

Modelo aplicación de Examen a evaluadores de Entidades Acreditadoras



Gobierno
de Chile

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

Carmen Monsalve Benavides
Jefa Subdepartamento de Gestión de Calidad
INTENDENCIA DE PRESTADORES

supersalud.cl

OBJETIVO GENERAL:

Instalar un Modelo y una Metodología para la aplicación de Examen Único Nacional a evaluadores pertenecientes a Entidades Acreditadoras autorizadas por la Intendencia de Prestadores de Salud, dando cumplimiento a lo ordenado en el Reglamento de Acreditación.

MARCO LEGAL

Reglamento de Acreditación D.S. N°15/2007, D.S. N°12/2012, D.S. N°44/2013 del MNSAL publicado en Diario Oficial el 23 de diciembre de 2013

- Título “ENTIDADES ACREDITADORAS”, relativas a los requisitos que deben cumplir el cuerpo de evaluadores de dichas entidades para ser autorizadas por la Intendencia de Prestadores, introducidas en los artículos 10º , 12º y disposiciones transitorias correspondientes.
- Artículo 10, inciso tercero:
- Para llevar a cabo las evaluaciones que correspondan, la entidad acreditadora deberá contar con un cuerpo de evaluadores constituido por profesionales universitarios idóneos y suficientes, en un número no inferior a ocho, los que sólo podrán desempeñar dicha función en una entidad acreditadora a la vez, lo que será función de la entidad controlar. ***Dichos evaluadores deberán contar con formación universitaria en calidad en salud y capacitación acerca del sistema de acreditación, la cual será evaluada por la Intendencia de Prestadores mediante un examen que tendrá una vigencia de tres años y cuya aprobación será requisito necesario para incorporarse al mencionado cuerpo de evaluadores.”***

ARTÍCULOS TRANSITORIOS



- “Artículo 1° .- Los requisitos que establece el presente decreto a entidades acreditadoras, evaluadores y procesos de evaluación sólo serán exigibles a partir de su entrada en vigencia, manteniendo plena validez los procesos de acreditación llevados a cabo hasta esa fecha y el reconocimiento otorgado a entidades evaluadoras.
- ***Sin perjuicio de ello, el requisito a los evaluadores de rendir un examen ante la Intendencia de Prestadores, que establece el nuevo texto del artículo 10, les será exigible una vez transcurridos seis meses desde la entrada en vigencia del presente decreto, mediante un examen al que convocará dicha institución, con una segunda convocatoria para quienes reprobaren en el primer llamado y para quienes, justificadamente, no hayan podido rendirlo en la primera ocasión.”***



ESTRATEGIAS Y LINEAS DE ACCIÓN PARA LA IMPEMENTACIÓN DEL MODELO



- Diagnóstico inicial sobre las principales variables que intervienen en el desempeño de los evaluadores que realizan procesos de acreditación a nivel nacional e internacional.
- Definir los componentes del Perfil que requiere cumplir un evaluador de entidad acreditadora para resguardar la calidad del Sistema Nacional de Acreditación, en concordancia con las exigencias formativas y de capacitación a evaluar, señaladas en el nuevo Artículo 12 del Reglamento del Sistema.
- Diseñar una propuesta de modelo sustentable en el tiempo, con una metodología de evaluación clara, y con todos los contenidos técnicos necesarios para construir el examen.



Estrategia 1:

Diagnóstico inicial sobre las principales variables que intervienen en el desempeño de los evaluadores que realizan procesos de acreditación a nivel nacional e internacional.

LINEAS DE ACCIÓN

- Levantamiento de información de experiencias internacionales en instituciones reconocidas en sistemas de acreditación de calidad en salud.
- Levantamiento de información a nivel nacional de experiencias en implementación de examen único de evaluación de profesionales, validados en nuestro país.
- Revisión y análisis de resultados de fiscalizaciones efectuadas a Entidades Acreditadoras.
- Análisis resultado encuesta aplicada a evaluadores de EA en la Jornada de actualización efectuada en Diciembre del año 2013.

Revisión experiencias internacionales



- Revisión de experiencias internacionales en modelos de acreditación: Perú, Cuba, Colombia, ISQua, España.
- Consulta respecto a evaluación de acreditadores en salud a INCOTEC (Colombia), ITAES (Argentina), Agencia Nacional de Calidad Andaluza (España).



No existe experiencia a nivel internacional de aplicación de examen para evaluadores de entidades acreditadoras

Revisión exámenes nacionales

- EUNACOM
- UNIV. DE CHILE – CONVALIDACIÓN DE TÍTULOS

La experiencia en la aplicación de estos exámenes constituyen un referente general de los principales aspectos a considerar para el diseño de la metodología de evaluación.



Revisión y Análisis de resultados de Fiscalizaciones a Entidades Acreditadoras



Revisión Fiscalizaciones a EA durante evaluación en terreno año 2013 y primer trimestre 2014.

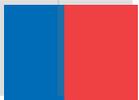
- Fueron fiscalizados 66 evaluadores, de los cuales, algunos fueron fiscalizados más de 1 vez porque participaron como evaluadores en más de una EA.

Revisión Fiscalizaciones a EA en materia de los Informes de Acreditación año 2013 y primer trimestre 2014.

- Total de archivos pdf: 52 . Algunos archivos contienen más de un acta de fiscalización.

Análisis

Principales observaciones realizadas en las actas de fiscalización a las Entidades Acreditadoras respecto de los procesos ejecutados, para determinar posibles materias a evaluar en el examen.



Resultado encuesta aplicada a evaluadores de EA

Jornada Diciembre 2013



- ¿Qué características del manual le han sido más difícil de evaluar en terreno?
- ¿Que contenidos considera más relevantes a incorporar en un Manual del Evaluador?



Características de los Estándares vigentes que les han sido difíciles de evaluar, según encuesta aplicada a los evaluadores del sistema

GCL 1.11

- Trazabilidad de las biopsias

REG 1.1

- Ficha Clínica Única

EQ 2.1

- Mantenimiento de equipos críticos

APL 1.5

- Bioseguridad en Laboratorio Clínico

Contenidos fundamentales del MANUAL DEL EVALUADOR



Metodología

- Constatación
- Evaluación de Indicadores
- Evaluación de tamaño muestral

Procedimientos

- Estandarización de todos los procedimientos a desarrollar
- Documentos estandarizados para la constatación y redacción del Informe

Responsabilidades

- Rol y responsabilidad del(la) Director(a) Técnico y los (as) evaluadores(as)

Conducta

- Derechos y deberes de los evaluadores
- Habilidades blandas
- Técnicas de entrevista



Principales Conclusiones

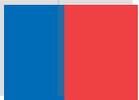


Al efectuar el análisis cruzado de los resultados de las fiscalizaciones, con lo que los evaluadores declaran que se les dificulta evaluar, podemos concluir hasta el momento lo siguiente:

- Los resultados de las fiscalizaciones efectuadas a los evaluadores de entidades acreditadoras, son concordantes con lo que declaran los evaluadores respecto de los temas donde requieren mayor apoyo, tales como **“la aplicación de metodologías de evaluación en terreno”**, otro tema es la **“estandarización de los procedimientos que deben ejecutar las entidades durante el trabajo en terreno”**.

Si bien el D.S. N° 44/ 2013 incorporó en el **Artículo 11° en su letra f)** que :
Para obtener autorización para operar como entidad acreditadora los interesados deberán presentar a la Intendencia de Prestadores de Salud una solicitud en tal sentido acompañada de la siguiente documentación:

f) Protocolos de funcionamiento que aseguren buenas prácticas.



ESTRATEGIA 2:

Definir los componentes del Perfil que requiere cumplir un evaluador de entidad acreditadora para resguardar la calidad del Sistema Nacional de Acreditación

LINEAS DE ACCIÓN

- Revisión y análisis de los componentes esenciales que conforman el perfil de un profesional
- Definir perfil del evaluador de una Entidad Acreditadora



ASPECTOS RELACIONADOS CON EL ACCIONAR DE UN PROFESIONAL

• **ETICOS**

• **LEGALES**

• **GESTION**

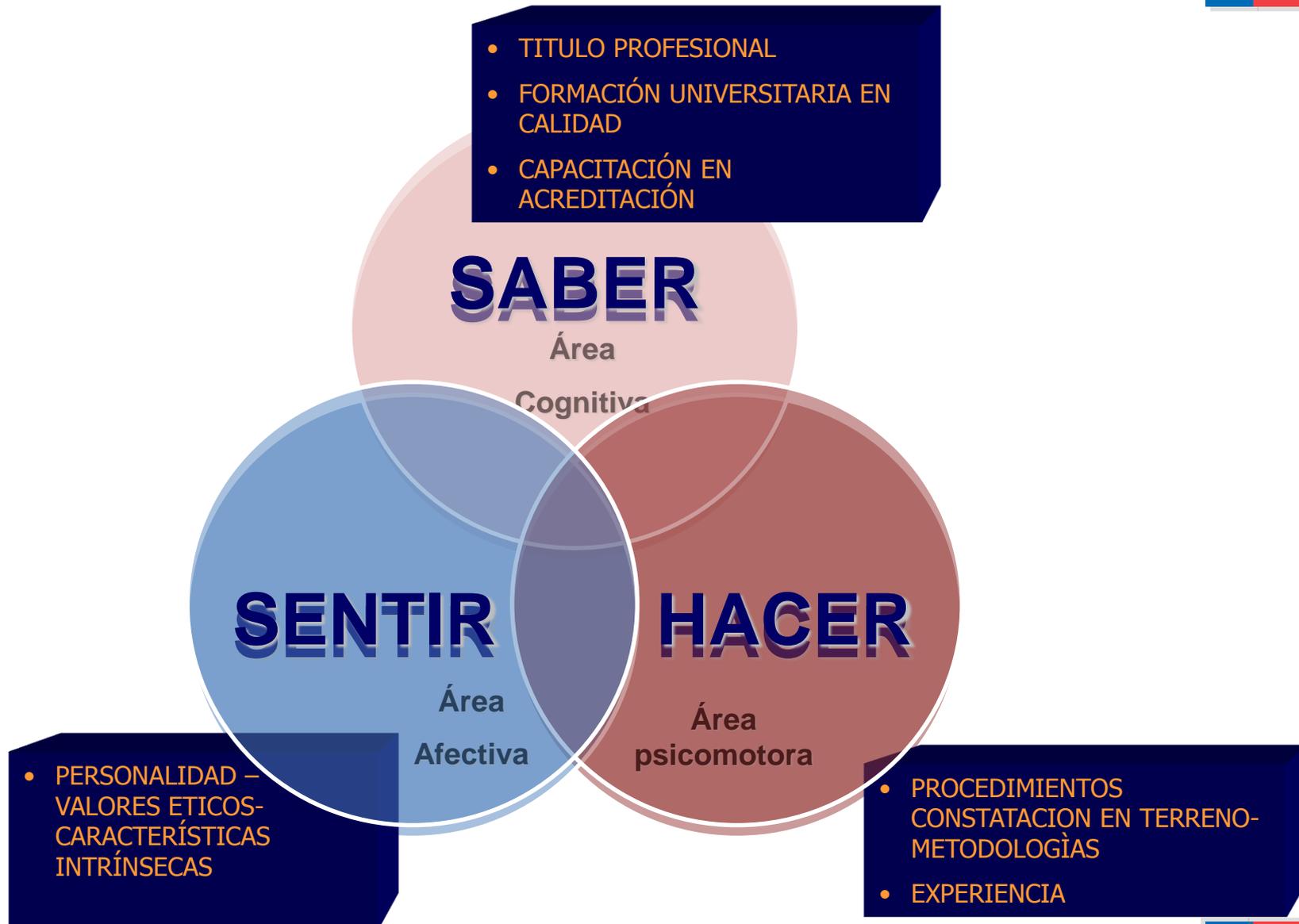
• **DESARROLLO
PROFESIONAL**

• **RELACIONES
HUMANAS**

FUNCIÓN DEL EVALUADOR

Aplicar correctamente el Manual de Acreditación de acuerdo a los estándares fijados por el Minsal, en un Prestador Institucional que solicita la acreditación.

PERFIL DE UN PROFESIONAL EVALUADOR



Perfil del Evaluador

Área del Saber (Competencias-Conocimientos)

- **Formación Profesional**
- **Formación de carácter universitario en calidad en salud**
- **Conocimiento de la normativa vigente**
- **Conocimiento del marco conceptual del Sistema Nacional de Evaluación de la Calidad en Salud y demás tópicos señalados en el Artículo 12 del Reglamento**
- **Conocimientos de los Estándares de Acreditación Vigentes**
- **Conocimiento metodología de aplicación y manejo de pautas de cotejo del estándar**
- **Conocimiento de circulares interpretativas de los estándares de acreditación**
- **Conocimiento de Oficios Circulares con Orientaciones Técnicas para la Entidades Acreditadoras**
- **Gestión de bases de datos y de fuentes de información en salud.**
- **Dominio en el manejo de la tecnología**



Perfil del Evaluador

Área del Sentir (Atributos Personales)

- **Responsabilidad**
- **Adaptabilidad**
- **Compromiso**
- **Rigurosidad**
- **Honestidad**
- **Humildad frente a los errores**
- **Liderazgo**
- **Objetividad**



Perfil del Evaluador

Área del Sentir (Atributos Personales)

- **Organización**
- **Perseverancia**
- **Probidad**
- **Respeto por los demás**
- **Flexibilidad**
- **Orden**
- **Discreción y Confidencialidad**
- **Prudencia**



Perfil del Evaluador

Área del Sentir (Características Intrínsecas)

- **Capacidad de análisis y síntesis**
- **Capacidad de comunicación**
- **Capacidad para trabajar en equipo**
- **Capacidad de trabajar bajo presión**
- **Capacidad de manejar situaciones conflictivas**
- **Capacidad de planificación y organización**
- **Capacidad de tomar decisiones consistentes**
- **Capacidad de observación y detección de problemas**



Perfil del Evaluador

Área del Hacer (Experiencia Práctica- Técnicas y Procedimientos)

- **Aplicar correctamente metodología de evaluación del estándar**
- **Aplicar correctamente las técnicas de constatación en terreno**
- **Aplicar correctamente las técnicas de entrevistas**



Diseño y elaboración de Base Datos de Evaluadores que contiene los componentes del perfil de cada uno de los evaluadores pertenecientes a Entidades Acreditadoras autorizadas, hoja de vida.

- **Base de Evaluadores Sistema de Acreditación**



ESTRATEGIA 3

Diseñar un modelo sustentable en el tiempo, con una metodología de evaluación clara, y con todos los contenidos técnicos necesarios para construir el examen.

LINEAS DE ACCIÓN:

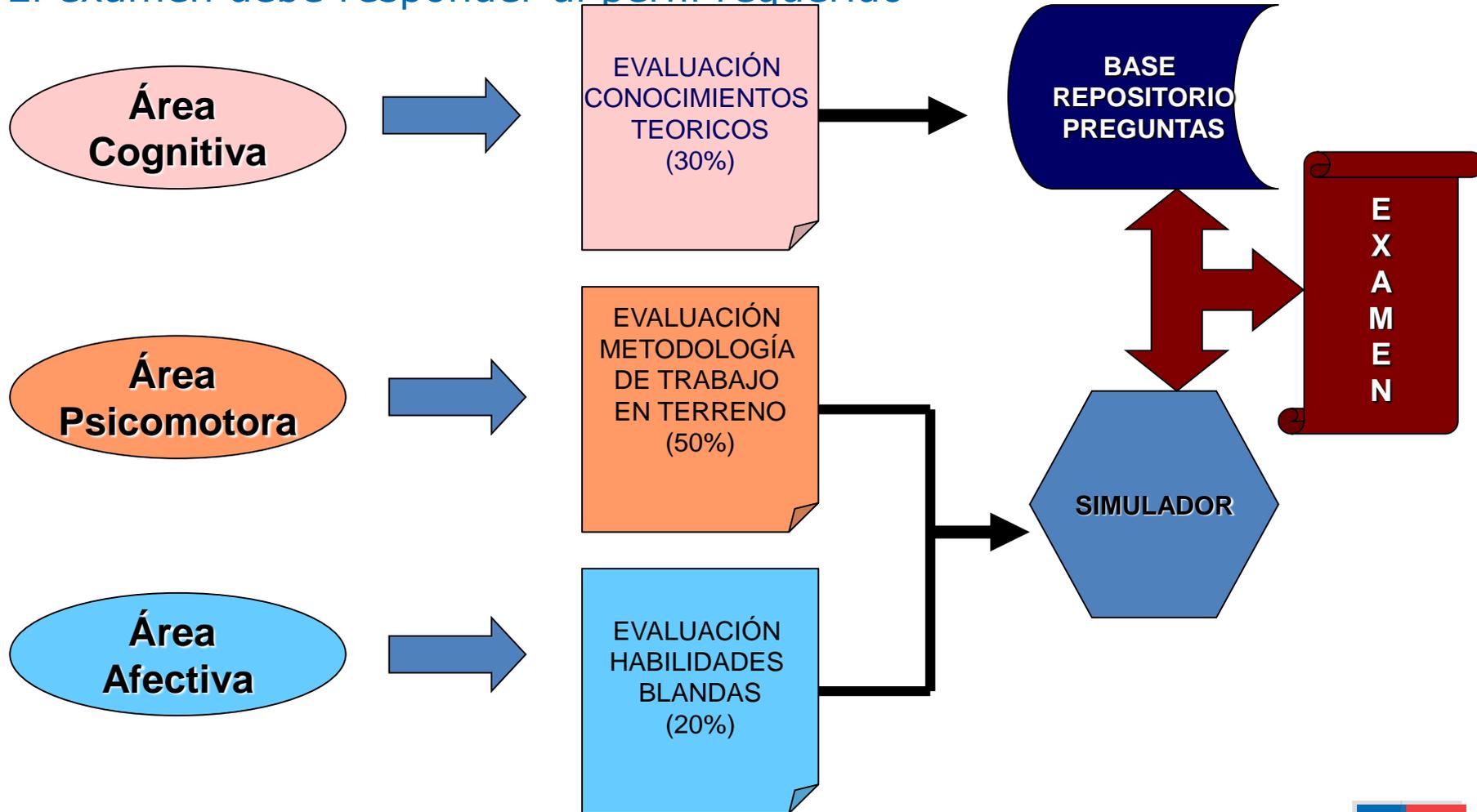
- A. Preparar propuesta de Modelo y metodología de evaluación.
- B. Someter a prueba piloto con participación de las entidades acreditadoras y sus evaluadores, para validación y ajustes del modelo.
- C. Oficializar a través de Circular IP criterios de aplicación, y procedimiento de solicitud del examen.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL EXAMEN

- ❖ Determinar si el examinado cumple el perfil para ejercer como evaluador de una Entidad Acreditadora, concordante con las exigencias reglamentarias de capacitación que debe demostrar, conforme a los artículos 10 y 12 del Reglamento.
- ❖ Resguardar la CALIDAD de las evaluaciones realizadas por el cuerpo de evaluadores de las EA.
- ❖ Estandarizar criterios de evaluación entre los evaluadores de las distintas EA existentes en el país.
- ❖ Identificar las brechas existentes en el cuerpo de evaluadores existente de las Entidades Acreditadoras respecto del Sistema de Acreditación, para implementar acciones de mejora.

Propuesta Metodología de Evaluación-Piloto

- El examen debe responder al perfil requerido



EVALUACIÓN CONOCIMIENTOS TEÓRICOS



- Prueba de conocimientos teóricos escrita, con preguntas de alternativa, que serán seleccionadas aleatoriamente de una base de alrededor de 200 preguntas confeccionadas por el equipo técnico del Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud de la IP, la cual tendrá un repositorio informático apoyado por TI de la Superintendencia al que se podrá acceder vía extranet desde el lugar de aplicación del examen.
- Dicho repositorio deberá ser ampliado y actualizado sistemáticamente por el Subdepto. , de acuerdo a los requerimientos y las circulares interpretativas del estándar de acreditación para entidades acreditadoras que sean emitidas y publicadas por la IP.
- A cada pregunta se le asignara un puntaje de cumplimiento de acuerdo a definiciones de importancia de la materia evaluada.



EVALUACION PRACTICA DE APLICACIÓN DE METODOLOGIAS DE EVALUACIÓN EN TERRENO BAJO EL CONTEXTO DE ESCENARIOS DE SIMULACION



Para la evaluación académica de esta área se empleará una metodología con simuladores de situaciones a las cuales se ve enfrentado en terreno el evaluador de una entidad acreditadora de acuerdo a variables tales como:

- Tipo de estándar a evaluar, tipo de prestador y complejidad del prestador institucional.
- Profesión del evaluador y competencias requeridas para el estándar autorizado
- Se confeccionar 10 escenarios de simulación a los que se verá enfrentado cada evaluador, con un tiempo asignado a cada uno y las metodologías de evaluación que deberá aplicar en terreno que den cuenta de los elementos medibles que debe verificar en terreno respecto a revisión de documentos con protocolos y/o procedimientos exigidos en las características del manual de acreditación seleccionadas, revisión de indicadores, evaluaciones periódicas de indicadores y constataciones de cumplimiento de lo exigido por el estándar en terreno.
- Los escenarios contemplarán situaciones reales representadas por infraestructura física que simule el campo clínico del prestador que está siendo sometido a un proceso de acreditación.

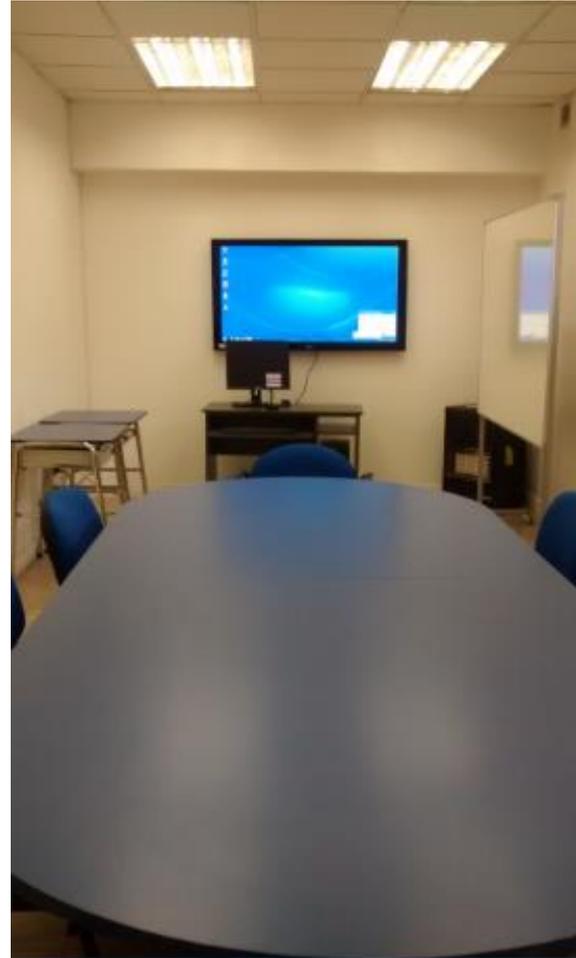
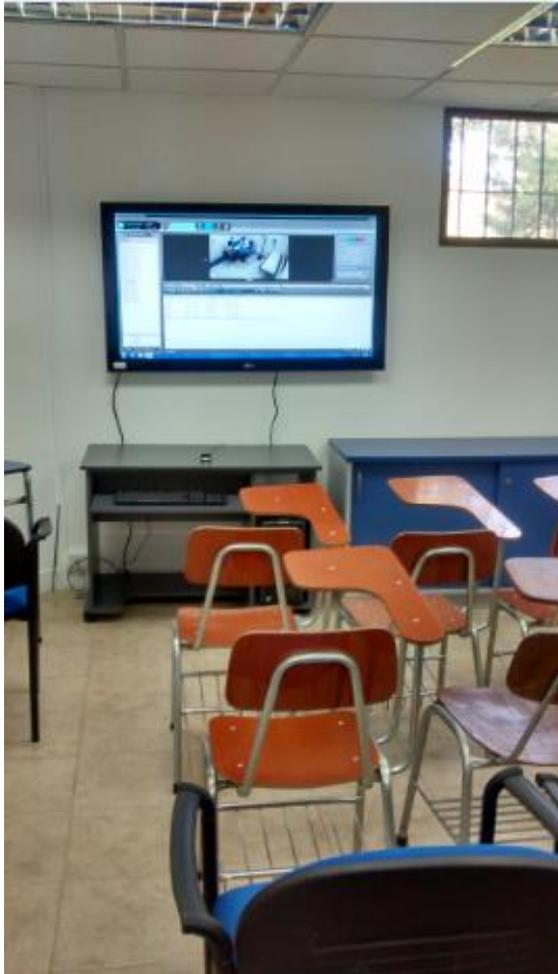


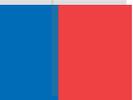












EVALUACIÓN DE HABILIDADES Y ATRIBUTOS PERSONALES E INTRÍNECOS BAJO EL CONTEXTO DE ESCENARIOS DE SIMULACION



Para la evaluación académica de esta área se empleará una metodología con simuladores de situaciones a las cuales se ve enfrentado en terreno el evaluador de una entidad acreditadora en las cuales debe demostrar ciertos atributos personales e intrínsecos tales como:

- Liderazgo
- Objetividad
- Organización
- Probidad
- Respeto por los demás
- Flexibilidad
- Orden
- Prudencia
- Capacidad de comunicación
- Capacidad de trabajo bajo presión
- Capacidad de manejar situaciones conflictivas
- Capacidad de planificación y organización
- Capacidad de tomar decisiones consistentes
- Capacidad de observación y detección de problemas



EVALUACIÓN DE HABILIDADES Y ATRIBUTOS PERSONALES E INTRISECOS BAJO EL CONTEXTO DE ESCENARIOS DE SIMULACION

- La metodología de evaluación será proporcionada por la empresa a través de profesionales expertos en evaluar este tipo de atributos, como por ejemplo psicólogos con experiencia comprobada en este tipo de evaluación.
- La simulación contempla apoyo audiovisual con grabación de los escenarios evaluados para ser entregados a la SIS, y factibilidad de transmisión online de las evaluaciones que están en ejecución. Con la finalidad de retroalimentar a las entidades acreditadoras para la mejora continua de sus procesos.

APLICACIÓN DE PILOTO – EVALUACIÓN DE EXPERTOS

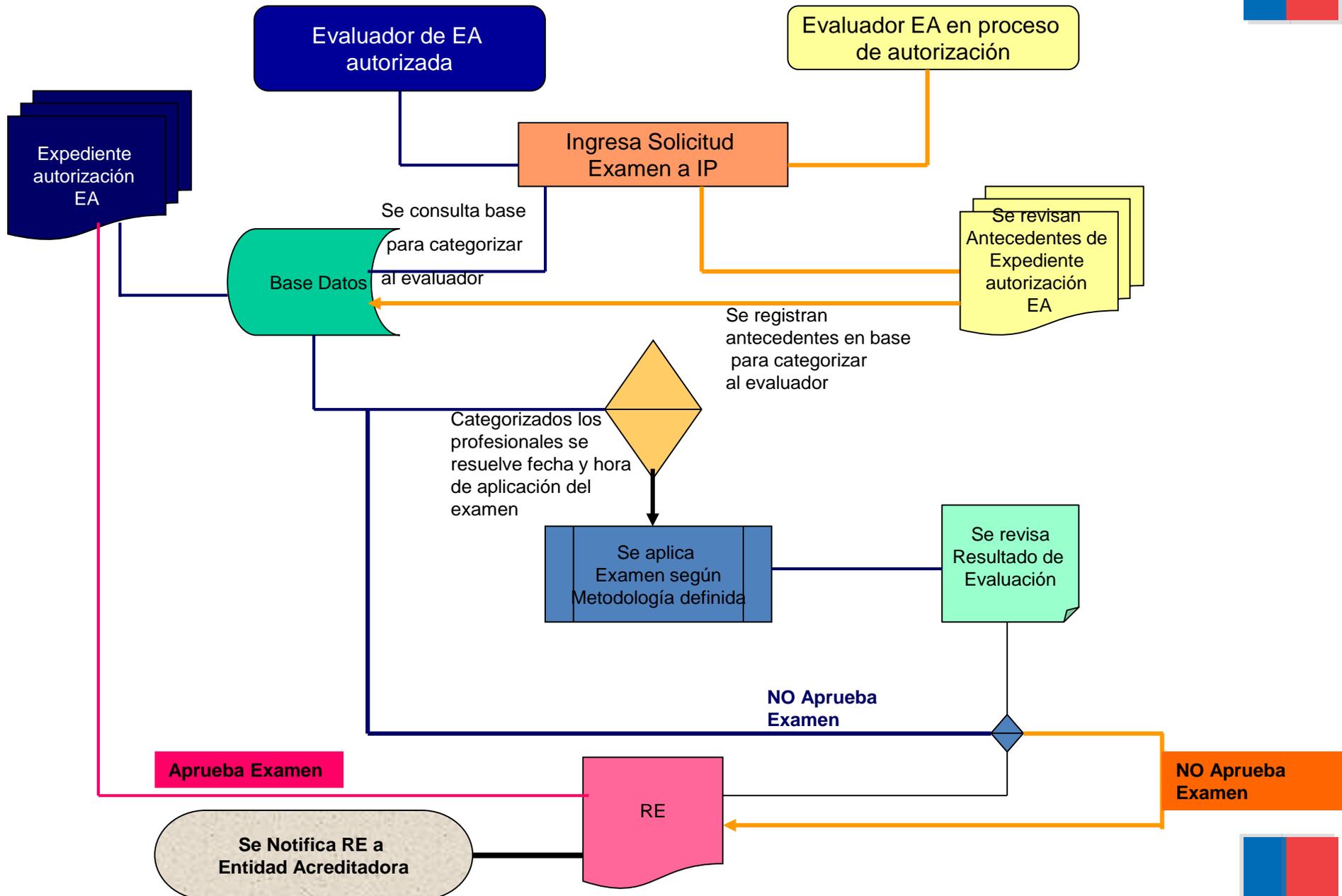


Previo a la puesta en marcha se debe contemplar para su correcta validación y transparencia en la implementación del modelo propuesto, las siguientes instancias:

- Presentación del Modelo a Entidades Acreditadoras, para consulta pública de quienes se someterán a tal examen, resguardando la transparencia hacia los entes fiscalizados que deben cumplir este requisito legal.
- Etapa de marcha blanca, con aplicación piloto en grupo de profesionales evaluadores de entidades acreditadoras.
- Ajustes al Modelo de acuerdo a resultados de aplicación piloto.



Diagrama de flujo a considerar para la aplicación del examen



BENEFICIOS PARA EL SISTEMA DE SALUD



- **Potenciar la política pública impulsada por el país en materia de Calidad en Salud que dice relación con el “Mejoramiento Continuo de la calidad en Salud”**
- **Apoyar el cumplimiento del Objetivo Sanitario 08, que pone como responsable a la Intendencia de prestadores en resguardar la “Calidad del Sistema Nacional de Acreditación”**



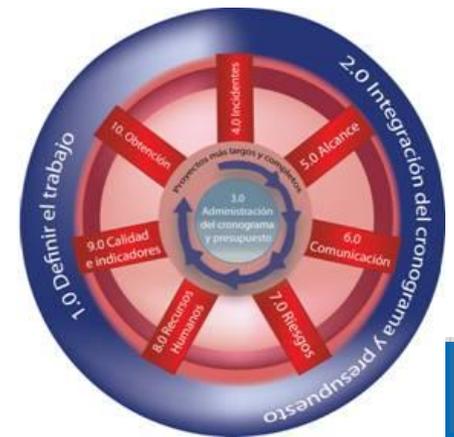
BENEFICIOS PARA LAS ENTIDADES ACREDITADORAS

- Cumplimiento de los requisitos normativos exigidos a los evaluadores de Entidades Acreditadoras vigentes, para que puedan seguir operando en el sistema.
- Mejora continua en su desempeño en base a retroalimentación de los resultados obtenidos en la evaluación de su cuerpo de evaluadores.
- Disminución de brechas de competencias de evaluadores entre entidades vigentes.

Cronograma

La calendarización para la toma de los exámenes será definida por la Intendencia de Prestadores considerando los siguientes aspectos:

- El examen se debe aplicar a los evaluadores autorizados, entrada en vigencia dicha exigencia reglamentaria.
- Se debe aplicar el examen en segunda instancia a evaluadores que hayan reprobado la primera vez
- Se debe exigir la aprobación del examen a los profesionales que deseen “incorporarse” a una Entidad.
- Se debe exigir la aprobación del examen a los profesionales Entidades que deban ser reautorizadas, entrada en vigencia dicha exigencia reglamentaria.
- El examen debe ser rendido cada 3 años por cada evaluador autorizado.



GRACIAS



**Gobierno
de Chile**