23 de Julio 2014

LOS DESAFIOS DEL PROCESO DE ACREDITACION

Hospital de Tomé
Servicio de Salud Talcahuano
Ministerio de Salud

Dr. Helmuth Goecke Sariego

ExpoHospital 2014

URGENCIA
SAMU
SAMU 131

- Estar en una ciudad alejada, muchas veces postergada, puede contribuir a una sensación de pesimismo en sus equipos, a sus profesionales, desmotivarlos pensando que en este lugar no es posible hacer nada.-
- Además, Tomé y sus alrededores fue una de las "zonas cero" del 27-F, y en vez de seguir en una mirada de duelo y auto-lástima, decidimos ya a mediados del 2010, emprender la tarea de la Calidad y de la Acreditación como Hospital Autogestionado (EAR), constituyendo nuestro equipo de calidad y dando los primeros pasos en un tema del cual no teníamos ni conocimientos ni experiencia.-

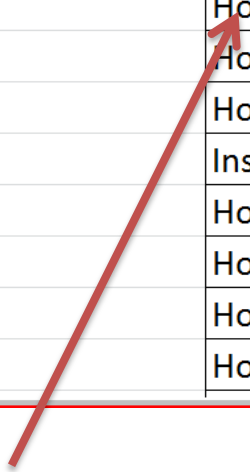
ExpoHospital 2014

ExpoHospital 2014

Informe Mensual Mayo 2014 - Minsal

GRAFICA PORCENTAJE OBTENIDO EAR

Nombre Institución	Porcentaje Obtenido
Instituto de Neurocirugía Dr. Alfonso Asenjo	91,85
Hospital Dr. Exequiel González Cortés (Santiago, San Miguel)	88,3
Instituto Psiquiátrico Dr. José Horwitz Barak (Santiago, Recoleta)	88,28
Hospital de San Camilo (San Felipe)	88,02
Hospital de Niños Dr. Luis Calvo Mackenna (Santiago, Providencia)	86,7
Hospital San Juan de Dios (Los Andes)	86,46
Instituto Nacional Geriátrico Presidente Eduardo Frei Montalva	86,11
Hospital de Tomé	85,8
Hospital Regional (Coihaique)	84,38
Hospital San José (Melipilla)	84,38
Instituto Traumatológico Dr. Teodoro Gebauer	83,93
Hospital Clínico Regional (Valdivia)	83,85
Hospital Base de Osorno	83,85
Hospital Dr. Luis Tisné B. (Santiago, Peñalolén)	83,72
Hospital San José (Coronel)	82,61



% EAR : 85,8

ExpoHospital 2014

El Sur
CONCEPCIÓN
Lunes 16 de septiembre de 2013 / Año 131 - Edición 45369 / $350

5 APRETADA AGENDA

Presidente Piñera arriba a Bío Bío y da el vamos a obras del Estadio

El recinto deportivo y la entrega de viviendas de reconstrucción serán los hitos de su breve visita.

7 COLISIONES

Dos fallecidos dejan accidentes de tránsito en Los Ángeles

3 ANTE CRÍTICAS

Alianza descartó un posible abandono de candidata Matthei

SUPERINTENDENCIA ENTREGARÁ RECONOCIMIENTO

Hospital de Tomé hace historia: es el primer recinto público certificado de la zona sur

PÁGINA 7

El establecimiento cumplió con el 87% de los 126 indicadores que el organismo fiscalizador revisa para lograr la acreditación, 26 de los cuales son obligatorios. En el país, el proceso lo han cumplido 57 centros, 7 de ellos estatales.

La distinción avala el mínimo de errores en los procedimientos, de acuerdo a los estándares fijados. En la Región, otros 13 recintos de alta complejidad deben certificarse antes de julio de 2014, tanto del área pública como privada.

Roberto Francesconi

Juanita Carrasco

Enrique Krause

JUNTARON FIRMAS Y LANZARON

Las únicas cartas independientes de la Re... por l...

ExpoHospital 2014

POR LORENZO MARÍA RAMÍREZ
lorenzo.parra@diarioelsur.cl

13 RECINTOS DE SALUD DE LA REGIÓN DEBEN ACREDITARSE ANTES DE JULIO DE 2014

Hospital de Tomé logra certificación de calidad y es el primero de la zona sur

El reconocimiento será entregado hoy por la Superintendencia de Salud. A nivel nacional hay 57 establecimientos que cumplen la normativa y sólo siete son públicos.

El Hospital de Tomé se convertirá hoy en el primero de los 164 establecimientos de salud de alta complejidad de la Región -10 públicos y 6 privados- que logra obtener la Certificación en Calidad, exigencia que debe ser cumplida antes de julio de 2014.

El reconocimiento, que sólo lo tenían dos instituciones privadas que no eran de alta complejidad (Integramédica y Clínica de Atención Ambulatoria Mutual de Seguridad Cchc), significa que el recinto demostró que las atenciones que realiza cumplen con los estándares y protocolos que permiten minimizar los errores en los procedimientos.

Además, el hospital quedó habilitado para atender 24 de los 80 tratamientos quirúrgicos más complejos del Auge. Los que no tengan la acreditación a julio de 2014 no podrán entregar estas prestaciones.

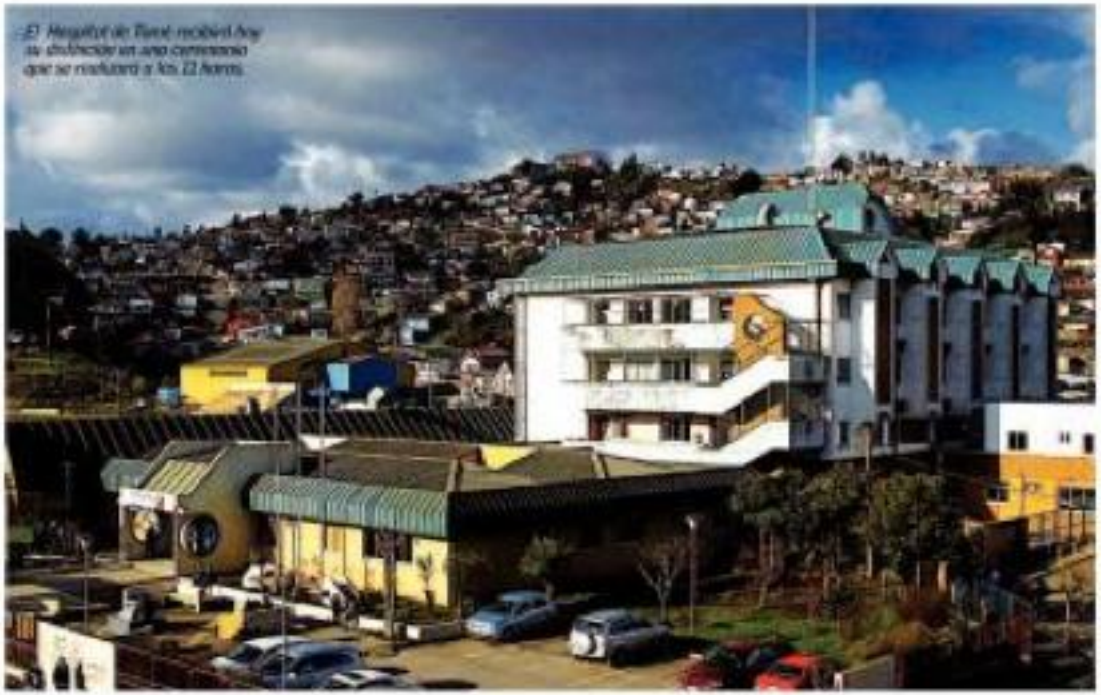
CERTIFICACIÓN

Será la superintendenta de Salud (s), Liliana Escobar, quien entregará el reconocimiento al centro asistencial. La autoridad había comentado en un momento que la certificación es una importante herramienta que permitirá entregarles seguridad a los usuarios, en el sentido que las prestaciones se cumplirán con un alto estándar.

"Si el hospital o clínica cuenta con protocolos definidos para cada situación se pueden evitar hechos como el cambio de recién nacidos en una maternidad, errores en la administración de un determinado fármaco a un paciente, la no notificación del resultado de un examen con diagnóstico de cáncer de mamas, o la operación en el lado equivocado, entre otros eventos adversos que pueden ocurrir desde que el paciente ingresa hasta que se le da de alta", contó Escobar.

Por un camino de casi tres años el que tuvo que recorrer el Hospital de Tomé para obtener el reconocimiento. El recinto asistencial debía cumplir el 50% de los 126 indicadores en 9 ámbitos diferentes. Incluyendo los 26 que son obligatorios, es decir, que corresponde lograrlos en un 100%. El establecimiento cumplió el 87% de los 126, incluidos los obligatorios.

El director del centro asistencial, Heberath Goecke, expresó que es un orgullo para el equipo de salud ser el primero de la Región y del sur del país. "Es un logro importante, y que le entrega un estímulo adicional a los funcionarios para seguir haciendo las cosas bien, porque sabemos que en los servicios públicos los esfuerzos de los trabajadores no siempre son reconocidos", dijo.


El Hospital de Tomé recibirá hoy su distinción en una ceremonia que se realizará a las 12 horas.

El recinto asistencial debía cumplir el 50% de los 126 indicadores, incluyendo los 26 que la Superintendencia fija como obligatorios. Se logró el 87% del total.

Goecke además declaró que tener la certificación en calidad "nos permite elevar el nivel de seguridad en la atención de los pacientes. Si bien no se puede terminar completamente la incidencia de eventos adversos, el tener una política de calidad en los equipos de salud minimiza estos episodios".

EVALUACIÓN CONSTANTE

Una evaluación de un mes en la que realizó la empresa certificadora externa para determinar que los indicadores se cumplían. Sin embargo, éste es un proceso de evaluación continua, ya que se realiza de forma externa e interna el cumplimiento. En este sentido, la Superintendencia de Salud puede auditar el hospital dentro de los tres años que dura el reconocimiento.

El director sostuvo que "el equipo de calidad monitorea de forma permanente que los indicadores se cumplan. Tenemos una evaluación interna que nos dice si estamos cumpliendo o no los procedimientos".

Uno de los principales factores que deben enfrentar los centros de salud es la constante [illegible] funcionarios. Es por [illegible] gar un nuevo fun[illegible] primera semana [illegible] inducción para que [illegible] las normas de infec[illegible] talaria, planes de [illegible] evacuación, entre otros aspectos.

"Esto está monitoreado por una unidad que mide el cumplimiento de la inducción", dijo Goecke.

Con la certificación de Tomé, ahora sólo quedan 13 recintos por acreditarse en calidad. De ellos, 9 públicos, como son Las Higueras (Servicio de Salud Talcahuano); el Hospital Regional de Lota y de Coronel (S.S. Concepción); Herminda Martín y San Carlos (S.S. Ñuble); Curanilahue y Arauco (S.S.

ETAPAS DEL PROCESO

La garantía en calidad se cumplirá en tres etapas. La primera entró en vigencia el 1 de julio de este año e indica que todo profesional de la salud (médicos, matronas, enfermeras, etc.) debe estar en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud, que administra la Superintendencia del Área.

La segunda etapa es que todos los hospitales públicos y clínicas de alta complejidad deben estar acreditados ante el organismo fiscalizador o entregar atención en 24 de las 80 patologías Auge. La normativa empieza a correr el 1 de julio de 2014.

La última etapa debe estar cumplida en julio 2015, donde todos los prestadores de atención cerrada, es decir, clínicas y hospitales que otorguen hospitalización y que brinden atenciones en cualquiera de los 80 patologías Auge, deben contar la certificación.

ExpoHospital 2014

EVALUACION 2013 - 2014

Junio 2013

RESULTADO CARACTERISTICAS TOTALES	Acreditación
Nº Características Totales aplican	80
Nº Características TOTALES cumplidas	70
% cumplimiento características TOTALES	87,5%

RESULTADO OBLIGATORIAS	Acreditación
Nº Características obligatorias aplican	26
Nº Características obligatorias cumplen	26
% cumplimiento características obligatorias	100%

RESULTADO NO OBLIGATORIAS	Acreditación
Nº Características NO obligatorias aplican	54
Nº Características NO obligatorias cumplen	44
% cumplimiento caract. NO obligatorias	81.4%

ExpoHospital 2014

En un comienzo año 2012…..

- I Evaluación 30 de Marzo 2012
  - 43% de Cumplimiento Características Totales. Con 16 Características Obligatorias cumplidas de un Total de 26 que aplican a nuestra Institución.
- IV Evaluación Diciembre 2012
  - 79% de Cumplimiento Características Totales. Con 26 Características Obligatorias Cumplidas.
- Se Eleva Solicitud de Acreditación Marzo 2013.
  - 90% de cumplimiento en Características Totales. 100% de Cumplimiento de Características Obligatorias.

ExpoHospital 2014

TIPS

- Se comenzó a Identificar los Problemas y Errores.
- En el proceso de Acreditación en Calidad se involucró desde el Personal Clínico hasta el Personal Administrativo.
- Se solicitó Apoyo, por Medio de los convenios Docentes Asistenciales, a la UNAB.
    - Diagnóstico de la Situación del Establecimiento.
    - Periodo de Capacitación a las Jefaturas Involucradas.
    - Acompañamiento desde Abril a Diciembre del año 2012.

- Se solicito Evaluaciones Continuas al MINSAL y Superintendencia de Salud.
- Autoevaluaciones Mensuales desde Julio del 2012 hasta previo a la Acreditación.
- Reuniones para explicar el Proceso con los Gremios y con cada estamento del Hospital.

ExpoHospital 2014

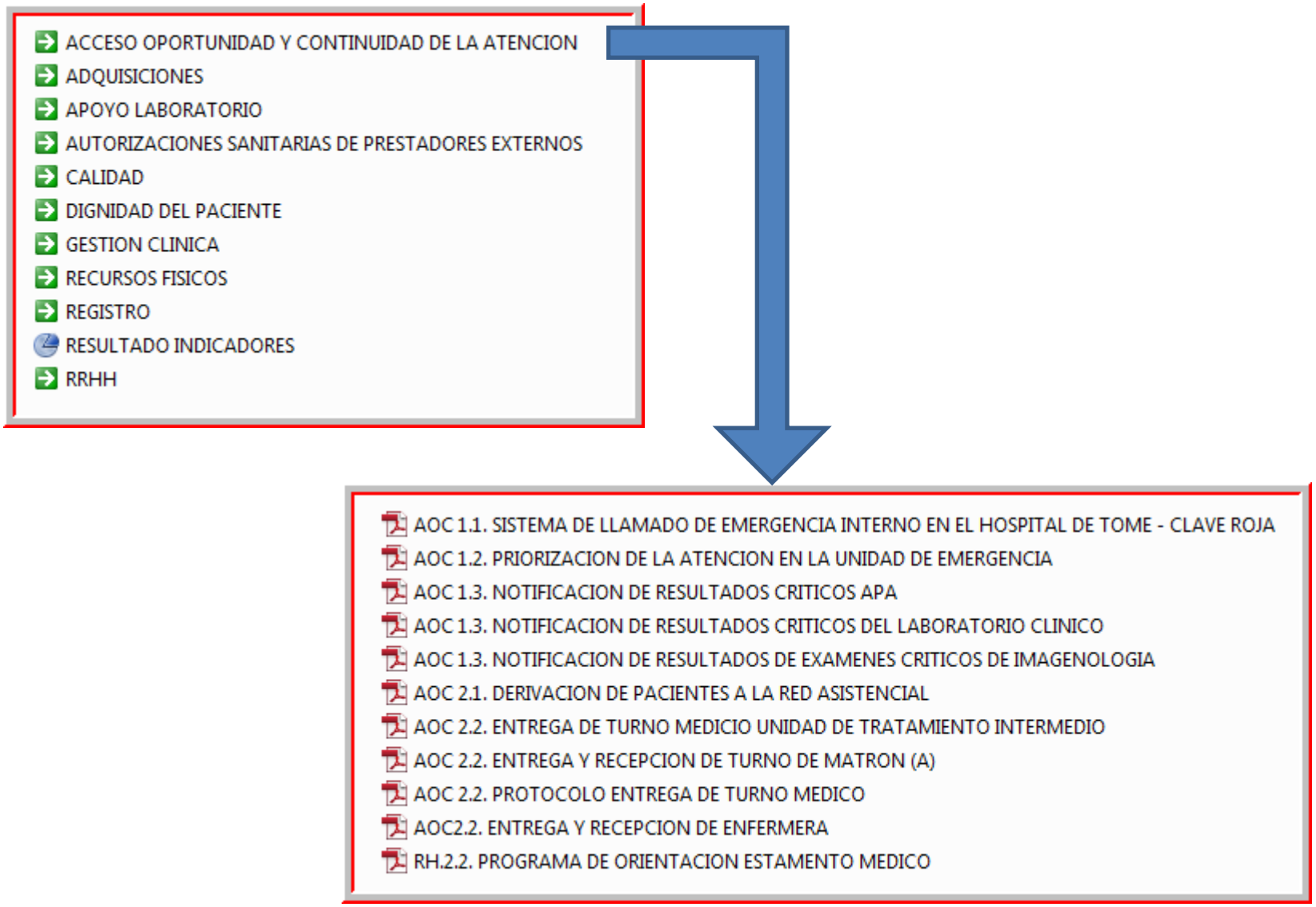
- Implementación de Acciones Comunicacionales. Uso del Slogan ***"La calidad depende de todos"***.
- Se coordinan supervisiones constantes en los diferentes puntos de verificación.
- Con la finalidad de evitar que se presentara errores en la presentación de la documentación, se realizó la presentación con el sistema informático, mediante una carpeta digital.

Manejo de Documentación

- Cómo se aprueban los documentos
- Cómo se actualiza y re-aprueba un documento modificado.
- Cómo se asegura que un documento esté disponible, donde es necesitado. (y no está la Supervisora…)
- Cómo se controlan documentos de origen externo
- Cómo se previene el uso inadvertido de documentos obsoletos

ExpoHospital 2014

Todos
Local
Online
Plataforma de Sistemas Informáticos
Hospital de Tomé
Sistema Clínico
Vacunatorio
Endoscopia
Pabellón Quirurgico
Cirugía Ambulatoria
Urgencia
SAMU
Lista de espera quirúgica
Bodega Dispositivos Médicos y Fármacos
Bodega Materiales Economato
Facturación Bodega Materiales
Ordenes de Compra
Control de Entradas
Toma de muestras
Archivos de Calidad
Informe de Gestión
Microbiologia
Gestión de Camas
Enfermedad Transmisión Sexual
Listado Telefónico Hospital de Tomé
Listado Email Hospital de Tomé
REM
Notificación ENO
ComoDato
TICs
Registro Documentos Electrónicos
SIGGES
SISTEMA OIRS
SICARS
Control y Registro de Accidentes
TecnoData Mesa de Ayuda
Comité Paritario
Autoconsulta
VIH - SIDA
RNLE
SIGFE
DEIS
SUR VIH
UGCC
SIS-Q
Compromisos
SYSLAB
Registro de Equipamiento TIC
Fonasa
OIRS
INFINITT
Intranet Servicio de Salud Talcahuano (SST)
Web-Mail
Gmail
Sistema de Gestión Mantención
Llamados a Selección
Proyecto Minsal Entel
Registro de Accidentes
Sistema de Control de Torax
Mi-Salud
Chile Compra
Track- Sidra


ACCESO OPORTUNIDAD Y CONTINUIDAD DE LA ATENCION
ADQUISICIONES
APOYO LABORATORIO
AUTORIZACIONES SANITARIAS DE PRESTADORES EXTERNOS
CALIDAD
DIGNIDAD DEL PACIENTE
GESTION CLINICA
RECURSOS FISICOS
REGISTRO
RESULTADO INDICADORES
RRHH
AOC 1.1. SISTEMA DE LLAMADO DE EMERGENCIA INTERNO EN EL HOSPITAL DE TOME - CLAVE ROJA
AOC 1.2. PRIORIZACION DE LA ATENCION EN LA UNIDAD DE EMERGENCIA
AOC 1.3. NOTIFICACION DE RESULTADOS CRITICOS APA
AOC 1.3. NOTIFICACION DE RESULTADOS CRITICOS DEL LABORATORIO CLINICO
AOC 1.3. NOTIFICACION DE RESULTADOS DE EXAMENES CRITICOS DE IMAGENOLOGIA
AOC 2.1. DERIVACION DE PACIENTES A LA RED ASISTENCIAL
AOC 2.2. ENTREGA DE TURNO MEDICIO UNIDAD DE TRATAMIENTO INTERMEDIO
AOC 2.2. ENTREGA Y RECEPCION DE TURNO DE MATRON (A)
AOC 2.2. PROTOCOLO ENTREGA DE TURNO MEDICO
AOC2.2. ENTREGA Y RECEPCION DE ENFERMERA
RH.2.2. PROGRAMA DE ORIENTACION ESTAMENTO MEDICO

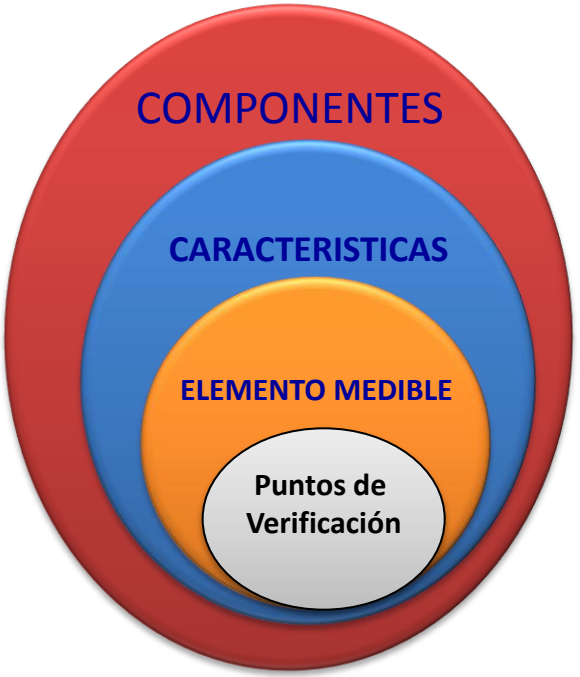
Los estándares son pertinentes?

MANUAL DE ACREDITACIÓN
DE PRESTADORES
INSTITUCIONALES

SERVICIOS DE ESTERILIZACION

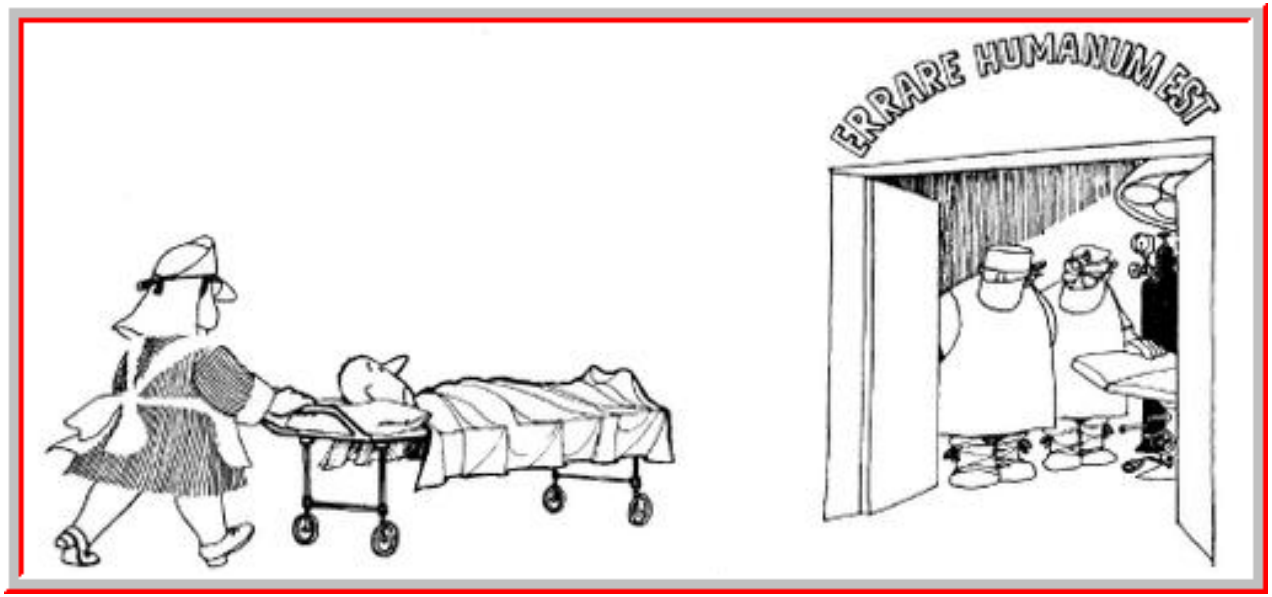
AMBITOS

- DIGNIDAD DEL PACIENTE
- GESTION DE LA CALIDAD
- GESTION CLINICA
- ACC. OPORT. Y CONT DE LA ATENCION
- COMPETENCIAS RECURSOS HUMANOS
- REGISTROS
- SEGURIDAD EQUIPAMIENTO
- SEGURIDAD INSTALACIONES
- SERVICIOS DE APOYO



ExpoHospital 2014

¿Son muy exigentes para el resto de los hospitales y por eso no se han acreditado?



NADIE ES

PERFECTO

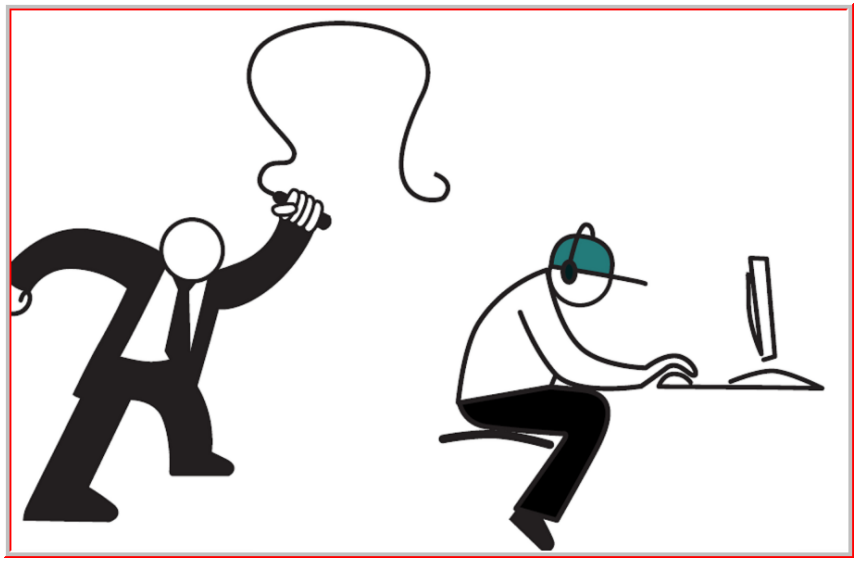
Firmado: Nadie

- De las 30 características obligatorias, el 30% de ellas es de un 100% el umbral;
- De las 106 Totales, en 42 se exige el 100% (40%).

¿Cuáles son las principales dificultades encontradas en el proceso?

ExpoHospital 2014

¿O es un problema de cultura organizacional y liderazgo?;



¿el proceso requiere necesariamente de acompañamiento o no?

ExpoHospital 2014

Cuáles los aprendizajes del proceso?

- 1.- Que se puede.
- 2.- Que no puede hacerse con látigo ni a la fuerza, pero con firmeza.
- 3.- Que hay que conversar.
- 4.- Que hay que dedicarle atención permanente por parte de los equipos directivos, y no dejarlo en manos sólo de los encargados de calidad
- 5.- Que hay que ser imaginativos
- 6.- Que se debe considerar las características propias de la institución, de sus personas y equipos.
- 7.- Que se debe recurrir a los apoyos externos que se disponga, pero sin perder la conducción del proceso.
- 8.- Que la motivación y el fijar grandes objetivos debe ser un ingrediente importante de instituciones como las de la Salud Pública, para poder encantar a sus integrantes en pos de grandes sueños, en beneficio de sus usuarios. ***(«Relato»)***

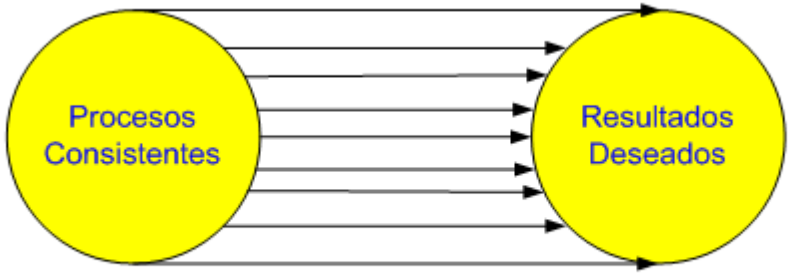
Qué significó este logro para el Hospital?

- Cuando se fijan grandes desafíos, se puede motivar a los integrantes de un equipo como es un Hospital.- A pesar de las dificultades, de los recursos siempre limitados, es posible darle un sentido al trabajo en equipo y motivar, encantar a sus integrantes.- Y si el desafío es mayor, difícil de alcanzar, se percibe como una quimera, entonces con mayor entusiasmo se acomete.- Y si el objetivo se logra, la satisfacción hace muy bien a la institución.-

¿Cuáles son las ventajas?

- La calidad es objetivable y mensurable
- Los resultados se traducen en costos más bajos
- Ingresos más altos
- Clientes «encantados»
- Funcionarios empoderados
- Equipo de salud comprometido

Tradicional: La gente hace lo que puede para obtener resultados



Manufactura Esbelta: La gente utiliza procesos normalizados para obtener resultados

ExpoHospital 2014

¿Los desafíos de la mantención de la acreditación ?

- Calidad continua.
- Bajar el interés.
- Cansancio.
- Renovación del equipo
- Educación

Política de Calidad

- Fomentar y promover cultura de gestión de Calidad
- Constitución de organización en Red de Calidad
- Internalización del concepto y metodología de mejora continua entre el personal
- Revisión constante de procedimientos y prácticas clínicas
- Compromiso de la Dirección del establecimiento.

ExpoHospital 2014

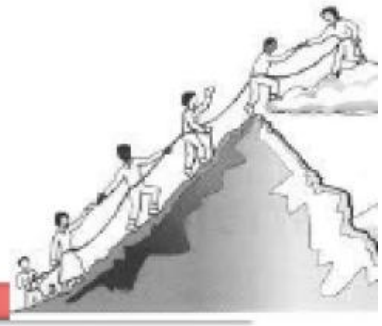
- Aplicar Procesos de Mejora Continua de la Calidad y abordar los aspectos críticos que afectan la Seguridad de nuestros Pacientes.
- Evaluaciones Continuas de los Procesos establecidos, generando las acciones correctivas correspondientes, cada vez que los resultados no se encuentran dentro de los Umbrales de cumplimiento esperado.
- Preparación para el Segundo Proceso de Acreditación año 2016.

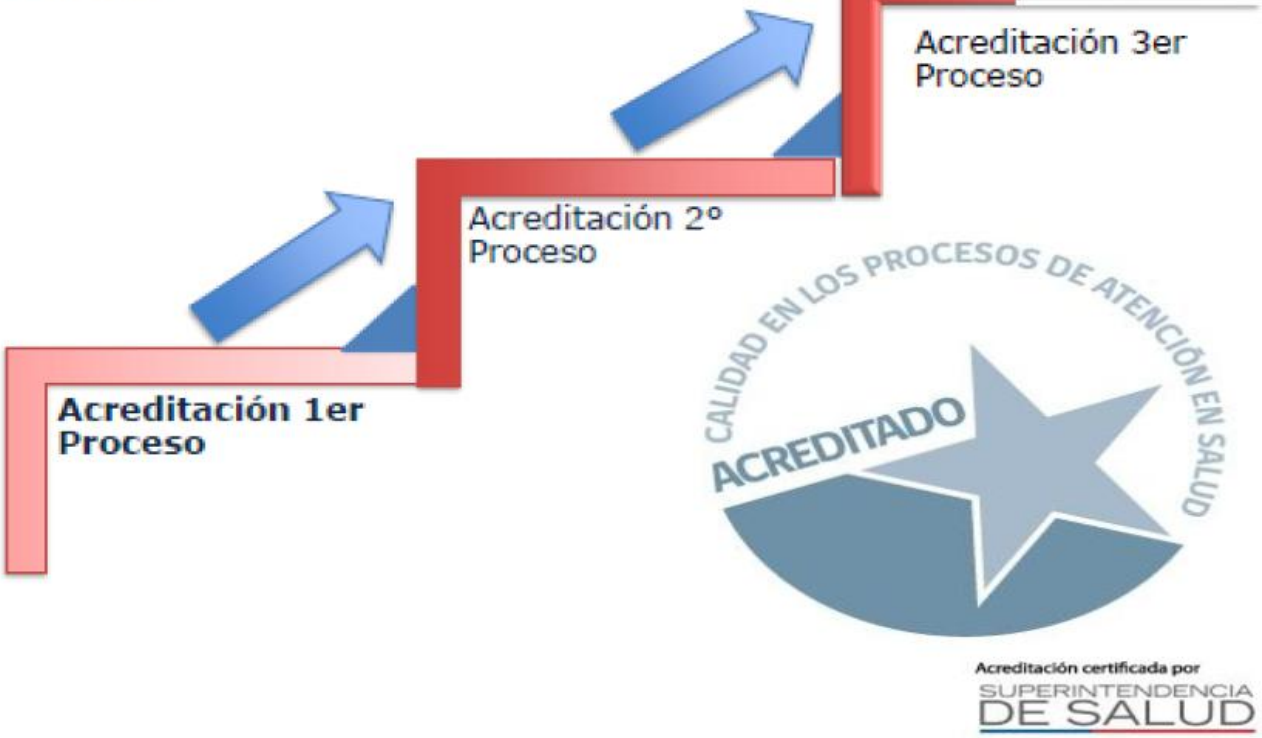
ExpoHospital 2014

Desafío Actual de nuestra Institución

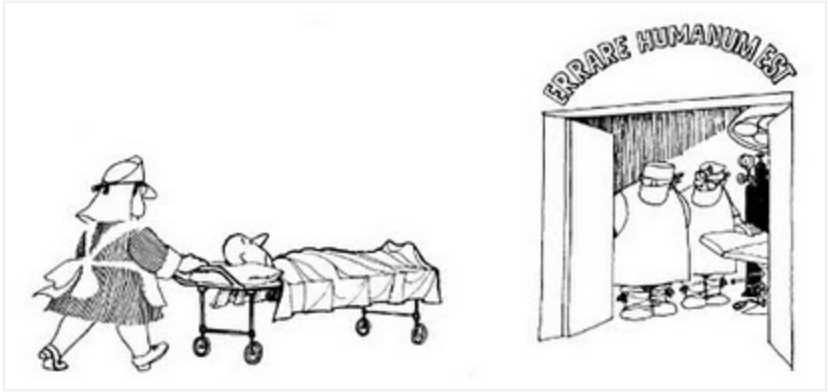
Proceso de Acreditación es el inicio del camino en la Política Pública de:

Mejoramiento continuo de la calidad





Si es que nadie es perfecto…



2013
ExpoHospital
2014

Tips para aprender a andar en bici?

- **Tengo 11 años y quiero aprender a andar en bici, qué consejos me darían?**

Euforico Amaro respondido hace 7 años

- Primero pierde el miedo, y súbete a la bici, trata de no caerte y si te caes te levantas. y vuelve hacerlo, así de simple amigis.

ExpoHospital 2014

DEL SISTEMA PÚBLICO DE SALUD

Hospital de Tomé: el primero del Centro-Sur de Chile en lograr acreditación de calidad

Un orgullo para Tomé, para la Red del Servicio de Salud Talcahuano y para la salud pública de la Región del Bío Bío, para sus trabajadores/as y Usuarios/as

Casi dos años de arduo trabajo gradual de todo el equipo de salud y directivos del Hospital de Tomé permitió que en agosto de este año, el recinto fuera reconocido como el primer hospital público de Santiago al Sur de Chile en obtener el certificado que confirma que está Acreditado en Calidad, que entrega la Superintendencia de Salud.

La acreditación en Calidad implica que el hospital de Tomé es capaz de entregar a sus pacientes los mayores estándares de seguridad, es decir, que se cumple con una serie de estrictos protocolos que velan que cada acción clínica hecha dentro del recinto resguarde y minimice la posibilidad de riesgos o imprevistos.

POR QUÉ ES IMPORTANTE LA ACREDITACIÓN EN CALIDAD

La acreditación es un importante indicador de calidad y seguridad para los pacientes, debido a que entre otros factores establece un estándar para el buen trato de cada una de las personas que son atendidas en los servicios de salud.

Además, establece los parámetros de seguridad que debe tener la atención del paciente en términos de verificar y cotejar previamente cada una de las acciones a través de protocolos que minimizan la posibilidad de riesgos.

Para optar a la acreditación también se debe contar con una evaluación estructural de los recintos, es decir, se regularizan las plantas físicas y se previenen posibles situaciones de emergencia con la creación de planes de evacuación, entre otros.

Si acreditamos, ¿qué ganamos?

GANA EL USUARIO
- Se utiliza como el centro de nuestra atención.
- Asegura sus derechos y deberes.
- Garantiza su seguridad.

GANAN LOS FUNCIONARIOS/AS
- Incentiva la mejora continua de la calidad.
- Favorece el trabajo en equipo.
- Otorga prestigio laboral.

GANA EL HOSPITAL
- Genera una mejor que requiere adhesión y compromiso.
- Mantiene un modelo de gestión dinámico y participativo.
- Establece un proyecto común para todos.

La acreditación en calidad depende de todos

ExpoHospital 2014