

OFICIO CIRCULAR IP/Nº 4

ANT.: No hay.

MAT.: INFORMA AVANCES INSTRUMENTOS
DE EVALUACIÓN DE CALIDAD EN
SALUD.

SANTIAGO, 30 DIC 2008

A : SEÑORAS O SEÑORES DIRECTORES TÉCNICOS DE PRESTADORES
INSTITUCIONALES DE SALUD

DE : INTENDENTE PRESTADORES – SUPERINTENDENCIA DE SALUD

La Reforma de Salud se ha propuesto realizar un nuevo impulso en el esfuerzo permanente por mejorar la calidad en la atención. Si bien hay múltiples definiciones de calidad, lo esencial es la percepción de seguridad que la gente tiene de los servicios que recibe. Esa percepción es un juicio respecto de un bien o de un servicio que las personas y sus familias reciben y queremos que ese juicio, en el caso de salud, sea el mejor posible.

Desde el punto de la política pública, el Estado definió la calidad en la atención de salud, como aquel nivel en el cual los establecimientos y los profesionales otorgan sus prestaciones garantizando la seguridad de sus pacientes. A partir de 2005, año en que se inició formalmente la implementación de la reforma, hemos participado como Superintendencia, junto al Ministerio de Salud, al Instituto de Salud Pública y alrededor de 300 profesionales -directivos y clínicos-, provenientes del sector público y privado proveedor de servicios a lo largo de Chile, en la construcción de un conjunto de nuevas instituciones normativas de carácter sanitario, que conforman un *Sistema Integrado* de instrumentos de gestión orientados al *Mejoramiento Continuo y Progresivo de la Calidad en la Atención de Salud*, constituido por: los sistemas de registro y certificación de prestadores individuales; la definición de estándares mínimos de calidad y el sistema de acreditación de prestadores institucionales.

El primer y principal objetivo de estos instrumentos de medición de la calidad es que las personas tomen las más seguras y mejores decisiones posibles en su atención, para lo cual el gobierno creará y mantendrá medios de información, constituidos por registros públicos formales y fácilmente accesibles para la ciudadanía. La Intendencia de Prestadores ha diseñado las herramientas de información necesarias para materializar este mandato, lo que significará que a partir del año 2009 y por primera vez en el país, existirán registros públicos de todos los profesionales que realizan atenciones de salud; registros de los establecimientos asistenciales públicos y privados acreditados; y registros públicos de entidades evaluadoras en los procesos de acreditación y de certificación de establecimientos y profesionales respectivamente, así como la implementación de todos los

procedimientos administrativos modernos que garanticen la ejecución eficiente de estos nuevos procesos de medición y evaluación.

El Sistema de Certificación y Registros de Especialidades y Subespecialidades -contenido en el Decreto Supremo N°57, del 6 de noviembre de 2008-, ha sido concebido con la finalidad de promover el aseguramiento sanitario de la calidad en las prestaciones de salud a través de medios institucional y jurídicamente establecidos. En este marco, veremos la progresiva instalación de un sistema de evaluación periódico de las competencias profesionales, cuyo objetivo es y será resguardar el interés público ciudadano, por su impacto tanto en la calidad de los servicios que se prestan a la población y en el ejercicio de la medicina y de la odontología en Chile, como a futuro, en el Régimen de Garantías Explícitas en Salud, donde el ser un especialista registrado será un requisito para efectuar prestaciones garantizadas. La certificación se otorgará sólo si efectivamente y tras un procedimiento imparcial, se comprueban los conocimientos y destrezas que se requieran para su ejercicio. De igual forma, el sistema establece la “recertificación” como una obligación del profesional para demostrar el mantenimiento de sus habilidades como especialista, siendo cada Entidad Certificadora la que fije, mediante una decisión fundada y fiscalizable, el plazo de duración del certificado que emita, plazo que no podrá ser inferior a 5 años ni superior a 10 años.

Con el fin de lograr una implementación adecuada del nuevo sistema, así como una normalización igualitaria del conjunto de profesionales médicos y odontólogos que hoy se desempeñan como especialistas, la reglamentación considera una gradualidad en la que se distinguen dos tiempos, a saber: por un lado, las normas permanentes del Decreto Supremo N°57 entrarán a regir a partir del segundo año desde su publicación, esto es, a partir del 6 de noviembre de 2010. Durante esos 2 años, el Ministerio de Salud deberá dictar las Normas Técnicas necesarias para el otorgamiento de las certificaciones y comenzar los procesos de autorización de las nuevas Entidades Certificadoras. Por otro lado, los profesionales que hoy ostentan certificaciones privadas o que, de hecho, han ejercido por largo tiempo especialidades médicas y odontológicas en el país, serán reconocidos transitoria y oficialmente como especialistas por un período de 7 años, esto es, hasta el 6 de noviembre del 2015, plazo máximo que tendrán todos los especialistas del país para someterse a las reglas del nuevo régimen. A partir del 31 de marzo de 2009, la Superintendencia de Salud mantendrá actualizado un registro público, nacional y regional, disponible para el conocimiento de todo público mediante su página Web, respecto de los profesionales que obtengan tal reconocimiento transitorio de sus especialidades y subespecialidades. En dicho registro se incorporarán los profesionales que, habiendo solicitado su incorporación, la Intendencia de Prestadores estime que cuentan con el cumplimiento cabal de los requisitos reglamentarios establecidos, de modo de dar fe pública de su real idoneidad, considerando las normativas de fondo y de forma que para tal efecto dictarán el Ministerio de Salud y el Fondo Nacional de Salud.

Para el caso de los prestadores institucionales, esto es, los hospitales, las clínicas, los consultorios, los centros médicos y los laboratorios, lo que la reforma ha querido garantizar es que los procesos asistenciales y sus resultados se ejecuten considerando estándares mínimos de calidad en la atención de los pacientes, vale decir, resguardando la seguridad en el otorgamiento de las prestaciones de salud. La Ley de Autoridad Sanitaria define la acreditación de un establecimiento como aquel nivel en el cual los prestadores otorgan sus atenciones garantizando la seguridad de los pacientes en ámbitos tales como condiciones sanitarias; seguridad de las instalaciones y equipos; aplicación de técnicas y tecnologías; cumplimiento de protocolos de atención; competencias de los recursos humanos y, en toda otra materia que incida en la seguridad con que se proveen los servicios asistenciales. La Ley exige que, para que un prestador institucional sea acreditado, deberá contar con su autorización sanitaria vigente y en pleno cumplimiento de los requisitos que lo habilitan para funcionar.

En nuestro país, la autorización sanitaria es ese acto administrativo por el cual la autoridad sanitaria regional permite que los establecimientos de salud inicien y mantengan formalmente el funcionamiento de una actividad asistencial. Su objetivo es el control, por parte del prestador, de los riesgos sanitarios estructurales que su actividad puede involucrar para los trabajadores y los usuarios de las instalaciones dado el tipo y complejidad de las actividades que en ellos se realizan. Atendido lo anterior, la normativa legal existente y los instrumentos que se han ido diseñando permiten concluir que la autorización sanitaria -en lo que se relaciona con el sistema de evaluación de la calidad de atención-, se focalizará básicamente en la regulación de los requisitos de estructura referentes a las instalaciones y sus condiciones sanitarias básicas, tales como la planta física; el equipamiento; la disponibilidad de recurso humano y las condiciones de organización de la institución. Vemos así, con toda claridad, la necesaria continuidad de requisitos y normas que deberán cumplir y mantener los establecimientos en el proceso de mejoramiento continuo de la calidad asistencial de su función pública. Mientras la autorización sanitaria se focaliza en aspectos de estructura, la acreditación evaluará distintos procesos y resultados, con énfasis en los aspectos clínicos relevantes para la seguridad de los pacientes.

Además, el Decreto Supremo N°15 del 7 de julio de 2007 estableció, como requisito para solicitar la acreditación -adicional al de la autorización sanitaria vigente-, la realización por parte del prestador, de un proceso de autoevaluación durante el año inmediatamente anterior a la fecha en que éste solicite ser acreditado. Este requisito se entenderá cumplido cuando el prestador cuente con un programa documentado por escrito, en forma física y/o electrónica, efectuado a través de una empresa consultora externa o por un equipo profesional interno de la institución, que tengan dependencia directa de la gerencia general o de la dirección del establecimiento. En cualquier caso, el prestador institucional deberá contar con un profesional de la salud responsable de la aplicación del programa de autoevaluación y éste deberá involucrar en su diseño y desarrollo a toda la organización o institución de salud, considerando como elementos básicos la planificación y medición de las principales dimensiones de la calidad contempladas en los estándares mínimos a evaluar. El propósito del proceso de autoevaluación será la seguridad de los pacientes a través de la adecuada evaluación y oportuna gestión del riesgo clínico y la prevención de eventos adversos, resguardando las dimensiones de accesibilidad, competencia profesional, atención centrada en el paciente y su familia, respetando tanto su dignidad personal como la eficiencia y efectividad de los procedimientos que enfrente en el establecimiento asistencial.

En el nuevo sistema de acreditación, seremos actores de la implementación gradual y progresiva de una primera generación de normas o estándares mínimos de calidad, las que constituyen un punto de partida, exigente por cierto, pero gradual y que no intentará abordarlo todo de inmediato. Asumiremos el desafío de la Reforma Sanitaria que, en lo fundamental, se orienta a otorgar seguridad a la población en relación con dimensiones esenciales de una buena gestión clínica en hospitales, clínicas, consultorios y centros ambulatorios de atención en salud. Lo que está en juego es el adecuado uso de las tecnologías de diagnóstico y tratamiento, que fortalezca la gestión asistencial como la tarea principal del desempeño institucional de todo establecimiento de salud. Para cautelar la neutralidad de las instituciones del Estado en los procesos de medición de la calidad y su capacidad para asegurarle a la población la objetividad de las mediciones que se realizarán a los prestadores institucionales, los procesos de acreditación serán realizados por Entidades Evaluadoras autorizadas y fiscalizadas por la Intendencia de Prestadores de la Superintendencia de Salud, en virtud de haber comprobado sus competencias, capacidades y la transparencia y objetividad de sus procedimientos.

Estamos ciertos que la implementación de estos instrumentos de evaluación nos plantea desafíos inéditos en nuestra historia sanitaria, pero también estamos seguros que la dignidad y derechos de las personas merecen ese esfuerzo. El sistema de salud chileno puede y está en capacidad de cumplir con este reto, del mismo modo como fue capaz de cumplir tantos otros en décadas pasadas. En el diseño de estas nuevas herramientas de gestión estamos poniendo una atención prioritaria en la

capacidad de liderazgo y conducción de la alta dirección de los establecimientos, para dar un salto serio y sostenido hacia políticas institucionales de calidad. Los invito en primer lugar a informarse, pero -por sobre todo-, los convoco al compromiso renovado para garantizar mejores niveles de calidad en la atención sanitaria a toda nuestra población y contribuir así a la tarea nacional por lograr una mayor integración y equidad social.

Se despide atentamente,



JOSÉ CONCHA GÓNGORA

*INDEPENDIENTE DE PRESTADORES DE SALUD

DISTRIBUCIÓN:

- **Prestadores Institucionales de Salud**
- **Intendencia de Prestadores**
- **Oficina de Partes**