

Línea programática Hospital Amigo

Ts. Ivonne Rebolledo González

Departamento de Calidad y Seguridad de la Atención

DIGERA - MINSAL



Tabla de contenido

Introducción

Objetivo de la presentación

Contexto y antecedentes

Marco regulatorio

Importancia

Antecedentes de la línea programática

10 medidas

Descripción de cada medida

Justificación de la importancia

Resultados

Cumplimiento de las medidas año 2023

Desafíos

Continuar implementando la línea

Próximos pasos y recomendaciones

Cierre

Agradecimientos



Introducción

Objetivos de la presentación

Introducción



Objetivo de la presentación

Dar a conocer antecedentes, principales resultados y desafíos de la línea programática de Hospital Amigo.



Contexto y antecedentes

Marco regulatorio

Antecedentes de la estrategia

Importancia

Contexto



Unidad de Seguridad y Calidad de la Atención

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”.



Marco regulatorio



Ley N°20584/2012
Regula derechos y deberes personas con acciones vinculadas a atención salud



Ley N°21372/2021
Medidas especiales acompañamiento pacientes



Ley N°21371/2021
Medidas especiales acompañamiento pacientes



Ley N°21168/21380 2021
Atención Preferente y sus cuidadores

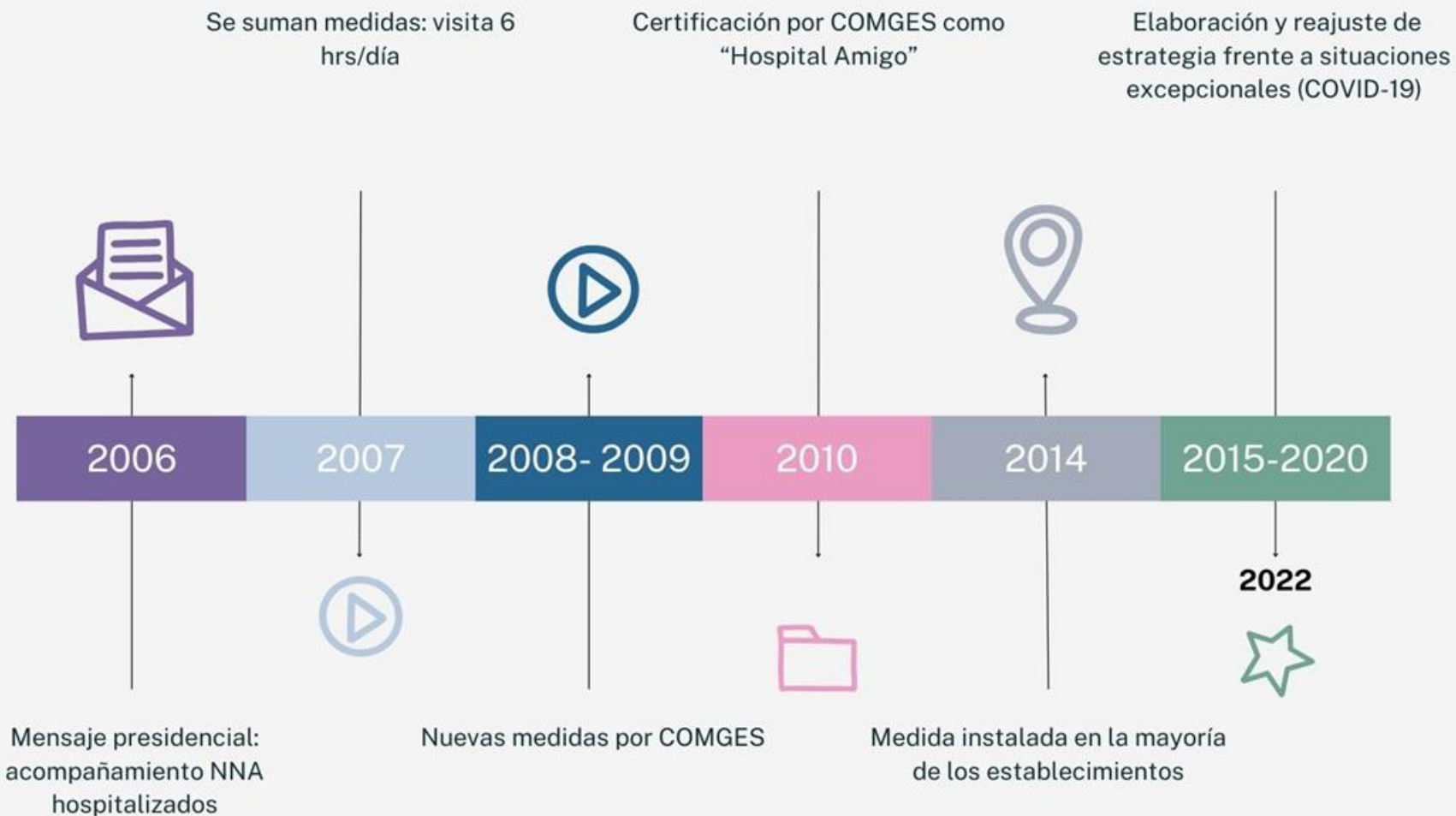
Contexto



Antecedentes

- Surge en el contexto de la apertura de los hospitales a la familia y comunidad
- Línea programática ministerial
- Estrategia central en la Satisfacción Usuaría

Antecedentes



Fuente: Depto. Calidad y Seguridad de la Atención, DIGERA, MINSAL.
NNA: Niños, niñas y adolescentes; COMGES: Compromiso de gestión.



IMPORTANCIA

Este modelo de atención de salud integral nace respondiendo a 3 aspectos fundamentales:

Contar con una salud comprometida, acogedora y participativa enfocada a satisfacer las necesidades y expectativas de la población usuaria

Atención preferencial a los/las adultos mayores debido al cambio en la estructura etaria de nuestro país y al envejecimiento acelerado de la población

Atención preferencial a los NN, aportando a la disminución de las desigualdades



10 medidas

Descripción de cada medida

Justificación de la importancia

Ejemplos de la implementación exitosa

10 medidas



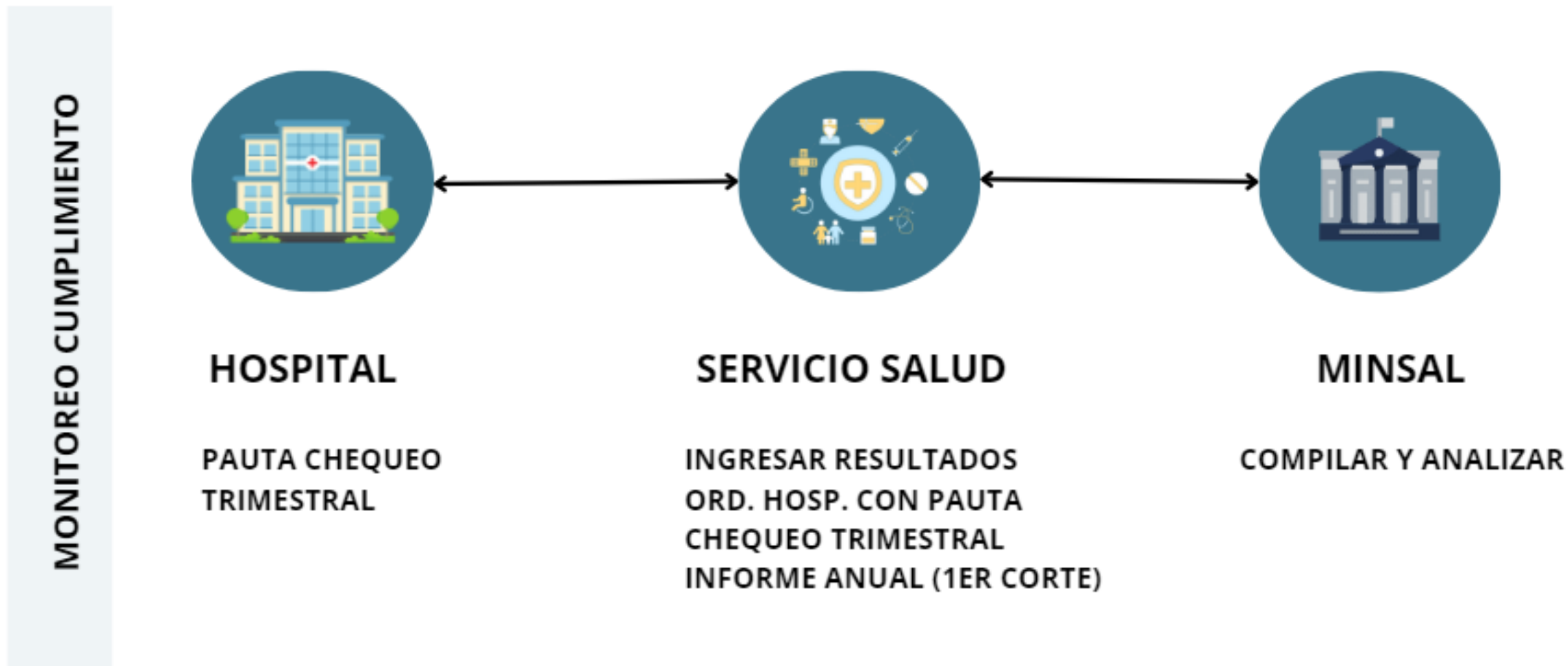
Durante la hospitalización o procedimientos de atención orientadas a:

- Acogida e información a usuarios/as
- Acompañamiento por la familia

10 medidas



Monitoreo cumplimiento 10 medidas



Roles y funciones de los referentes en:



Hospitales

- Velar por el cumplimiento de las aplicaciones de las medidas
- Es el/la encargada de programar actividades
- Realizar actividades de difusión y concientización
- Planificación y gestión de los recursos.



Servicios de Salud

- Acompañar a los Establecimientos en el cumplimiento de la estrategia
- Monitorear y supervisar a los establecimientos de salud
- Compartir lineamientos del nivel central
- Plan de gasto de cada establecimiento



MINSAL

- Elaborar directrices/lineamientos
- Coordinación con referentes hosp/SS y del intersector.
- Coordinar estrategias con otras programas y líneas programáticas relacionadas
- Evaluar y analizar los resultados de la línea





Resultados

Resultados



98% hospitales de Chile certificados "Hospital Amigo"

Resultados



Evolución estrategia S.S.

Servicio	2021	2022				2023		
		I	II	III	IV	I	II	III
<i>Arica</i>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Iquique</i>	50%	64%	55%	100%	77%	79%	76%	76%
<i>Antofagasta</i>	100%	97%	100%	99%	99%	99%	96%	98%
<i>Atacama</i>	92%	71%	67%	72%	94%	89%	75%	N Inf
<i>Coquimbo</i>	96%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<i>VSA</i>	80%	100%	N Inf	100%	100%	100%	100%	100%
<i>VMQ</i>	81%	66%	N Inf	83%	78%	90%	98%	98%
<i>Aconcagua</i>	80%	91%	88%	100%	100%	92%	99%	96%
<i>M. Norte</i>	84%	84%	95%	97%	98%	100%	N Inf	N Inf
<i>M. Occidente</i>	89%	96%	97%	98%	100%	100%	N Inf	100%
<i>M. Central</i>	86%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%
<i>M. Oriente</i>	86%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<i>M. Sur</i>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<i>M. Sur Oriente</i>	95%	96%	93%	93%	100%	99%	100%	97%
<i>LBO</i>	72%	85%	90%	94%	99%	100%	100%	100%
<i>Del Maule</i>	84%	81%	88%	87%	92%	93%	98%	99%
<i>Ñuble</i>	77%	90%	93%	96%	97%	92%	97%	98%
<i>Concepción</i>	87%	82%	90%	87%	95%	97%	100%	100%
<i>Arauco</i>	84%	88%	94%	93%	99%	100%	100%	100%
<i>Talcahuano</i>	93%	83%	96%	98%	98%	99%	100%	100%
<i>Biobío</i>	77%	97%	99%	96%	100%	100%	100%	100%
<i>A. Norte</i>	90%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<i>A. Sur</i>	81%	96%	100%	98%	100%	98%	100%	100%
<i>Valdivia</i>	92%	89%	86%	96%	97%	98%	100%	N Inf
<i>Osorno</i>	94%	94%	98%	100%	97%	100%	100%	100%
<i>Del Reloncaví</i>	78%	87%	78%	93%	97%	97%	99%	N Inf
<i>Chiloé</i>	85%	92%	98%	99%	100%	99%	99%	N Inf
<i>Aisén</i>	88%	98%	98%	100%	99%	N Inf	N Inf	N Inf
<i>Magallanes</i>	86%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%
Nacional	85%	90%	93%	95%	97%	97%	98%	99%

Resultados



<i>Medidas a monitorear</i>	<i>Evolución estrategia Medidas</i>						
	2022				2023		
	I	II	III	IV	I	II	III
N°1. Seis horas de visita en Servicios clínicos con camas básicas.	80%	88%	94%	95%	97%	98%	100%
N°2. Acompañamiento diurno y nocturno de niños y niñas hospitalizados.	91%	95%	96%	99%	98%	97%	99%
N°3. Horario entrega de información médica.	98%	99%	99%	98%	97%	96%	97%
N°4. Acompañamiento diurno y nocturno a adultos mayores.	65%	74%	79%	88%	91%	95%	98%
N°5. Autorización y protocolo de alimentación asistida.	83%	89%	89%	95%	94%	99%	99%
N°6. Sistema visible de identificación de las personas hospitalizadas.	98%	99%	99%	100%	100%	99%	100%
N°7. Partos con acompañamiento integral de persona significativa	90%	94%	94%	96%	98%	95%	99%
N°8. Las U.E.H. cuentan con sistema de información a la familia.	98%	97%	100%	100%	98%	98%	100%
N°9. Incorporación de la familia al egreso hospitalario del adulto mayor.	96%	98%	99%	98%	97%	98%	99%
N°10. 100 % Funcionarios con identificación.	99%	100%	100%	99%	100%	100%	100%
Nacional	90%	93%	95%	97%	97%	98%	99%

Resultados



Evolución estrategia por servicio

<i>Servicios clínicos</i>	2022				2023		
	I	II	III	IV	I	II	III
Cirugía	88%	92%	93%	97%	96%	98%	99%
Medicina	90%	92%	95%	97%	98%	99%	99%
Obstetricia y Ginecología	90%	93%	94%	96%	97%	98%	99%
Otros Servicios Clínicos	91%	95%	96%	97%	96%	98%	99%
Pediatría	93%	97%	97%	98%	98%	97%	100%
Traumatología	87%	91%	92%	95%	95%	96%	98%
Nacional	90%	93%	95%	97%	97%	98%	99%

Resultados conversatorio



“Los médicos no tienen la disposición a entregar información.”

“Existe una baja información por nuestros derechos en salud.”

“ no se entrega muchas veces información a la familia del paciente hospitalizado.”

“ El horario de visitas es mucho menos en mi hospital.”

“ Hospital Amigo hay que hacerlo obligatorio y no lo que ellos quieran.”

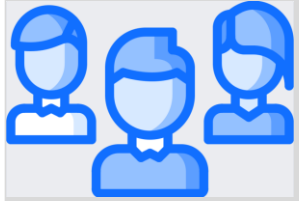
“Falta información de que es Hospital Amigo.”

“Tengo un familiar que se cayó por no querer llevarlo al baño para mi es un hospital enemigo.”



Desafíos

Desafíos



Información cuantitativa = percibida por los usuarios/as.



Cumplimiento: monitoreo (pauta chequeo).



Presupuesto: plan de gasto, seguimiento, coordinación (jefe finanzas).

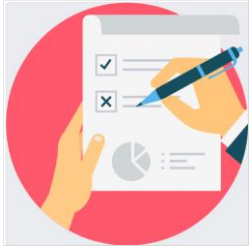


Año 2024: Cumplimiento de todas las medidas.
Pandemia por COVID-19: readecuación

Desafíos



Avanzar a protocolos de humanización.



Nuevas Orientaciones técnicas.

Equipo de trabajo técnico



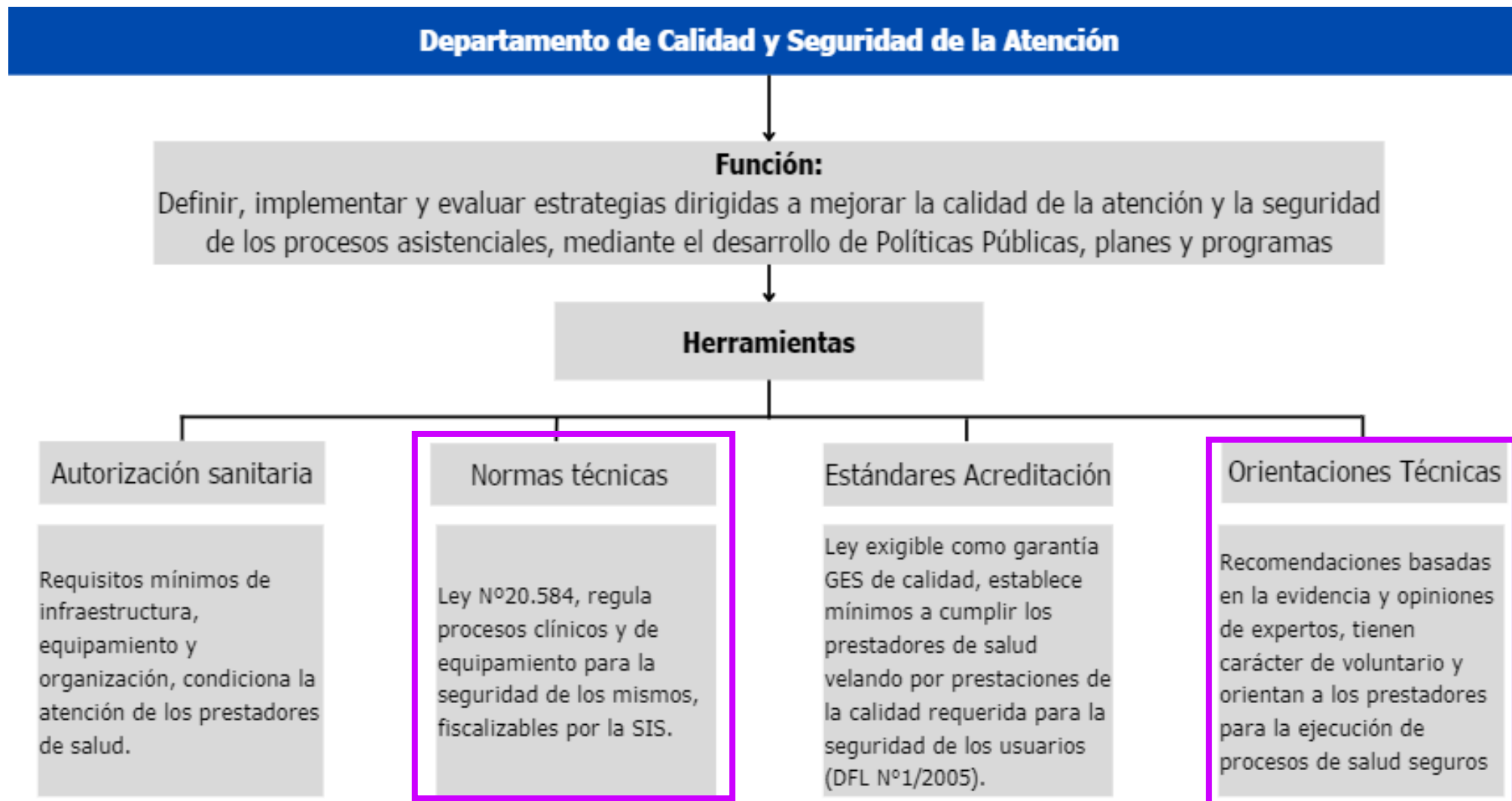
- Mireya Fernandez – Servicio de Salud Talcahuano
- Ingrid Salazar – servicio de Salud Arauco
- Emilio Berrios y Claudia Ibáñez – Servicio Salud O´Higgins
- Paula Rosales – Servicio Salud Occidente
- Paula Valenzuela- Servicio Salud Bío Bío
- Yesica Barraza – Servicio Salud Coquimbo



Próximos pasos y recomendaciones

Próximos pasos y recomendaciones

Próximos pasos y recomendaciones





Agradecimientos

Establecimientos de Salud

Servicios de Salud

Profesionales del Depto. Calidad y Seguridad



ivonne.rebolledo@minsa.cl

