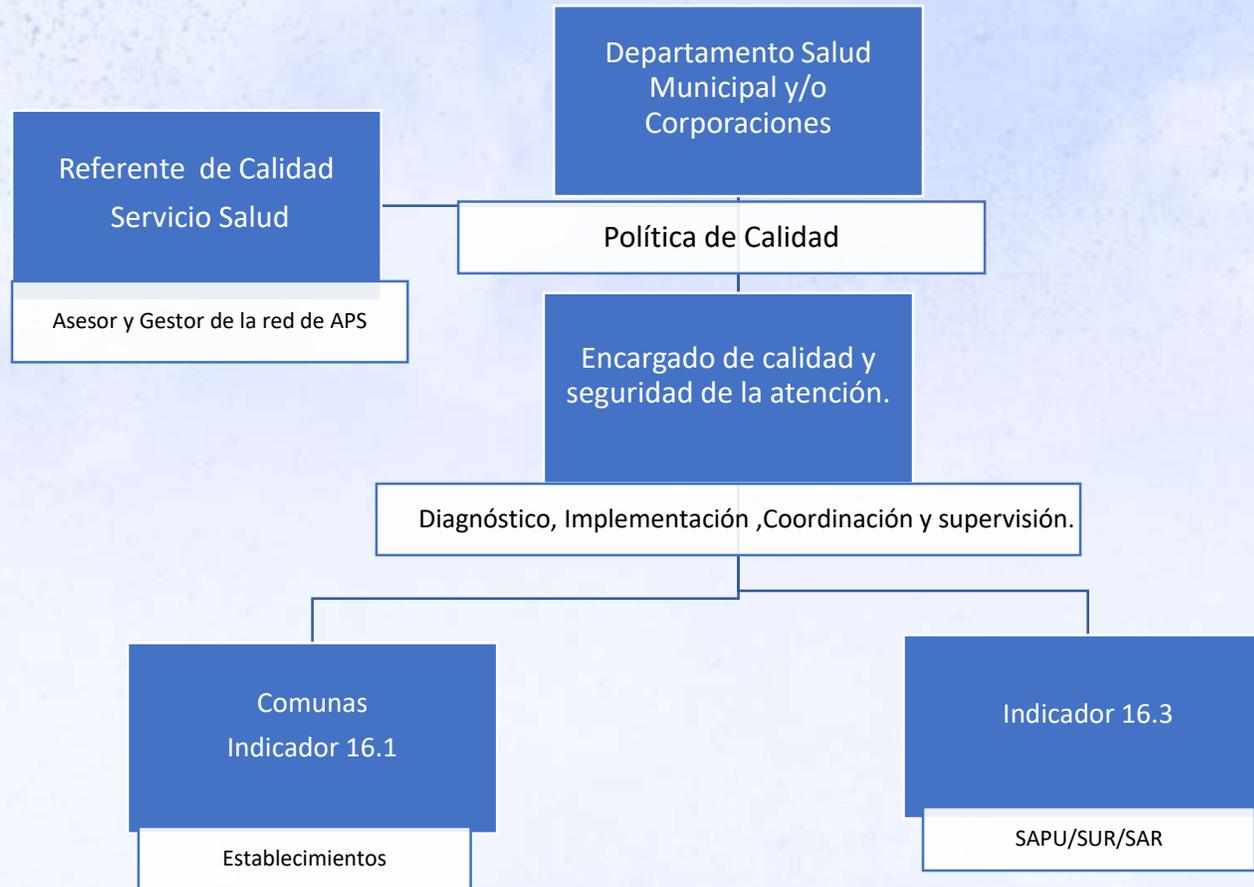


## *Lineamientos generales :*



# COMGES N° 16. **Ámbito RISS : Organización y Gestión**

**Objetivo :** Implementar planes de trabajo en materia de calidad y seguridad de la atención a nivel de las direcciones de Salud Municipal y/o corporaciones, y a nivel de los Servicios de Salud con APS.



## Indicador 16.1 : las siguientes (8) actividades :

- 1. Designación de responsable(s) de la gestión de calidad y seguridad de la atención** en las Direcciones de Salud Municipal y/o Corporaciones a través de Decreto Alcaldicio, indicando funciones definidas y horas necesarias para el cumplimiento de éstas, y a nivel de los Servicios de Salud con APS dependiente a través de una resolución.
- 2. Elaboración de una Política de calidad institucional Comunal:** considerando que la Política es la declaración formal de principios generales, debe otorgar consistencia y coherencia a la toma de decisiones de seguridad y calidad, dando un marco orientador a las gestiones de todas las unidades que componen la organización.
- 3. Identificación del estado de vigencia de autorización sanitaria y/o demostración sanitaria** con plan de trabajo para cierre de brechas (se solicitará mediante formato digital).
- 4. Elaboración o actualización de un diagnóstico del estado de preparación de cada establecimiento** de APS de su red comunal para proceso de acreditación.

Tabla N°2 Diagnóstico del estado de preparación de cada establecimiento de APS de su red comunal para proceso de acreditación.

Estado	Acciones realizadas
Sin acciones	No se han iniciado gestiones internas para el proceso de preparación para la acreditación.
Inicial	Se han iniciado acciones de organización interna de preparación para la acreditación.
Intermedio	Cumplimiento de 60% de características obligatorias y menor al 50% de las características totales.
Avanzada	Cumplimiento de 100% de características obligatorias y $\geq$ 50% de las características totales.



**5. Elaboración o actualización de un diagnóstico de estado de formación y capacitación continua** en temas relacionados con seguridad y calidad, según perfil de los profesionales y de los funcionarios: Diplomado de gestión de calidad y seguridad asistencial, Curso de gestión de calidad, seguridad de la atención y gestión del riesgo , Curso de evaluadores del Sistema de Acreditación de Prestadores Institucionales de Salud, Curso de Precauciones Estándar, Curso de IAAS. - Magister en Calidad y seguridad del paciente, Magister en Atención Primaria u otros .

**6. Implementación de sistemas de soporte para desarrollar gestión documental y monitorización de indicadores.**

**7. Implementación de sistemas vigilancia de eventos adversos asociados a la atención e implementación de la notificación de acuerdo con la normativa vigente.**

**8. Informe de evaluación final con identificación de cumplimiento** de las actividades ejecutadas, identificación de brechas y propuesta de corrección (se solicitará mediante formato digital)





## Indicadores :

**16.1** Porcentaje de actividades del plan de calidad y seguridad de la atención ejecutadas por las comunas a través de las direcciones de salud municipal y/o corporaciones.

**I Corte (enero – junio) 50%**

**II Corte (enero – diciembre) 100%**

**16.3** Porcentaje de profesionales con actividad asistencial que trabajan en servicios de urgencia con capacitación vigente en precauciones estándares.

**I Corte (enero – junio) 55%**

**II Corte (enero – diciembre) 75%**



## Estrategias :

- 1.- Capacitación : Programación de videos conferencias , se realizaran los terceros jueves de cada mes desde 11:30 a 12:30 hrs.
- 2.- Visitas territoriales , seguimiento de planes de trabajo.
- 3.- Plan de inversiones: planes de conservación, coordinación con recursos físicos.
- 4.- Recursos Financiamiento : PMI – AGL-Capacitación  
Coordinación con equipo de APS .



## Próximos Desafíos:

- **Orientación Técnica “ Trato Digno”.**
- **Norma sobre la seguridad de la atención del paciente y calidad de la atención respecto de prevención de errores de medicación.**
- **Revisión Infraestructura y equipamiento con Inversiones.**
- **Revisión con PNI , para incorporar los programas de Inducción y la implementación de los ámbitos que aplican del Estándar .**
- **Líneas de Financiamiento.**



A top-down view of several hands in business attire holding colorful puzzle pieces in a circle. The puzzle pieces are in various colors including teal, orange, yellow, pink, purple, blue, green, and red. The hands are positioned around the perimeter of the puzzle pieces, suggesting a collaborative effort.

**MUCHAS GRACIAS POR LA ATENCION**

**Que sea un buen día para todos/as.**