

MEMORIA UNIDAD CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN 2023

Unidad Calidad y Seguridad de la Atención
Departamento Calidad y Seguridad de la Atención
División de Gestión de la Red Asistencial
Subsecretaría de Redes Asistenciales
Ministerio de Salud



Elaborado por:

Profesionales del Departamento Calidad y Seguridad de la Atención, DIGERA, Subsecretaría de Redes Asistenciales, MINSAL.

Revisado por:

Javiera Fuentes Contreras – Médico especialista en Salud Pública

Profesional del Departamento Calidad y Seguridad de la Atención, DIGERA, Subsecretaría de Redes Asistenciales, MINSAL.

CONTENIDO

SIGLAS Y ABREVIACIONES	4
1. INTRODUCCIÓN	6
2. DEFINICIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES	7
2.1. MINSAL.....	7
2.2. SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES	7
2.3. DIGERA.....	8
2.4. DEPARTAMENTO CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN	9
2.5. UNIDAD CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN.....	9
3. LÍNEAS DE TRABAJO Y COMPROMISOS 2023	10
4. PRINCIPALES HITOS 2023	12
4.1. ACREDITACIÓN	12
4.2. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO.....	12
4.3. SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN	14
4.4. GÉNERO	15
4.5. SATISFACCIÓN USUARIA	15
4.5.1. HOSPITAL AMIGO.....	15
4.5.2. EH.....	16
4.5.3. LEY MILA.....	16
4.5.4. LEY PREFERENTE.....	17
4.6. TRANSVERSALES AL DEPTO	17
4.7. TRANSVERSALES A MINSAL	18
5. DESAFÍOS 2024	18
5.1. METAS SANITARIAS Y OBJETIVOS DE MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN 2024 ¡Error! Marcador no definido.	
5.2. ÁREAS PRIORITARIAS Y OBJETIVOS GLOBALES DE LA SDRA 2024 ... ¡Error! Marcador no definido.	
5.3. DESAFÍOS UNIDAD CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN 2024	18
6. ANEXOS.....	23
6.1. ANEXO 1. ORGANIGRAMA DIGERA.....	23

SIGLAS Y ABREVIACIONES

APS	Atención Primaria de Salud
AP	Atención de prestadores
AS	Autorización Sanitaria
BSC	Balance Scorecard
CESFAM	Centro de Salud Familiar
CIE-10	Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud. Décima Revisión
CODEIPA	Comisión de Desarrollo de Isla de Pascua
COMGES	Compromisos de Gestión
COVID-19	Enfermedad por coronavirus 2019
DCO	Días cama ocupadas
DFL	Decreto con Fuerza de Ley
DIGERA	División de Gestión de la Red Asistencial
DIPOL	División de Políticas Públicas Saludables y Promoción de Salud
DIPRECE	División de Prevención y Control de Enfermedades
DIVAP	División de Atención Primaria
DM	Dispositivos médicos
Dr.	Doctor
D.S.	Decreto Supremo
EA	Eventos Adversos
EC	Eventos Centinela
EH	Escuelas Hospitalarias
ETE	Enfermedad Tromboembólica
GES	Garantías Explícitas en Salud
HOSMET	Hospital Metropolitano de Santiago
IAAS	Infecciones Asociadas a la Atención de Salud
ISP	Instituto de Salud Pública
LPP	Lesiones por Presión
MINEDUC	Ministerio de Educación
MINSAL	Ministerio de Salud
NNA	Niños, Niñas y Adolescentes
NT	Norma Técnica
NTA	Norma Técnica y Administrativa
NTB	Normas Técnicas Básicas
N.º	Número
OE	Objetivos Estratégicos
OIRS	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias
OOTT	Orientaciones Técnicas
OMS	Organización Mundial de la Salud
Ord.	Ordinario
PIM	Programa Interministerial
QMT	Quimioterapia
RBD	Rol Base de Datos
R.E.	Resolución Externa
RISS	Red Integrada de Servicio de Salud
RRSS	Redes Sociales
SDRA	Subsecretaría de Redes Asistenciales
SICARS	Sistema de Indicadores de Calidad y Atención y Resultados Sanitarios
SNSS	Sistema Nacional de Servicios de Salud
SIS	Superintendencia de Salud
SIS-Q	Sistema de Información en Gestión y Calidad en Salud

SS	Servicio de Salud
SSMC	Servicio de Salud Metropolitano Central
SSMN	Servicio de Salud Metropolitano Norte
VC	Videoconferencia
VM	Ventiladores Mecánicos

1. INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención es el grado en que los cuidados de salud proporcionados a las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados (1). Para asegurar una atención de salud de calidad, es crucial que esta sea eficaz, segura y centrada en las personas. Los establecimientos de salud, por su parte, deben ser oportunos, equitativos, integrados y eficientes (1).

En el año 2019, la OMS inició una acción global en favor de la seguridad del paciente (2). Con ello se reconoció que la seguridad de los pacientes es una prioridad a nivel mundial y un elemento esencial para fortalecer los sistemas de salud en la búsqueda de la cobertura sanitaria universal (3). En consecuencia, se desarrolló el "Plan de Acción Mundial para la Seguridad del Paciente 2021-2030" (3).

Este plan proporciona un marco de acción con el objetivo de proteger a los pacientes, evitando daños evitables durante la atención de salud, que nadie sufra daños por este motivo y que todos reciban una atención segura y respetuosa en cualquier momento y lugar (3). Para facilitar la implementación de este plan, la OMS lanzó la iniciativa "Una década de la Seguridad del Paciente: 2021-2030", que busca orientar y respaldar acciones estratégicas a nivel global, regional y nacional en esta área (3).

En Chile, la preocupación sistemática por la seguridad de los pacientes tuvo sus inicios en los años 80 con el Programa de Prevención de IAAS (4). Posteriormente, la visión de seguridad en la atención se amplió al incorporar la garantía de calidad en el Régimen de GES en 2005 (5). Este impulsó el registro de los profesionales de salud en la SIS y la acreditación en calidad de los prestadores institucionales.

En el año 2012, se implementó la Ley N.º 20.584(6), que establece los derechos y deberes de los pacientes, y que se reconoce el derecho a recibir una atención de salud segura. Bajo el amparo de esta ley, surgieron diversas normativas enfocadas en fortalecer la seguridad del paciente (4).

En el MINSAL, la Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención, perteneciente al departamento del mismo nombre, tiene como objetivo central proponer regulaciones, mecanismos de evaluación y seguimiento que optimicen la calidad y seguridad de la atención en Chile, especialmente en los ámbitos de autorización sanitaria, acreditación y seguridad de la atención(7). El presente informe tiene como objetivo describir los resultados obtenidos por la Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención durante el año 2023, evidenciando así los avances y logros en la mejora continua de los estándares de atención en el país.

2. DEFINICIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

2.1. MINSAL

El MINSAL tiene como misión regular y supervisar el funcionamiento de la red asistencial de salud correspondiente a su territorio jurisdiccional, a través de la implementación de políticas, normas, planes y programas, velando por su cumplimiento, la coordinación y articulación de los centros de salud dependientes, que permitan satisfacer las necesidades de salud de la población usuaria, en el marco de los objetivos sanitarios, con énfasis en la entrega de prestaciones de calidad que generen satisfacción en nuestra población, con enfoque territorial, de derechos humanos y género (8). A su vez sus OE son (8):

- Fortalecer el rol de rectoría del MINSAL, sentando las bases para una reforma integral de la salud en Chile.
- Avanzar a un sistema de salud resiliente, capaz de mantener la continuidad de cuidados de la población. Esto implica, lograr la reactivación de la red asistencial, con un modelo basado en la APS optimizado, que permita establecer tiempos de espera dignos para las personas con integración territorial, eficiencia y productividad de la red.
- Desarrollar plan de inversiones estratégico en salud, con enfoque de equidad territorial, de género y derechos humanos, donde la atención primaria se establezca como la principal estrategia para el cuidado de la población.
- Mejorar el acceso a medicamentos asegurando fármacos de calidad, y entrega de forma oportuna con protección financiera que resguarde la equidad en el acceso a las personas que habitan el territorio, superando las distintas barreras de acceso existentes, contribuyendo a la disminución del gasto de bolsillo en salud.
- Fortalecer el rol de rectoría del MINSAL, sentando las bases para una reforma integral de la salud en Chile.

2.2. SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES

La misión de la SDRA es regular y supervisar el funcionamiento de las redes de salud a través del diseño de políticas, normas, planes y programas para su coordinación y articulación, que permitan satisfacer las necesidades de salud de la población usuaria, en el marco de los objetivos sanitarios, con calidad y satisfacción usuaria(9). Sus OE son (9)

- Mejorar el modelo de gestión en red en los SS, con énfasis en la estandarización del proceso de diseño y rediseño de redes, a través de herramientas normativa para las redes de alta complejidad, GES y régimen general de garantías, con el fin de aumentar la eficiencia, eficacia y efectividad en la resolución de los problemas de salud.
- Mejorar las condiciones que permitan el funcionamiento del sistema de GES en la red del servicio público, mediante la gestión de las brechas operacionales necesarias para generar la oferta requerida por la demanda de prestaciones derivada de problemas de salud garantizados.

- Posicionar a la APS como estrategia del sistema público, mediante el refuerzo de su capacidad resolutoria y de la integralidad de la atención en base al modelo con enfoque de salud familiar y comunitaria, para dar una respuesta más efectiva a la población bajo control y contribuir a la eficiencia en el funcionamiento de los diferentes niveles de complejidad de la red asistencial en salud y mejorar la calidad de vida de la población.
- Mejorar la disponibilidad, distribución y competencias del personal sanitario a lo largo de la red asistencial en los diferentes niveles de complejidad, mediante el fortalecimiento de la formación de médicos especialistas y el incremento de cargos asistenciales en los establecimientos, que permitan avanzar en la calidad y equidad del acceso a la salud de la población.
- Mejorar la gestión y el uso de los recursos públicos asignados a las instituciones del SNSS, a través del fortalecimiento de uso de sistemas de gestión de costos y control de producción, con el fin de tender a la sostenibilidad financiera del sistema.
- Potenciar la gestión intersectorial e interinstitucional para acelerar la gestión derivada de las políticas ministeriales en los ámbitos de reposición de activos, renovación tecnológica, sistemas de información, expansión y reconversión de la infraestructura, tanto de la red asistencial como de la autoridad sanitaria, focalizada en la recuperación de la infraestructura clínica deteriorada y derrumbada, para generar las condiciones que permitan recuperar el nivel de funcionamiento de la red asistencial, mediante la búsqueda de acuerdos que resguarden plazos oportunos para tramitación de decretos y toma de razón.
- Reforzar la red de urgencia a través de la inversión en traslado prehospitario y el aumento de la dotación de equipos clínicos de priorización de urgencia y atención médica directa, para mejorar la oportunidad de atención de los pacientes.

2.3. DIGERA

La DIGERA tiene como principal objetivo desarrollar estrategias para la correcta implementación de políticas, planes y programas a través de instrumentos y herramientas como OOTT, capacitaciones, modelos de gestión, visitas en terreno, entre otras. Sus principales funciones serán:

- Diseñar y gestionar las redes asistenciales mediante la propuesta, desarrollo y evaluación de redes de alta complejidad y específicas, para dar respuesta oportuna y de calidad a las necesidades de los usuarios.
- Contribuir al desarrollo de documentos normativos en conjunto con otras divisiones del MINSAL, referidos a temáticas de alcance para DIGERA.
- Velar por el cumplimiento de políticas, planes y programas y otros compromisos en las redes asistenciales.
- Contribuir al desarrollo de las redes asistenciales con enfoque RISS, supervisar y monitorear el correcto funcionamiento de las redes asistenciales.

2.4. DEPARTAMENTO CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN

El Depto. de calidad y seguridad y de la atención tiene como objetivo desarrollar, implementar y evaluar planes, programas y políticas públicas vinculadas con la calidad de la atención y la seguridad de los procesos asistenciales, principalmente en líneas temáticas de autorización sanitaria, acreditación, control y prevención de IAAS y NT entorno a la seguridad de la atención, normativas que están bajo el artículo N.º 4º de la Ley 20.584(6), velando por su correcta implementación del programa (7). Este departamento está integrado por dos Unidades, una de ellas corresponde al Programa y Control de IAAS y la otra a la unidad de Calidad y Seguridad de la Atención¹ Calidad, Acreditación y Seguridad de la Atención.

En el año 2023 DIGERA, realizó una propuesta de reformulación de organización interna de la SDRA. En ella, el objetivo del Depto. se mantendría, no obstante, el nombre del Depto. se modificaría a “Departamento de Seguridad y Calidad de la Atención” (10), conservando las unidades mencionadas.

2.5. UNIDAD CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN

La unidad de calidad y seguridad de la atención tiene como objetivo proponer regulaciones, mecanismos de evaluación y seguimiento que permitan optimizar la calidad y seguridad de la atención, especialmente en los ámbitos de autorización sanitaria, acreditación y seguridad de la atención. Así como, apoyar en su implementación (7).

Como unidad el objetivo planteado para el año 2023 fue elevar el nivel de salud de las personas, mediante la mejora continua de la seguridad y la calidad de la atención de salud a través de la regulación y rectoría de la red asistencial en materias de autorización sanitaria, estándares de acreditación y normas de seguridad de la atención (11).

No obstante, durante el año 2023 se incorporaron nuevos ámbitos de trabajo de la mano de la línea programática de hospital amigo y escuelas hospitalarias, así como también se asumió la responsabilidad de implementar la Ley N°21.372, conocida como “Ley Mila” en los establecimientos de atención cerrada del SNSS. De este modo se plantea como objetivo de la Unidad (no formalizado): “Velar por la seguridad de la atención y contribuir a la satisfacción usuaria, requeridas para el otorgamiento de prestaciones de salud de calidad, regulando el funcionamiento de las redes de salud, a través del diseño de políticas, normas, planes y programas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos sanitarios, monitoreando su adecuada implementación y cumplimiento.”

¹ Si bien en la R.E. se denomina unidad calidad y seguridad de la atención, al 2023 el nombre utilizado era Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención, por lo que se utiliza este último en este documento.

3. LÍNEAS DE TRABAJO Y COMPROMISOS 2023

La unidad tuvo seis líneas de trabajo en el año 2023, que fueron: (1) acreditación, (2) infraestructura y equipamiento, (3) seguridad de la atención, (4) género y (5) satisfacción usuaria a través de las líneas de hospital amigo, EH, ley Mila y ley preferente. A lo anterior se sumaron, funciones transversales al Depto. y MINSAL.

Tabla 1. Líneas de trabajo y productos planificados, Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención, 2023

Línea de trabajo		Productos
Acreditación		<ul style="list-style-type: none"> - Actualización estándar de acreditación para prestadores de salud de atención cerrada - Arancel estándar de acreditación para prestadores de salud odontológico - Estándar salud mental para centros de salud ambulatoria - Presupuesto acreditación - Monitoreo estado de acreditación establecimientos de atención cerrada - Modificación de arancel de D.S. N.º 118/2011: “Determina clasificación de los laboratorios clínicos y servicios de imagenología para efecto del arancel de acreditación”
Infraestructura y equipamiento		<ul style="list-style-type: none"> - Formalización de las NTB - Norma de sistema de registro de datos que permita la trazabilidad de los DM - Tecnovigilancia - Reglamento esterilización - Puesta en marcha - D.S. N.º 161 sobre NT de banco de leche materna - Proyecto de administración QMT HOSMET - Autorización de funcionamiento bajo la alerta sanitaria producto de la pandemia
Seguridad de la atención		<ul style="list-style-type: none"> - Actualización NT prevención LPP - Actualización NT prevención ETE - Actualización NT programas de calidad y seguridad de la atención - NT prevención errores de medicación - Actualización NT de sistema de notificación de EA y EC - NT salud mental - Monitoreo COMGES - Informe indicadores de seguridad. - Coordinación trabajo con participación ciudadana - Día mundial de la seguridad del paciente - Plan de acción mundial para la seguridad del paciente OMS - Curso seguridad de la atención / APS - Encuesta clima de seguridad Universidad La Florida
Género		<ul style="list-style-type: none"> - Difusión OOTT trato digno
Satisfacción usuaria con enfoque de calidad	Hospital amigo	<ul style="list-style-type: none"> - OOTT Hospital Amigo - Monitoreo y evaluación medidas Hospital Amigo - BSC satisfacción usuaria
	Ley Mila	<ul style="list-style-type: none"> - Difusión Ley Mila - Acciones para el cumplimiento en la red - Formulación presupuestaria
	Ley preferente	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación y difusión
	EH	<ul style="list-style-type: none"> - Orientaciones para selección de sostenedor - Sistema de monitoreo
Transversal Depto.		<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso desempeño colectivo - Glosa 12 - Capacitaciones PIM - Metas sanitarias ley médica - SIS-Q

Línea de trabajo	Productos
	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias ministeriales para Hanga Roa
Transversal MINSAL	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización Reglamento salas cirugía menor y salas de procedimiento - Plan nacional del cáncer infantoadolescente. - Comité asesor para disminución de la morbilidad materna y perinatal - Zoonosis - OIRS - Transparencia - Colaboración capacitación campaña de invierno - Acompañamiento hospitales psiquiátricos - Proyecto administración QMT HOSMET

Fuente: Programación año 2023, Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención.

4. PRINCIPALES HITOS 2023

4.1. ACREDITACIÓN

Tabla 2. Productos planificados y verificadores de la línea de trabajo: acreditación, Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención, 2023

LINEA DE TRABAJO: ACREDITACIÓN	
Productos	Verificador
Consulta ciudadana para la elaboración de normativa de seguridad de la atención en salud.	Informe de propuestas del panel y consulta ciudadana.
Encuesta de percepción del efecto del estándar general de acreditación de prestadores institucionales de atención cerrada.	Informe preliminar de aplicación de encuesta a prestadores de la red pública de salud.pdf
	Informe acerca de la percepción sobre el efecto de la acreditación de prestadores institucionales de atención cerrada en la seguridad del paciente del año 2023.
Funcionamiento de mesa de referentes técnicos MINSAL para la actualización del estándar general de acreditación de prestadores institucionales de atención cerrada.	Actas de reuniones.
Participación en ceremonia para impulsar la reacreditación del Hospital de Pitrufrquén.	VC realizada el 02/03/2023.
Solicita seguimiento, apoyo y cumplimiento de las medidas y plan de mejora establecidas por el Hospital Clínico San Borja.	Ord. N.º 755 del 02/03/2023.
Conversatorio acerca del término de la alerta sanitaria por COVID-19: adelanto de lineamientos para la acreditación de los prestadores de atención cerrada y el registro de prestadores individuales de salud.	https://us02web.zoom.us/rec/share/3SGQV2-RQALsdJIVwiuzStyW5r4pSzG_AFZ8-8JIWHoKu61wIUHS2PO7M0iD8S6t.ISfRipkIAiTsgawp Código de acceso: rA&.As58
Acompañamiento para la acreditación del CESFAM Algarrobo 19/08/2023	link Evaluación CESFAM Algarrobo Martes 29 Agosto.msg
Modificación de arancel de D.S. N.º 118/2011: “Determina clasificación de los laboratorios clínicos y servicios de imagenología para efecto del arancel de acreditación”	Memo que solicita formalizar la modificación del D.S. N.º 118 sobre determinar la clasificación de laboratorios clínicos y servicios imagenología para efecto del arancel de acreditación
Estándar de acreditación para centros de salud mental ambulatoria.	Actas e informes de pilotos acerca de consulta pública, realización de pilotos y reuniones periódicas con la mesa de trabajo.
Presupuesto arancel acreditación.	Gestiones con presupuesto de la DIGERA y División de Presupuesto de la SDR para definir flujo de respuesta ante consulta de los prestadores de salud.

Fuente: Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención.

4.2. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

Tabla 2. Productos planificados y verificadores de la línea de trabajo: infraestructura y equipamiento, Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención, 2023

LINEA DE TRABAJO: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	
Productos	Verificador
Autorización sanitaria provisoria de funcionamiento de establecimientos de salud.	Memo N.º 76 enviado a DIPOL que da respuesta a el estado de los establecimientos habilitados y autorizados por la SDR en función a la alerta sanitaria concluida el 31/08/2023.
Modifica R.E. N.º 321 del año 2020 que autoriza el centro de Hospitalización Estadio Regional Tierra de Campeones.	R.E. N.º 99 del 07/02/2023.

Modifica R.E. N.º 581 del año 2022 que autoriza modular sala de urgencia no respiratoria.	R.E. N.º 102 del 08/02/2023.
Modifica R.E. N.º 478 del año 2020 que autoriza el funcionamiento provisorio del hospital modular de campaña del Hospital Guillermo Grant Benavente.	R.E. N.º 166 del 17/02/2023.
Modifica R.E. N.º 579 del año 2022 que autoriza el Hospital de Campaña de Osorno.	R.E. N.º 165 del 17/02/2023.
Modificación R.E. N.º 503 del año 2020 que autoriza el funcionamiento provisorio del Hospital Modular de Campaña San Juan de Dios de la Serena.	R.E. N.º 192 del 24/02/2023.
Respuesta al director del SS Arauco con relación a la prórroga del funcionamiento de sala de rehabilitación kinésica.	Ord. N.º 719 del 28/02/2023.
Modifica R.E. N.º 281 del año 2020 que autoriza el funcionamiento provisorio del Hospital Modular de Campaña Dr. Sótero del Río.	R.E. N.º 219 del 03/03/2023.
Autorización Sanitaria provisorio del Hospital Alto Hospicio.	R.E. N.º 518 del 17/07/2023 Hospital de Alto Hospicio.Pdf.
Autorización Sanitaria provisorio del Hospital Dr. Sótero del Río.	R.E. N.º 500 del 06/07/2023 Hospital Modular Dr. Sótero del Río.Pdf.
Prorroga la autorización de la sala de urgencia no respiratoria del Hospital de Hanga Roa hasta el 31/08/2023.	R.E. N.º 349 del 10/05/2023.
Prorroga la autorización provisorio de funcionamiento del Hospital de Campaña de Osorno hasta el 31/08/2023.	R.E. N.º 350 del 10/05/2023.
Prorroga la autorización de funcionamiento provisorio del Hospital Modular de Campaña del Hospital San Juan de Dios de la Serena.	R.E. N.º 385 del 26/05/2023.
Prorroga la autorización provisorio de funcionamiento del Centro de Hospitalización Estadio Regional Tierra de Campeones de Iquique.	R.E. N.º 386 del 26/05/2023.
Listado de DM entornos alertas sanitarias.	Ord. N.º 2.940 del 26/06/2023 informa y envía el primer listado de DM críticos en procedimientos de evaluación y emisión de alertas por fallas de calidad, seguridad o desempeño.
NT de trazabilidad intrahospitalaria de DM	Inicio del trabajo solicitando al ISP colaboración para elaborar y realizar piloto de la NT, mediante el Ord. N.º 2.176 del 27/06/2023

Fuente: Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención.

4.3. SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN

Tabla 3. Productos planificados y verificadores de la línea de trabajo: seguridad de la atención, Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención, 2023

LINEA DE TRABAJO:	
Productos	Verificador
Solicita informar de las acciones que se efectuaron sobre el EC ocurrido en el pabellón de cardiocirugía del Hospital Clínico San Borja Arriaran.	Ord. N.º 203 23/01/2023.
Instruye directrices sobre la planificación del trabajo anual por los departamentos o unidades de calidad de los SS.	Ord. N.º 304 del 27/01/2023.
Nota técnica respecto al sistema de registro de datos que permite la trazabilidad de los DM.	Ord. N.º 554 del 16/02/2023.
Actualización de la NT respecto a sistema de registro de datos que permite la trazabilidad de los DM.	Ord. N.º 2175 de junio 2023
COMGES 2023 aclaratorias indicador 16.2 porcentaje de cumplimiento del monitoreo de la implementación de las NT de seguridad y calidad de la atención en establecimientos de atención cerrada.	VC 14/02/2023.
Mejora en la implementación de la norma de análisis de operaciones no programadas a través del registro electrónico.	VC 15/03/2023.
Informe de cumplimiento de NT de seguridad del paciente y calidad de la atención, respecto de resultados de sus indicadores en establecimientos de atención cerrada.	Ord. N.º 881 del 20/03/2023.
II Jornada por el día mundial de la seguridad del paciente 2023 “Demos Voz a los Pacientes”.	https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2018/10/Afiche-Jornada-dia-mundial-de-seguridad-del-paciente-2023.pdf
Difusión NT N.º 226 del año 2021.	VC ampliada a prestadores públicos y privados.
OOTT sobre LPP.	R.E. N.º 545 OOTT LPP Compressed.Pdf
Se instruye a empresas a realizar acciones en respuesta a alerta N.º 613 del 2023.	Ord. N.º 3101 del 24/08/2023 que instruye a empresas alerta N.º 613.Pdf
Solicita a empresa Andover información sobre VM a efectos de garantizar la continuidad de la atención y seguridad de los pacientes en el contexto de la contingencia respiratoria del año 2023.	Ord N.º 2723 del 28/07/2023 Solicita a empresa Andover VM.Pdf
NT sobre prevención de LPP en establecimientos de atención cerrada.	R.E. N.º 73 del 04/12/2023 que aprueba NT N.º 234 sobre prevención de LPP en establecimientos de atención cerrada.
Difusión NT N.º 234 del 2023	VC ampliada a prestadores públicos y privados.
Implementación de la NT N.º 226 que establece la obligatoriedad de implementar un sistema de registro de datos que permita la trazabilidad de los DM al momento de su recepción por prestadores institucionales de salud.	VC NT N.º 226 del 05/09/2023.
Presentación de la implementación de la NT N.º 226 a comité de salud GS1.	PPT el 19/07/2023, según programa 2º sesión del comité de salud.
Bajada Técnica Norma N°226/2021, mediante VC ampliada a prestadores públicos y privados ²	Ver referencia al pie

2

https://us02web.zoom.us/rec/share/BZtBof0TFU72r_Mp66OfnQ8levFu6M2vfTpv42SehaiooFSrG5xYJ4YvDslbZbcY.PJVdHgOAAslrPoWVCódigo de acceso: 3G9j@k*U “

Bajada Técnica Norma N°226/2021, mediante VC ampliada a prestadores públicos y privados ³	Ver referencia al pie
Implementación de Norma Técnica N° 226 que establece la obligatoriedad de implementar un sistema de registro de datos que permita la trazabilidad de los Dispositivos Médicos al momento de su recepción por Prestadores Institucionales de Salud ⁴	Ver referencia al pie

Fuente: Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención.

4.4. GÉNERO

Tabla 4. Productos planificados y verificadores de la línea de trabajo: seguridad de la atención, Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención, 2023

LINEA DE TRABAJO: GÉNERO	
Productos	Verificador
OOTT sobre trato digno en la atención de salud con enfoque de derechos y género.	R.E. N.º 315 de abril 2023.
Difusión de OOTT sobre trato digno en Jornada Capacitación de Hospital Amigo con referentes SS a nivel nacional.	Hotel Le Méridien 05 y 06 de diciembre 2023.
Difusión de OOTT sobre trato digno con referentes OIRS SS Osorno	Correo electrónico invitación a participar

Fuente: Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención.

4.5. SATISFACCIÓN USUARIA

4.5.1. HOSPITAL AMIGO

Tabla 5. Productos planificados y verificadores de la línea de trabajo: Hospital Amigo, Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención, 2023

LINEA DE TRABAJO: HOSPITAL AMIGO	
Productos	Verificador
BSC: presentación de precisiones y trazadoras del Instrumento de evaluación de establecimientos autogestionados en red 2023 (BSC) para líneas específicas de satisfacción usuaria: Hospital Amigo, EH y Ley Mila.	VC el 30/03/2023.
Planificación anual año 2023 y monitoreo de las medidas correspondientes a las líneas programáticas de Hospital Amigo.	Ord. N.º 1072 del 04/04/2023.
Presentación de la planificación anual para las líneas programáticas Hospital Amigo y EH.	VC del 06/04/2023.

³ https://us02web.zoom.us/rec/share/rO8pY_ThNrEFEvutchk7aU6GaAow8cX5FxDo-pFaxRbjMzf5LgW0gEuKD2INCqmA.c0mg7QYWpan8pltc

⁴

https://us02web.zoom.us/rec/share/BZtBof0TFU72r_Mp66OfnO8IeyFu6M2vfTpv42SchaiooFSrG5xYJ4YvDslbZbcY.PJ_VdHqOAAAsLrPoWV Código de acceso: 3G9j@k*U

Informa continuidad de financiamiento para la línea programática Hospital Amigo del año 2023.	Ord. N.º 1178 del 12/04/2023.
Resultados pauta de chequeo IV del año 2022 para Hospital Amigo.	Ord. N.º 1356 del 28/04/2023.
Solicita aplicación de consulta ciudadana sobre la línea programática Hospital Amigo.	Ord. N.º 4053 del 10/11/2023.
Jornada de capacitación Hospital Amigo y EH.	Hotel Le Méridien 05 y 06 de diciembre 2023.

Fuente: Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención.

4.5.2. Escuelas Hospitalarias

Tabla 6. Productos planificados y verificadores de la línea de trabajo: Escuelas Hospitalarias, Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención, 2023

LINEA DE TRABAJO: EH	
Productos	Verificador
PPT del tema: levantamiento y diagnóstico de EH, en el seminario “Pedagogía Hospitalaria Innovadora, abriendo caminos para la inclusión” realizado en Arica el 28 y 29/06/2023.	Carta invitación Seminario Internacional Pedagogía Hospitalaria Innovadora.msg
PPT del tema: construyendo un modelo pedagógico para Chile en el III Seminario Internacional de Pedagogía Hospitalaria.	Invitación taller y seminario Ivonne Rebolledo.pdf
PPT en el taller de humanización en salud para la estrategia de pedagogía hospitalaria en el Hospital Herminda Martin - Chillán el 30/08/2023.	Carta de invitación.
Informa sobre lineamientos para la selección de EH dependientes de los establecimientos y SS.	Ord. N.º 2011 del 13/06/2023.
Levantamiento y diagnóstico de EH.	Ord. N.º 2143 del 20/06/2023.
Solicita completar el registro anual 2023 de EH.	Ord. N.º 4527 del 27/12/2023.

Fuente: Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención.

4.5.3. LEY MILA

Tabla 7. Productos planificados y verificadores de la línea de trabajo: Ley Mila, Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención, 2023

LINEA DE TRABAJO: LEY MILA	
Productos	Verificador
Participación como referentes técnicos en el curso “Actualización de normativas en salud” acerca de Ley Mila.	Ord. N.º 1532 del 10/05/2023.
Reunión con referentes técnicos de Ley N.º 21372 (Mila) en conjunto con DIPRECE y DIVAP para entregar un resumen de la NT, acciones implementadas y lineamientos para la implementación de las medidas a mediano plazo.	VC del 21/08/2023.
Visita al SSMN con director del SS para el nombramiento de un referente de la ley Mila y casos de reclamos asociados a la ley.	R.E. minuta de reunión SSMN.msg
Reuniones y visitas en terreno con el referente del SSMC y referentes hospitalarios por Ley N.º 21.372 (Mila).	Reunión ley Mila SSMC del 17/08/2023.msg
Solicita información sobre implementación de medidas inmediatas de Ley N.º 21.372 (Mila).	Ord. N.º 3.481 del 29/09/2023.

Instruye lineamientos para el cumplimiento de medidas a mediano plazo y fiscalización para Ley N.º 21.382 (Mila).	Ord. N.º 3.251 del 05/09/203.
Solicita información sobre implementación de medidas inmediatas de Ley N.º 21.372.	Ord. N.º 3.481 del 29/09/2023.
Nombramiento de Profesionales a cargo de reclamos por incumplimiento de Ley N.º 21.372 (Mila).	Ord. N.º 4.064 del 10/11/2023.
Informe de resultados de medidas inmediatas para el cumplimiento de Ley N.º 21.372 (Mila).	Ord. N.º 4.526 del 27/12/2023.
Campaña comunicacional para RRSS para la Ley N.º 21.372 (Mila).	"C:\Users\ivonnerebolledo\Documents\SATISFACCION USUARIA\LEY MILA\RV Graficas Ley Mila.msg"
Respuesta a solicitud parlamentaria N.º 30.505.	"C:\Users\ivonnerebolledo\Documents\RESPUESTAS (TRANSPARENCIA)\Año 2023\Respuesta a oficio 30505 JFC.docx"
Respuesta a solicitud parlamentaria N.º 49.300.	"C:\Users\ivonnerebolledo\Documents\RESPUESTAS (TRANSPARENCIA)\Año 2023\Respuesta a oficio 49300 JFC.docx"

Fuente: Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención.

4.5.4. LEY PREFERENTE

Tabla 8. Productos planificados y verificadores de la línea de trabajo: seguridad de la atención, Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención, 2023

LINEA DE TRABAJO: LEY PREFERENTE	
Productos	Verificador
Informar, difundir e implementar las medidas que permitan dar cumplimiento a lo establecido en los D.S N.º 2 y N.º 50 de la Ley Preferente.	Ord. N.º 1.705 del 10/05/2023.
Solicita nombramiento de profesional para la Ley N.º 21.168 derecho a la atención preferente.	Ord. N.º 2.178 del 27/07/2023.
Respuesta a solicitud parlamentaria N.º 32.278.	"C:\Users\ivonnerebolledo\Documents\RESPUESTAS (TRANSPARENCIA)\Año 2023\Respuesta a oficio 32278mod DIVAP DIGERA.docx"

Fuente: Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención.

4.6. TRANSVERSALES AL DEPTO

Tabla 9. Productos planificados y verificadores de la línea de trabajo: seguridad de la atención, Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención, 2023

LINEA DE TRABAJO: TRANSVERSALES AL DEPTO	
Productos	Verificador
Compromiso desempeño colectivo.	Envío por correo electrónico de informe a referente DIGERA.
Glosa 12.	
Capacitaciones PIM.	Programa de Jornada de Hospital Amigo.
Metas sanitarias ley médica.	Envío correo electrónico informe a referente de DIGERA.
SIS-Q.	Ord. N.º 3.665 de octubre 2023; informa del término de operación de los módulos AP y AS en el SIS-Q.
Estrategias ministeriales para Hanga Roa.	Apoyo a referente ministerial. PPT en reunión con la CODEIPA, en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública en mayo de 2023.

Fuente: Programación año 2024, Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención.

4.7. TRANSVERSALES A MINSAL

Tabla 10. Productos planificados y verificadores de la línea de trabajo: seguridad de la atención, Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención, 2023

LINEA DE TRABAJO: TRANSVERSALES A MINSAL	
Productos	Verificador
Actualización del reglamento de salas para cirugías menores y salas de procedimiento.	Consulta pública https://www.minsal.cl/consultas-publicas-vigentes/ propuesta de actualización del D.S. N.º 283.
Plan nacional del cáncer infantoadolescente	Participación en la en mesa técnica, cuyo producto será el Plan Nacional de Cáncer de NNA del periodo 2023 – 2028.
Comité asesor para disminución de la morbilidad materna y perinatal.	Informe causas de muertes infantiles por causa respiratoria
Zoonosis*	
OIRS - Transparencia	Se da respuesta oportunamente a las consultas mediante correos electrónicos al Dpto. de Control de Gestión y Presupuesto de DIGERA.
Colaboración capacitación en el contexto de campaña de invierno.	Ord. N.º 2012 de junio 2023: informa sobre solicitud de autorización de funcionamiento de recintos, inmuebles, establecimientos u hospitales que se habilitarán para dar respuesta a la atención de salud.
Acompañamiento hospitales psiquiátricos.	Correos electrónicos: citación a participar en mesa técnica para apoyar en la implementación de procesos en los hospitales psiquiátricos.
Proyecto administración QMT HOSMET.	R.E. de octubre 2023 modifica autoriza el funcionamiento del HOSMET en términos de autorizar la unidad de hospitalización básica adultos (cuidados medios) del 7to piso.

*Esta responsabilidad fue traspasada a un profesional de la Unidad de IAAS del Depto. Calidad y Seguridad de la Atención.
Fuente: Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención.

5. DESAFÍOS 2024

5.1. DESAFÍOS UNIDAD CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN 2024

El equipo de la unidad para el año 2024 se propuso el objetivo de velar por la seguridad de la atención y contribuir a la satisfacción usuaria, requeridas para el otorgamiento de prestaciones de salud de calidad, regulando el funcionamiento de las redes de salud, a través del diseño de políticas, normas, planes y programas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos sanitarios, monitoreando su adecuada implementación y cumplimiento(14). Para lo anterior, se realizarán siguientes objetivos específicos:

- Desarrollar, coordinar, ejecutar, monitorear y evaluar un plan nacional para la mejora de la seguridad del paciente.
- Establecer, implementar y monitorear los estándares mínimos de estructura (infraestructura, organización y equipamiento) y proceso que deben cumplir los establecimientos de salud para la entrega de prestaciones seguras.

- Establecer, implementar, monitorear y evaluar líneas programáticas de satisfacción usuaria relacionadas con la acogida, acompañamiento e información de personas usuarias.

Para ello, se han planteado 7 líneas de trabajo elaboración/actualización de estándares de acreditación, seguridad asistencial, tecnovigilancia, NTB, capacitación, coordinación al interior del ministerio, líneas de satisfacción usuaria que incluye la línea programática de Hospital Amigo, EH y ley Mila. Para cada línea de trabajo se estableció un objetivo, actividades permanentes y productos específicos para el 2024 (Tabla 11).

Tabla 13. Líneas de trabajo y productos planificados. Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención, 2024

Línea trabajo	Objetivo	Continuidad	Año 2024	
			Actividad	Producto
Acreditación	Establecer los estándares mínimos que deberán cumplir los prestadores institucionales de salud con el objetivo de garantizar que las prestaciones alcancen la calidad requerida para la seguridad de los usuarios	Elaboración y actualización estándares de acreditación	Estándar de atención cerrada: actualización	Estándar elaborado
			Estándar de atención de salud mental ambulatoria: elaboración	Estándar elaborado y publicado
			Determinación de clasificación de laboratorios clínicos y servicios de imagenología	Modificación al D.S. N.º 118/2011
			Cumplimiento de plan nacional de Ca infantil y adolescente en materia de seguridad asistencial	Documento normativo
Seguridad Asistencial	Dar cumplimiento al derecho de toda persona a que, en el marco de la atención de salud que se le brinda, los miembros del equipo de salud y los prestadores institucionales cumplan las normas vigentes en el país, y con los protocolos establecidos, en materia de seguridad del paciente y calidad de la atención de salud	Elaboración y actualización de NT seguridad	NT LPP: implementación	Informe de evaluación de la implementación
			NT ETE: actualización	NT publicada
			Elaboración y formalización de la norma programas de calidad y seguridad de la atención	NT publicada
			NT EA y EC: actualización	NT publicada
			NT caídas: actualización	NT publicada
			Incorporación de la seguridad del paciente dentro de las líneas estratégicas de la reforma de salud	Participación en proceso de reforma
			NT identificación de pacientes	NT publicada
		NT salud mental: formalización e implementación	NT publicada	
		Indicadores de seguridad de la atención	Metas sanitarias y COMGES: formulación, monitoreo y evaluación	Informe
			Indicadores de seguridad: reformulación, monitoreo y evaluación	Informe
		Plan nacional de seguridad del paciente	Plan nacional para la seguridad asistencial: elaboración en base al plan mundial OMS	Plan realizado
		Día mundial de la seguridad del paciente	Difusión con tema priorizado 2024	Realización de actividad
		Evaluación de cultura de seguridad en establecimientos de salud	Encuesta clima seguridad en establecimientos atención cerrada SNSS: convenio colaboración con Universidad Florida	Informe

Tecnovigilancia	Contribuir a la seguridad del paciente mediante la vigilancia de DM	Elaboración de NT	NT trazabilidad DM: 2ª parte	NT publicada	
		Gestión de alertas sanitarias	Implementación NT trazabilidad de DM (1ª parte)	Informe (elaborado por fiscalización SIS)	
NTB	Contribuir a la seguridad del paciente mediante la definición de requerimientos de organización, infraestructura y equipamiento mínimos de los establecimientos de salud.	Elaboración y actualización de NTB	Coordinación de respuesta de alertas sanitarias y seguimiento de notificaciones asociadas a DM con Dptos., división CENABAST y otros	ORD., correos electrónicos, Informe, etc.	
			NTB para obtención autorización sanitaria establecimientos salud: elaboración y formalización	NTB publicada	
			Reglamento esterilización: formalización	NT publicada	
			Reglamento de salas de procedimientos y pabellón de cirugía menor: actualización	NT publicada	
			NT hospitalización domiciliaria: formalización	NT publicada	
Asesoría y orientación para la obtención de autorización sanitaria para establecimientos salud atención cerrada	Autorización Sanitaria obtenida por el establecimiento				
Satisfacción Usuaría	Hospital Amigo	Contribuir a mejorar la calidad de la atención mediante acciones enfocadas en la acogida, información a la población, familias y acompañantes durante el proceso de atención en salud.	Elaboración de lineamientos	OOTT Hospital Amigo: elaboración	OOTT publicada
			Implementación de Hospital Amigo	NT Hospital Amigo: elaboración	NT publicada
				Difusión, orientación y monitoreo de la implementación de las medidas	Informe anual
				Informatizar el sistema de monitoreo de cumplimiento de las medidas	Incorporación a SICARS
				Indicadores COMGES: formulación, monitoreo y evaluación	Informe
	EH	Contribuir a mejorar la calidad de vida de NNA en situación de enfermedad, velando por una salud integral que respeta el derecho a la educación	Elaboración de lineamientos	Diagnóstico de situación EH	Informe
				Implementación de nuevas EH: orientación y coordinación con el intersector	RBD
	Ley Mila	Otorgar el derecho al acompañamiento de NNA durante la atención de salud y personas gestantes en	Implementación	Difusión y orientación a establecimientos atención cerrada para su implementación	Campaña comunicacional
				Indicadores COMGES: formulación, monitoreo y evaluación	Informe
				Monitoreo y evaluación de implementación	Informe

	proceso de parto, parto y puerperio, para favorecer el bienestar de la persona y una atención de calidad			
Capacitación	Entregar conocimientos para el desarrollo de competencias en seguridad y calidad de la atención en los funcionarios de la red asistencial	Capacitación y difusión	Curso seguridad de la atención e implementación de cultura de seguridad	Curso implementado
			Jornada capacitación en seguridad de la atención	Jornada realizada
			Capacitación sobre Ley Mila	Curso implementado
			Página web: incorporación nuevos temas	Página web actualizada
			Jornada Hospital Amigo y EH	Jornada realizada
Coordinación n intra MINSAL	Otorgar una perspectiva de seguridad y calidad de la atención a otras líneas temáticas MINSAL	Intervención técnica	Revisión desde el punto de vista de la calidad y seguridad de la atención de documentos intra MINSAL	Registro de solicitudes implementado

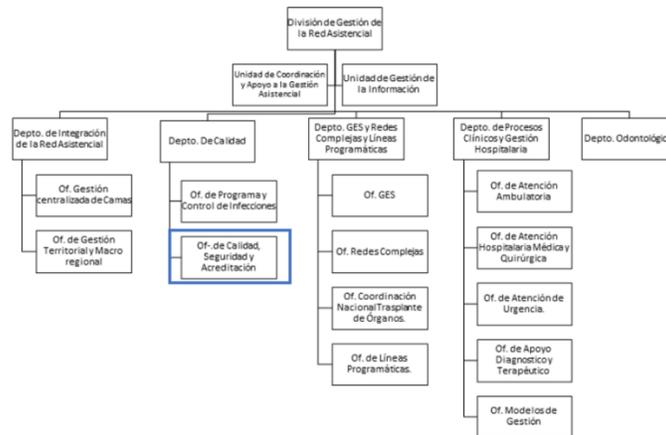
Fuente: Programación año 2024, Unidad de Calidad y Seguridad de la Atención.

6. ANEXOS

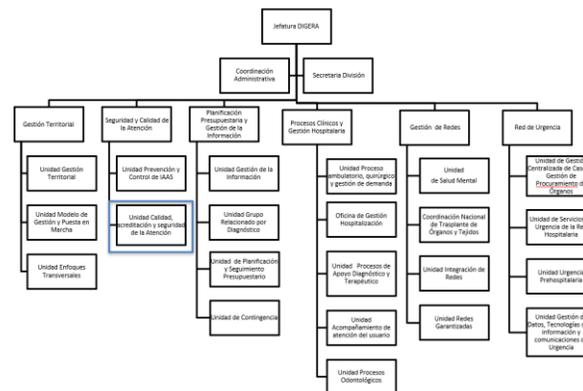
6.1. ANEXO 1. ORGANIGRAMA DIGERA

Figura 1. Organigrama vigente (A) y propuesta futura (B). DIGERA, 2023

(A)



(B)



Fuente: DIGERA, MINSAL.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. WHO. https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA72/A72_R6-en.pdf. 2023 [cited 2024 Jan 18]. Calidad de la atención. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
2. Seventy-second World Health Assembly. Global action on patient safety [Internet]. 2019 [cited 2024 Jan 18]. Available from: https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA72/A72_R6-en.pdf
3. WHO. Seguridad del paciente [Internet]. 2023 [cited 2024 Jan 18]. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
4. MINSAL. Módulo I: Importancia de la Seguridad en la Atención de Salud. 2023.
5. MINSAL. LEY 19966 ESTABLECE UN REGIMEN DE GARANTIAS EN SALUD [Internet]. 2004 [cited 2024 Jan 18]. Available from: <https://bcn.cl/3eng1>
6. Minsal. LEY 20584 REGULA LOS DERECHOS Y DEBERES QUE TIENEN LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON ACCIONES VINCULADAS A SU ATENCIÓN EN SALUD [Internet]. 2012 [cited 2024 Jan 7]. Available from: <https://bcn.cl/3ci3b>
7. MINSAL. Resolución exenta N° 176, establece organización interna de la subsecretaría de redes asistenciales y deja sin efecto resoluciones exentas N° 1103 de 2016 y N° 1329 de 2017. 2019.
8. MINSAL. FICHA DE IDENTIFICACIÓN 2023 DEFINICIONES ESTRATÉGICAS [Internet]. 2023 [cited 2024 Jan 18]. Available from: https://www.dipres.gob.cl/597/articles-290458_doc_pdf.pdf
9. MINSAL. Misión y funciones de la Subsecretaría de Redes Asistenciales [Internet]. 2023 [cited 2024 Jan 18]. Available from: <https://www.minsal.cl/mision-y-funciones-2/>
10. Subsecretaría de Redes Asistenciales. Propuesta de modificación Resolución Exenta N°176, de 2019 del Ministerio de Salud, que establece organización interna de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. 2023.
11. Depto. Calidad y Seguridad de la Atención. Programación 2023 Depto. Seguridad y Calidad de la Atención, DIGERA, MINSAL . 2022.
12. MINSAL. Resolución Exenta N° 664: fija metas sanitarias nacionales y objetivos de mejoramiento de la atención proporcionada a los usuarios de los Servicios de Salud para el año 2024, conforme a lo establecido en el DFL N°1, de 2005, del MINSAL. Santiago; 2023 Sep.

13. MINSAL. Resolución Exenta N°684: fija áreas prioritarias y compromisos año 2024, para efectos de la asignación asociada al cumplimiento anual de metas de producción y calidad, a que se refiere el artículo 12 de la Ley N°20.707. Santiago; 2023 Sep.
14. Depto. Calidad y Seguridad de la Atención. Depto. Calidad y Seguridad de la Atención, DIGERA, MINSAL. 2023.