CLINICA MAGALLANES
SU SALUD EN BUENAS MANOS

Aprender de los errores:

Más allá de un lema, una experiencia de transformación organizacional

- Clínica Magallanes fue fundada en 1982
- Atiende a la población de Magallanes, la región más austral de Chile, que tiene 150 mil habitantes.

HOSPITAL CLINICO
CLINICA MAGALLANES
HOSPITAL NAVAL
0 0.5 1 2 3 Km

GESTION DE CALIDAD

MAYO 2009

ASESORIAS

SEMINARIOS

- Conceptos Básicos de Gestión de Calidad
- Conocimiento de la Pauta de Cotejo
- Manejo de Indicadores

MAYO
2009
Asesorías
Seminario
OCTUBRE
2009
Gerencia de
Calidad
AGOSTO
2010
Autoevaluación y
Solicitud
de Acreditación
NOVIEMBRE
2010
Autoevaluación y
Solicitud
de Acreditación
FEBRERO
2011
Evaluación de
Acreditación

- **CUMPLIMIENTO GLOBAL DEL 52%**
- **INCUMPLIMIENTO DE 9 OBLIGATORIAS DE 27 APLICABLES**

- NO ACREDITACION

MARZO 2011

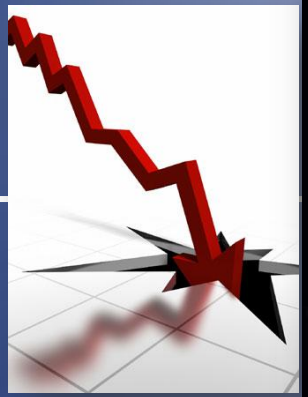
ABRIL 11

GOLPE

CUESTIONAMIENTO DE LA EVALUACION

PRESENTACION EN LA SUPERINTENDENCIA

MARZO 2011



MAYO 2011

N EN TERRENO DE
S DE LA SIS

DE DOCUMENTOS
O EVALUADOR

ERA UN FRACASO

RESULTADO NEGATIVO

- «CULPABILIDADES»
- ESCASA REFLEXION
- CAMBIOS EN LAS PERSONAS
- CAMBIOS PARCIALES

- «RESPONSABILIDADES»
- REFLEXION GRUPAL
- CAMBIOS EN LOS PROCESOS
- MEJORAS

- Renuncia del Equipo de Calidad
- Gerente General asume la principal responsabilidad y plantea usar la experiencia como aprendizaje

  - Mantener al equipo de Calidad
  - Abrir un conversación transparente c
  Coordinadores de Servicios
  - Difusión de los resultados e informes

ANALIZAR RESPONSABILIDADES COMPARTIDAS EN LOS PROCESOS

IDENTIFICAR LAS DEBILIDADES

¿por qué nos equivocamos?

- No sabíamos que no sabíamos
- Queríamos controlarlo todo desde arriba
- Nuestros protocolos buscaban reflejar el máximo conocimiento de los autores, y no las mejores prácticas locales
- Insuficiente involucración del nivel directivo
- Insuficiente atención al liderazgo local

IMPULSO CENTRALIZADO

TOMA DE DECISIONES CENTRALIZADAS

CONTROL Y SUPERVISION INDIVIDUAL

CONTEXTO ADVERSO

- AUSENCIA DE EXPERIENCIAS QUE VALIDARAN LA ACREDITACION
- RESISTENCIA AL CAMBIO EN TODOS LOS ESTAMENTOS
- LA MEDICINA PRIVADA REPOSA EN LA RELACION DE LOS MEDICOS CON SUS PACIENTES

IMPULSO CENTRALIZADO

PARTICIPACION

SENTIDO COMPARTIDO

CONOCIMIENTO DISTRIBUIDO

TRABAJO COLABORATIVO

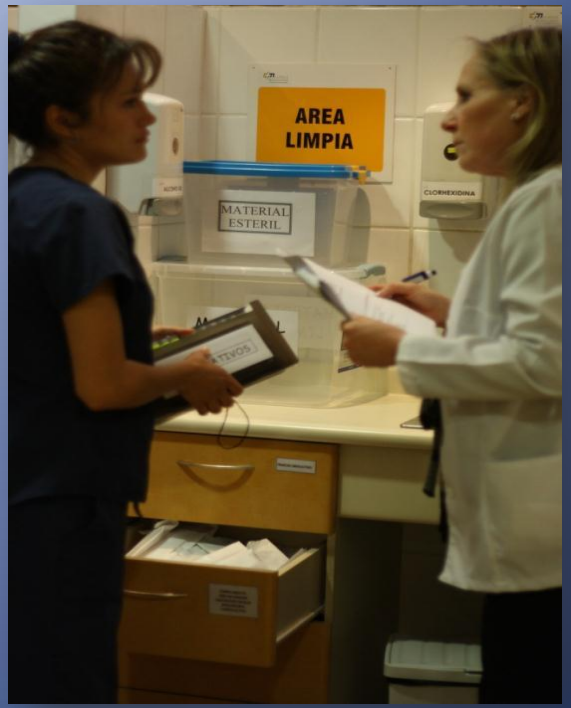
CONTEXTO ADVERSO

ASESORIAS

TRABAJO COLABORATIVO

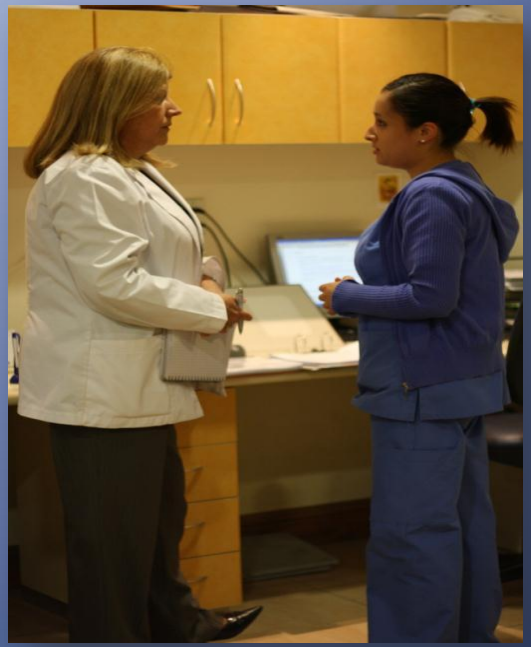
CONTROL INST. PROCESOS CRITICOS

- Carácter más pedagógico
- Capacitación a la medida del nivel real de conocimientos
- Trabajo intensivo en terreno
- Recorrido completo por todas y cada una de las características



ASESORIAS | **TRABAJO COLABORATIVO** | **CONTROL INST. PROCESOS CRITICOS**

- **EJERCICIOS DE PREACREDITACION**
  - Múltiples evaluaciones permiten chequeo cruzado
  - Se entrena al personal en situación de evaluación



ASESORIAS

TRABAJO COLABORATIVO

CONTROL INST. PROCESOS CRITICOS

Revisión de Protocolos

- Revisión de los Protocolos por cada Coordinadora
- Análisis con Asesoras y luego revisión grupal
- Jornadas por área

ASESORIAS | **TRABAJO COLABORATIVO** | CONTROL INST. PROCESOS CRITICOS

FORTALECIMIENTO COMITÉ DE CALIDAD

Reuniones semanales, lideradas por el Gerente General y Directivos Médicos

- Mantener una señal potente que la Acreditación era la prioridad para toda la organización
- Respaldar las decisiones transversales sobre la Mejora Continua

ASESORIAS

TRABAJO COLABORATIVO

CONTROL INST. PROCESOS CRITICOS

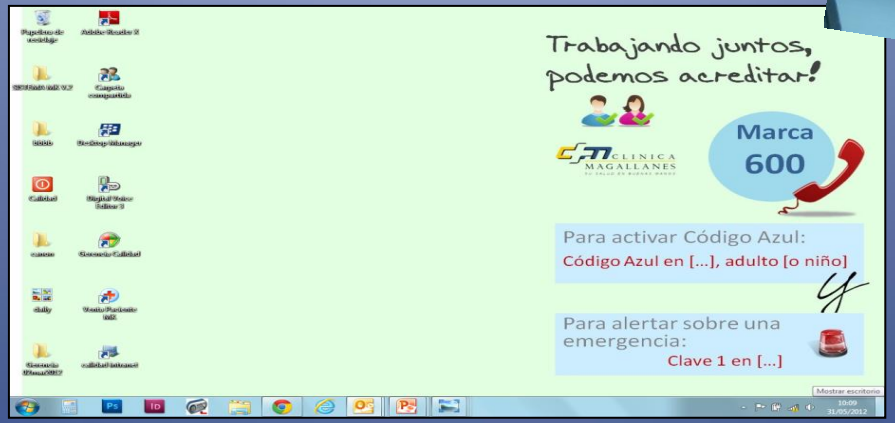
- **INFORMACION Y DIFUSION**
- Charlas grupales

ASESORIAS

TRABAJO COLABORATIVO

CONTROL INST. PROCESOS CRITICOS

- **INFORMACION Y DIFUSION**
- Informativos, posters, protectores de pantalla, Ayuda-memoria, stickers



ASESORIAS

TRABAJO COLABORATIVO

CONTROL INST. PROCESOS CRITICOS

- **Correos**

elinformador.

último minuto

Portada | País | Mundo | Negocios | Cultura | Vida en Línea | Blogs y Opinión | Sin Editar | Kiosko | La Selección | Multimedia | Avisos Legales | Twitter | Facebook | Alertas por RSS | Versión Móvil

LA IMPORTANCIA DEL CÓDIGO AZUL

Las palabras "CODIGO AZUL ESTACIONAMIENTO PRINCIPAL, ADULTO, CODIGO AZUL ESTACIONAMIENTO PRINCIPAL, ADULTO" quebraron la apacible tranquilidad con que los funcionarios de la Clínica realizaban sus tareas habituales el jueves 09 de junio alrededor de las 15:30 horas. Una mujer había sufrido una descompensación y se encontraba desmayada en la vereda en el frontis de la clínica. El aviso fue realizado por la dueña del kiosko de diarios y revistas, a la operadora de turno, Camila Zúñiga.

Enseguida se escuchó por los altoparlantes de toda la clínica "Código azul, en [illegible]" reacción fue inmediata. El guardia, Juan Paredes, fue el primero en llegar y abrir tránsito. A continuación llegaron las enfermeras Jacqueline Guajardo y Malena Ov con una silla de ruedas y Alejandro Gaete con una camilla. Así mismo llegaron Rodrigo Covarrubias y Claudio Villagra.

A la paciente se le tomaron radiografías y se le suministró analgesia para el dolor. Pos

elinformador.

último minuto

Portada | País | Mundo | Negocios | Cultura | Vida en Línea | Blogs y Opinión | Sin Editar | Kiosko | La Selección | Multimedia | Avisos Legales | Twitter | Facebook | Alertas por RSS | Versión Móvil

DURANTE UNA EMERGENCIA TODOS DEBEMOS AYUDAR

El viernes 10 de junio, 18 funcionarios de la clínica extinguieron el fuego utilizando extintores. No se trataba de un incendio sino de un taller teórico-práctico desarrollado por el Ingeniero en Prevención de Riesgos, Jaime Saspa.

El objetivo era entregar los conocimientos básicos en el manejo y uso de extintores a los funcionarios, quienes ante un eventual incendio real, deberán realizar las primeras maniobras de contención, de acuerdo a lo establecido en el Plan de Emergencia y Evacuación.

Los participantes uno a uno debieron utilizar los extintores y aplicar lo aprendido. Esta capacitación se continuará desarrollando en los próximos meses.

PASO 1: Romper el seguro y retirar el pasador.

PASO 2: Presione el gatillo fuertemente.

PASO 3: Dirija la manguera hacia la base del fuego en forma de abanico.

ASESORIAS

TRABAJO COLABORATIVO

CONTROL INST. PROCESOS CRITICOS

- Amplia difusión hacia los médicos sobre la Acreditación
- Establecimiento gradual de normas institucionales obligatorias

ASESORIAS

TRABAJO COLABORATIVO

CONTROL INST. PROCESOS CRITICOS

- Fuerte control del cumplimiento de las normas por todas las instancias
- Apoyo permanente de la Dirección Médica

MAYO
2009
Asesorías
Seminario
NOVIEMBRE
2010
Autoevaluación y
1° Solicitud
de Acreditación
FEBRERO
2011
Evaluación de
Acreditación
ABRIL
2011
RECONO-
CIMIENTO
DEL FRACASO
OCTUBRE
2011
SEGUNDA
SOLICITUD
IMPULSO
CENTRALIZADO
TRABAJO
COLABORATIVO
CONOCIMIENTO
ESPECIFICO

MAYO
2009
Asesorías
Seminario
NOVIEMBRE
2010
Autoevaluación y
1° Solicitud
de Acreditación
FEBRERO
2011
1° EVALUACIÓN DE
ACREDITACIÓN
ABRIL
2011
RECONO-
CIMIENTO
DEL FRACASO
OCTUBRE
2011
SEGUNDA
SOLICITUD
ENERO
2012
SEGUNDA
EVALUACION
DE ACREDITACION
MARZO
2012
?

RESULTADOS

CARACTERÍSTICAS OBLIGATORIAS

27/27

CARACTERÍSTICAS NO OBLIGATORIAS

57/62

Gobierno de Chile
www.gob.cl

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
supersalud.gob.cl

Intendencia de Prestadores de Salud
Unidad de Acreditación

RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 173

SANTIAGO, 14 de MAR. de 2012

RESUELVO:

1°.- INSCRÍBASE EN EL REGISTRO PÚBLICO DE PRESTADORES INSTITUCIONALES DE SALUD ACREDITADOS al prestador institucional denominado **"Clínica Magallanes"**, ubicado en Avenida Presidente Manuel Bulnes N° 01448, XII Región, teléfono número (61) 207301, R.U.T. asociado al prestador N° 96.567.920-0, de propiedad de la sociedad **Clínica Magallanes S.A.**, representada legalmente por don **Eduardo Serradilla Guerrero**, R.U.N. Nº 8.911.532-9, de profesión Contador Auditor, del mismo domicilio, **como prestador acreditado según el Estándar General de Acreditación para Prestadores Institucionales de Atención Cerrada**, aprobado mediante Decreto Exento N° 18, de 2009, de Salud, tras el correspondiente procedimiento de acreditación efectuado por la entidad acreditadora **Acredita Más Limitada**, según consta en el informe emitido por ésta con fecha **14 de marzo de 2012**. Sirva la presente resolución como suficiente instrucción al Funcionario Registrador de la Intendencia de Prestadores.

Clínica Alemana
Dic 2009

Clínica Dávila
Feb 2010

Clínica Las Condes
Jun 2010

INCANCER
Oct 2010

Clínica Ciudad del Mar
Ago 2010

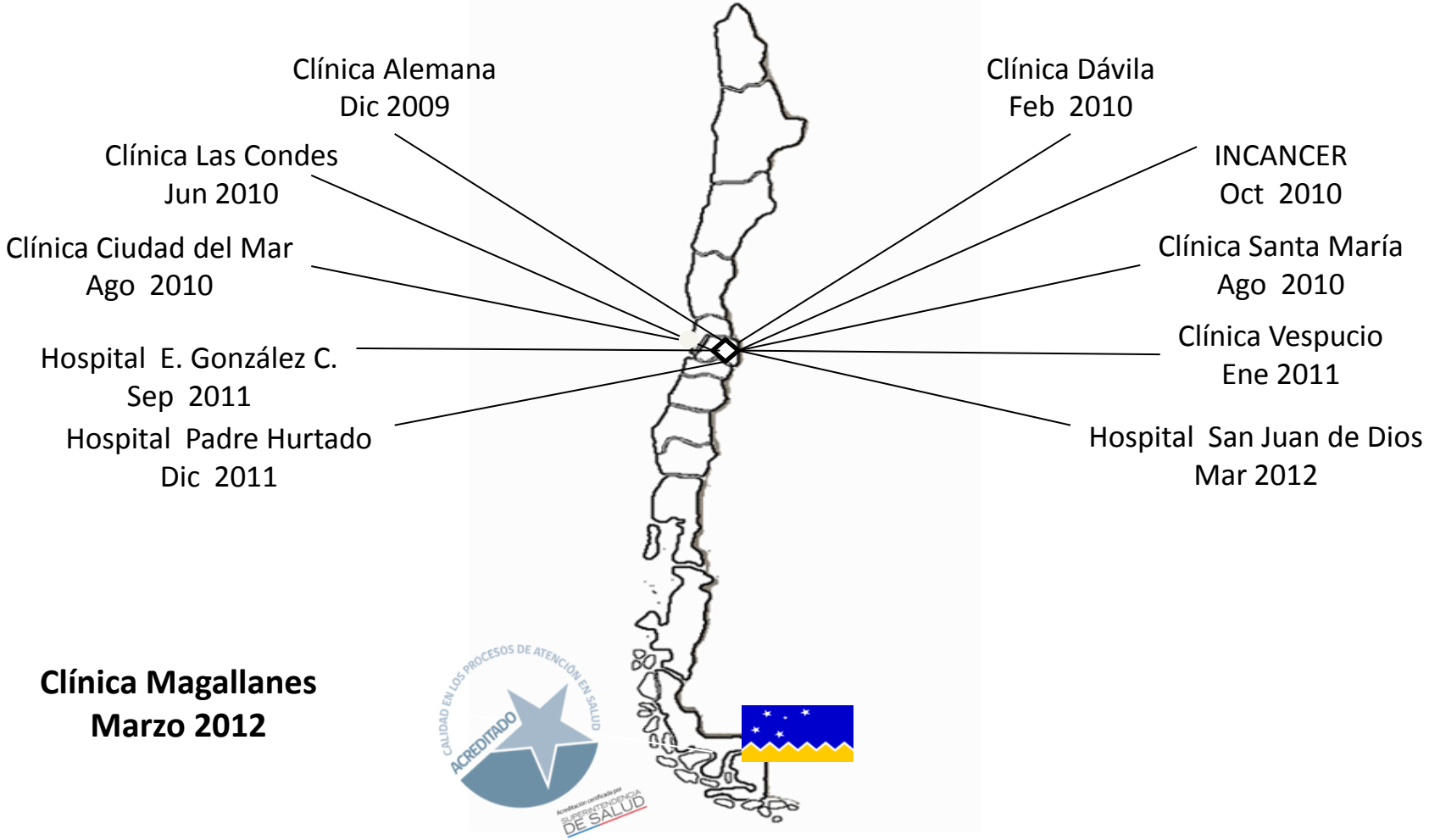
Clínica Santa María
Ago 2010

Hospital E. González C.
Sep 2011

Clínica Vespucio
Ene 2011

Hospital Padre Hurtado
Dic 2011

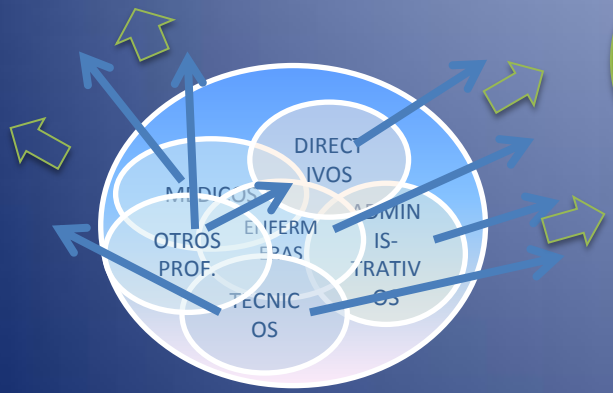
Hospital San Juan de Dios
Mar 2012



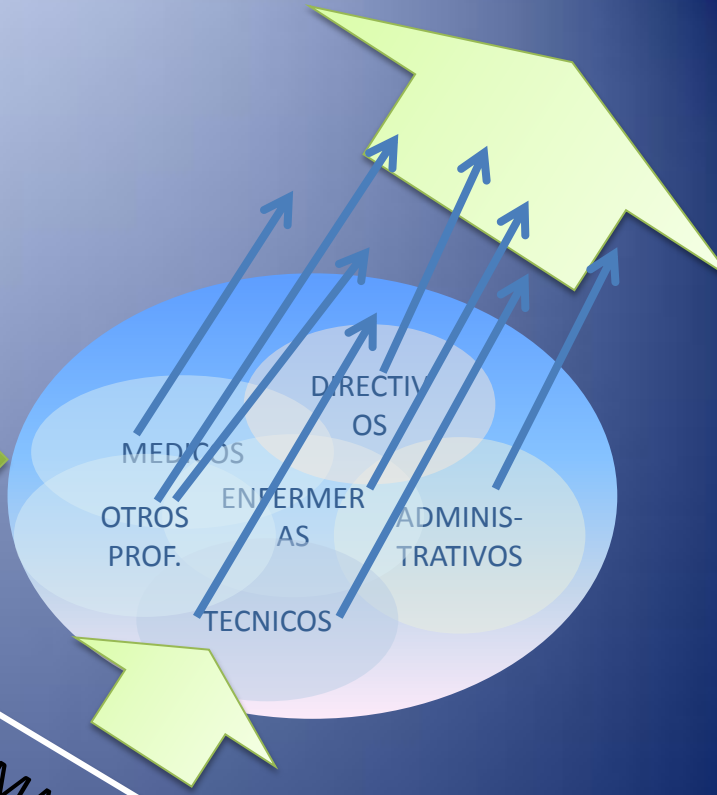
Clínica Magallanes
Marzo 2012

¿Qué aprendimos?

INSTALAR LOS PROCESOS EN EL NIVEL «CELULAR» DE LA ORGANIZACION
MANEJAR LA COMPLEJIDAD QUE IMPLICA TODA LA PAUTA DE COTEJO
INTEGRAR LA DIVERSIDAD SIN PERDER EL FOCO EN LAS METAS
FUERTE COMPROMISO DE LOS DIRECTIVOS
LIDERAZGO LOCAL
TRABAJO COLABO-RATIVO



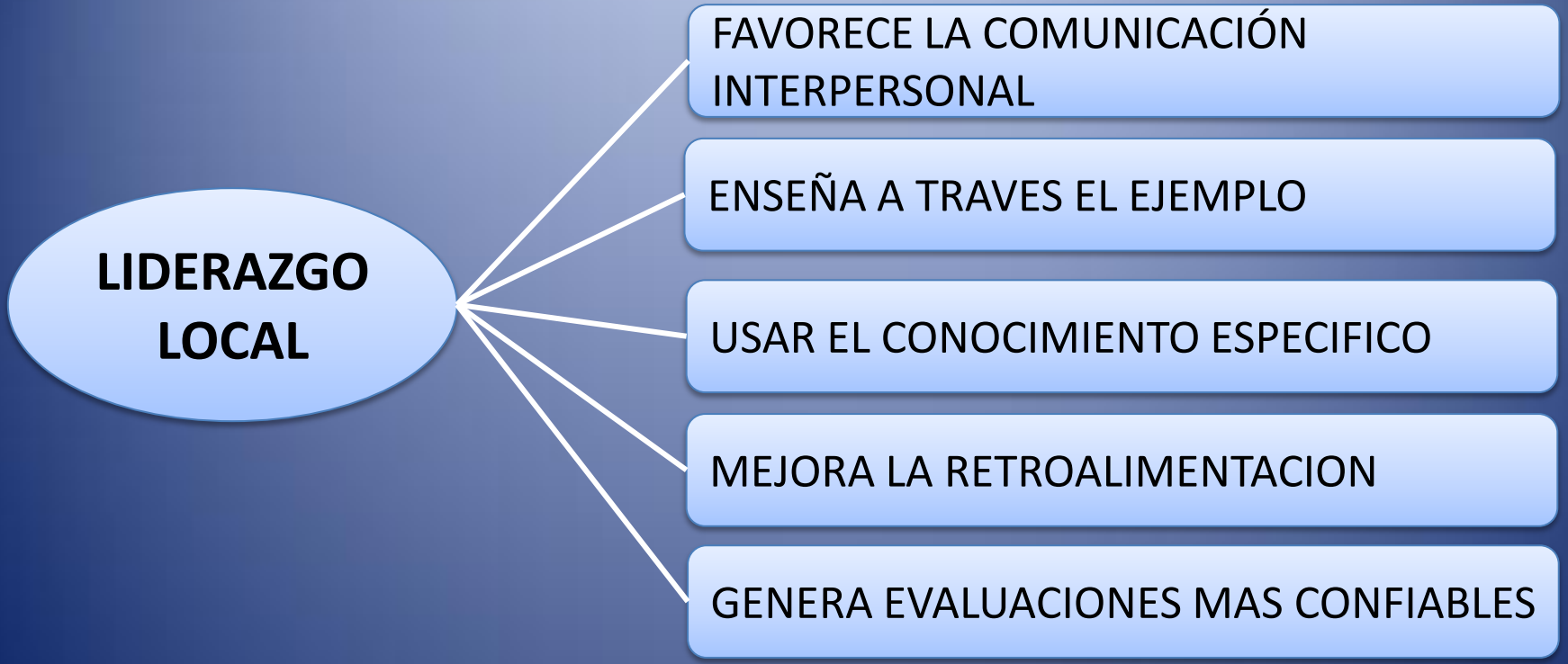
DEFINIR METAS Y LIDERAR

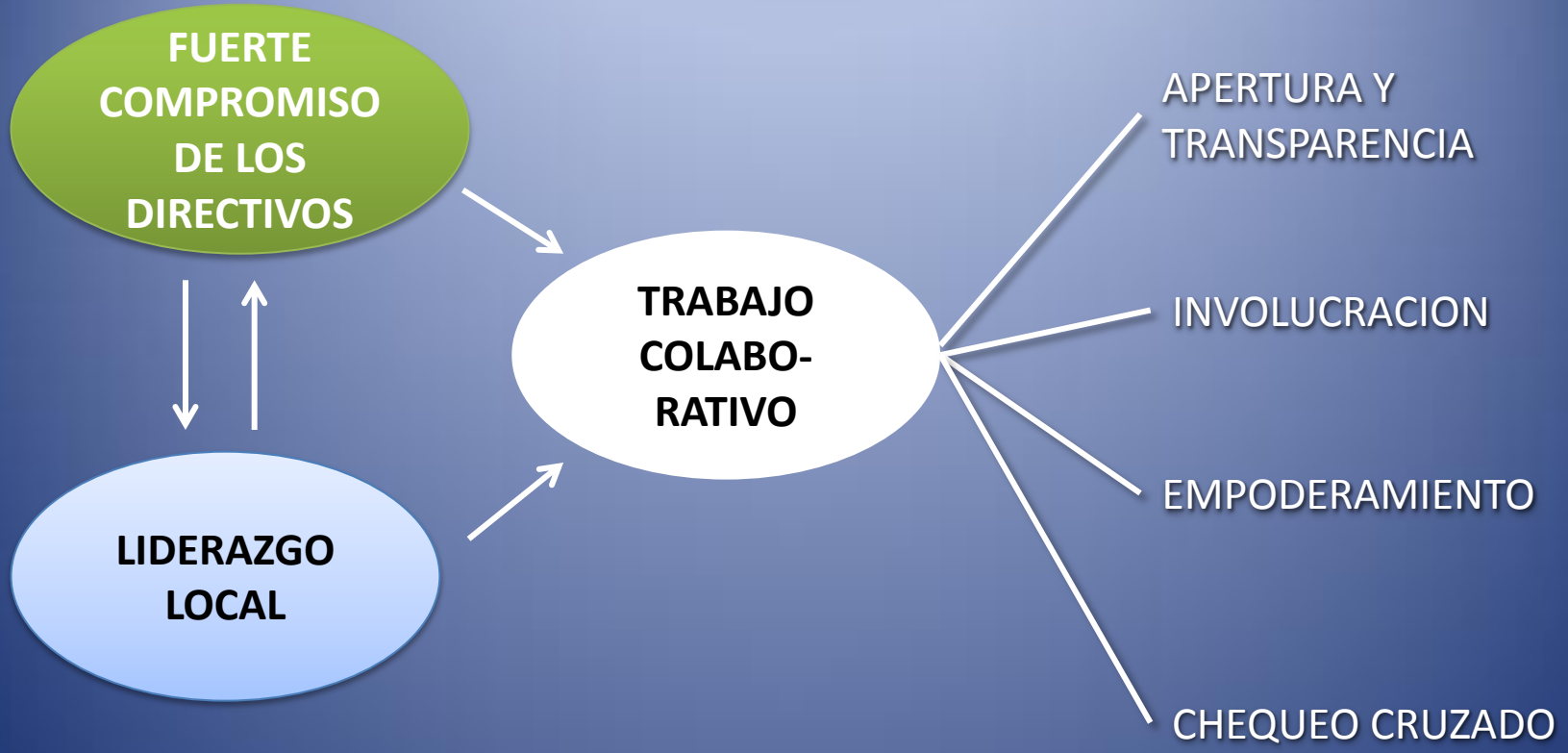


SISTEMA DE CALIDAD

FUERTE COMPROMISO DE LOS DIRECTIVOS

- PROVEEN LOS RECURSOS
- PRIORIZAN LA GESTION DE LA CALIDAD
- PARTICIPAN ACTIVAMENTE
- SUPERVISAN PERSONALMENTE
- POTENCIAN A LAS PERSONAS MOTIVADAS POR EL CAMBIO


LIDERAZGO LOCAL
FAVORECE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL
ENSEÑA A TRAVES EL EJEMPLO
USAR EL CONOCIMIENTO ESPECIFICO
MEJORA LA RETROALIMENTACION
GENERA EVALUACIONES MAS CONFIABLES


FUERTE COMPROMISO DE LOS DIRECTIVOS
LIDERAZGO LOCAL
TRABAJO COLABO-RATIVO
APERTURA Y TRANSPARENCIA
INVOLUCRACION
EMPODERAMIENTO
CHEQUEO CRUZADO

ORGANIZACIONES ALTAMENTE CONFIABLES

ALTA COMPLEJIDAD

ALTO RIESGO

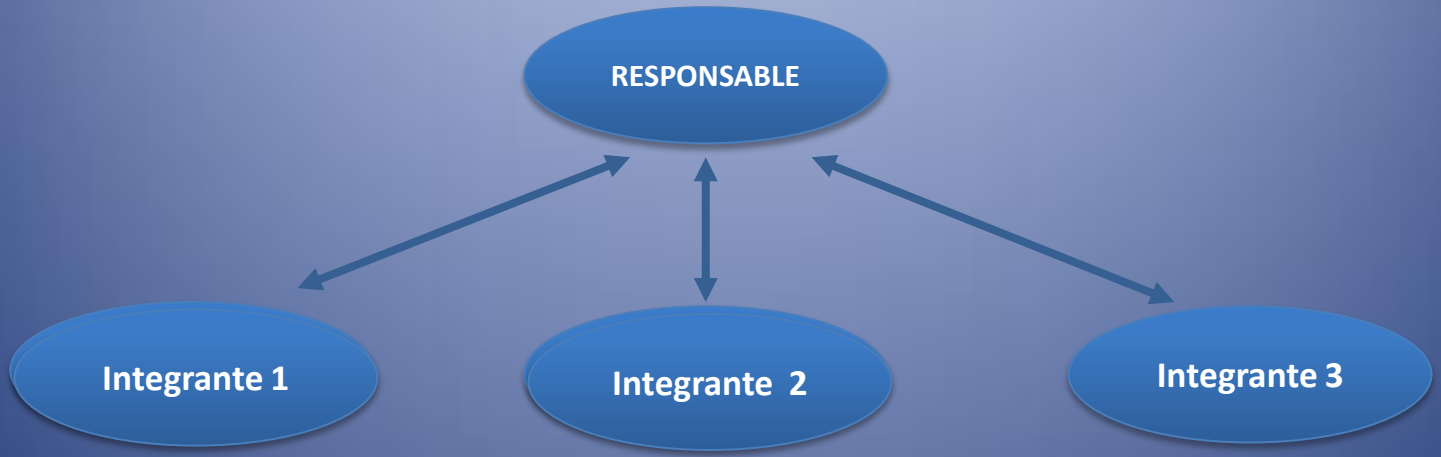
SEGURIDAD

ESTRUCTURAS JERARQUICAS MAS PLANAS

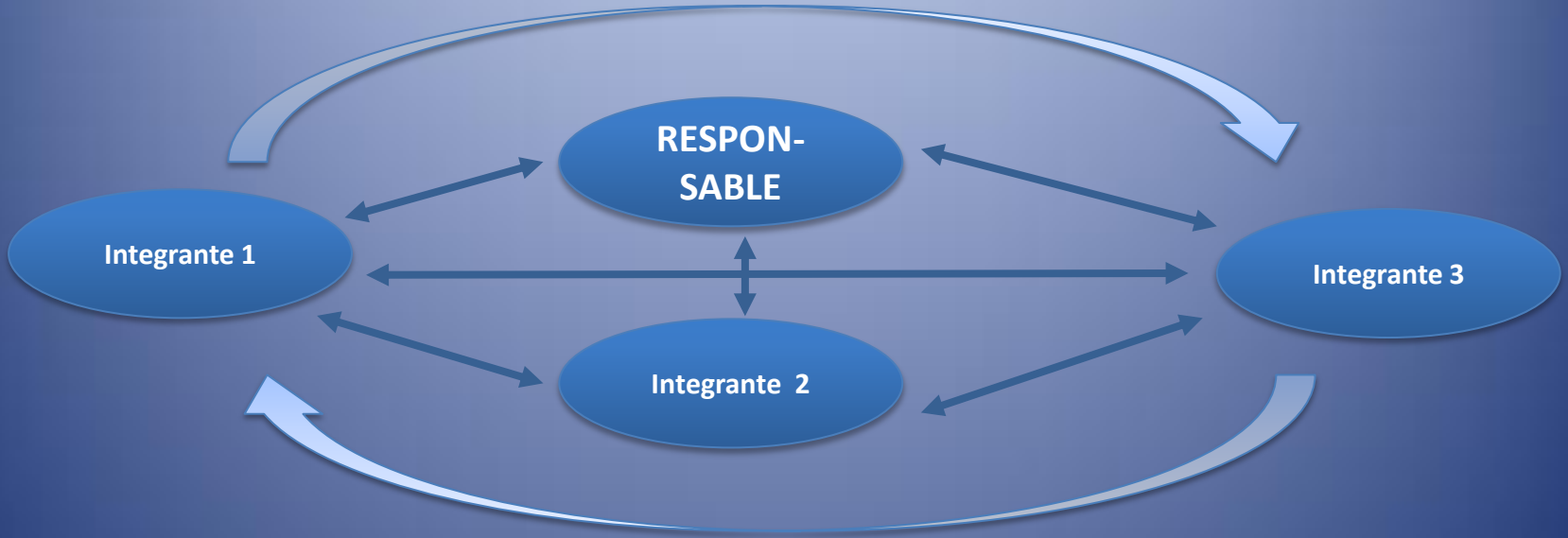
AMPLIA COMUNICACION

APRENDIZAJE COMPARTIDO

ORGANIZACIONES TRADICIONALES



ORGANIZACIONES ALTAMENTE CONFIABLES



CONOCIMIENTO COMPARTIDO Y CHEQUEO CRUZADO

CULTURA DE CALIDAD

- El grado necesario de DIRECCION para que existan metas, procedimientos, responsables, recursos e incentivos institucionales

El grado necesario de LIDERAZGO para facilitar la participación sistemática , para recoger la retroalimentación y para introducir cambios.

ACREDITACION
INVOLUCRACION DIRECTIVOS
LIDERAZGO LOCAL
TRABAJO COLABORATIVO
CULTURA DE CALIDAD

Yo hago lo que usted no puede, y usted hace lo que yo no puedo

Juntos podemos hacer grandes cosas