

# Experiencias exitosas en gestión de calidad de establecimientos de salud

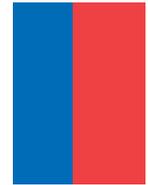


**Gobierno  
de Chile**

Dra. María Begoña Yarza Sáez  
Directora

**HOSPITAL EXEQUIEL GONZÁLEZ CORTÉS  
AGOSTO 2011**

# Nuestra Red...



## CONTEXTO LUGAR / CIUDAD

REGION METROPOLITANA



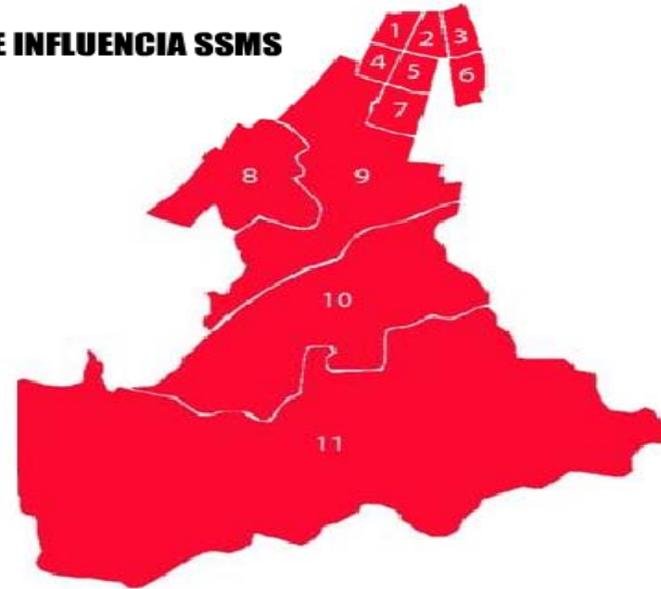
**SSMS: 11 COMUNAS**

**1.192.068** Habitantes.

**931.937** personas inscritas  
**260.000** niños, niñas y  
adolescentes.

**7** Hospitales  
**33** consultorios  
**20** SAPU

AREA DE INFLUENCIA SSMS



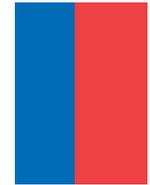
**780** Funcionarios (marzo2011)

La población beneficiaria es el **19,5%** de  
la R.M.

**7** comunas bajo el promedio de pobreza  
de la RM



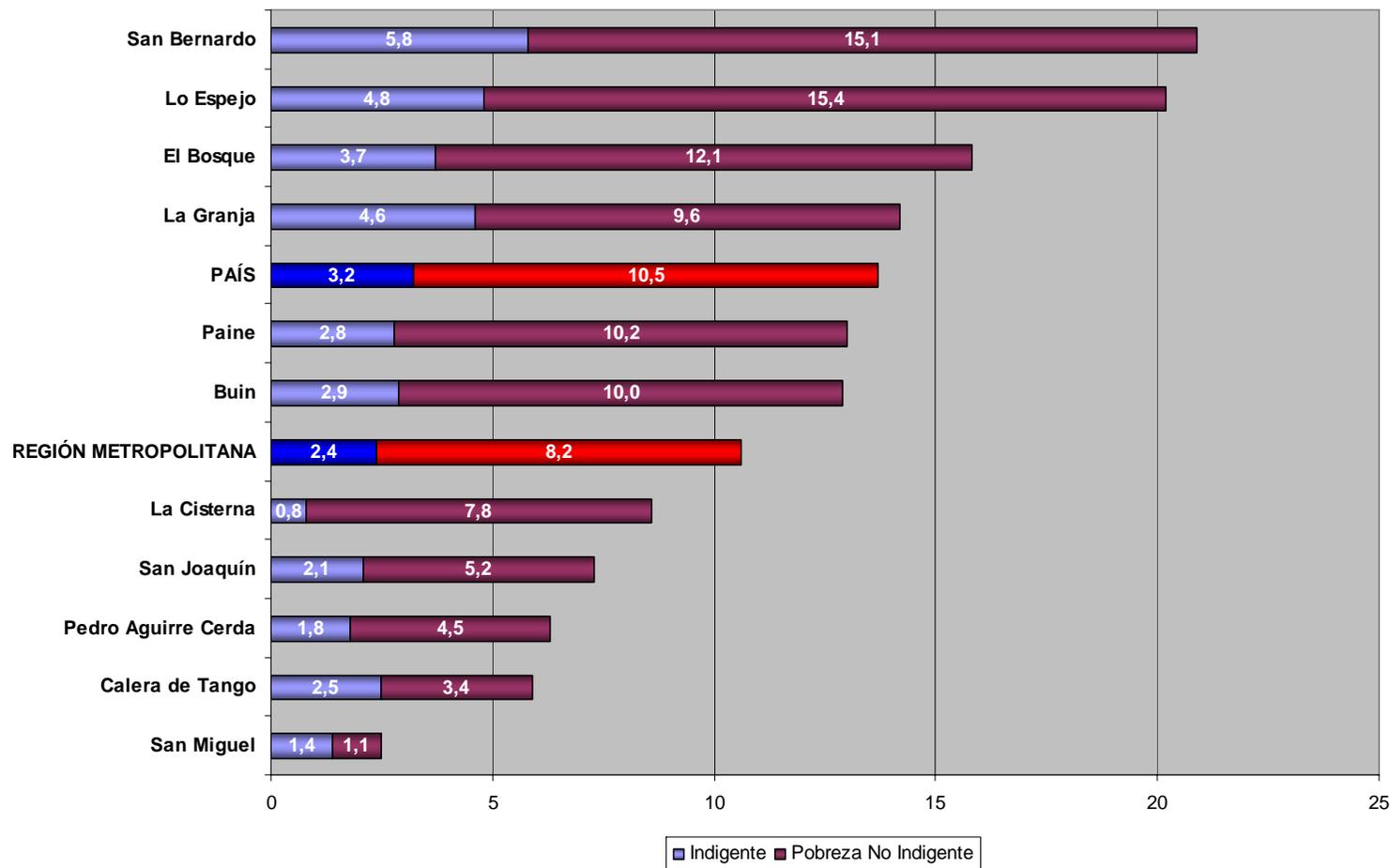
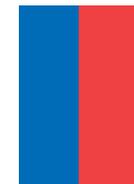
# Población Inscrita por comuna SSMS FONASA 2010



Comuna	Población inscrita validada
BUIN	60.728
CALERA DE TANGO	16.079
EL BOSQUE	164.780
LA CISTERNA	57.396
LA GRANJA SUR	33.799
LO ESPEJO	105.973
PAINE	48.678
PEDRO AGUIRRE CERDA	84.160
SAN BERNARDO	218.101
SAN JOAQUIN	84.959
SAN MIGUEL	56.684
TOTAL	931.337



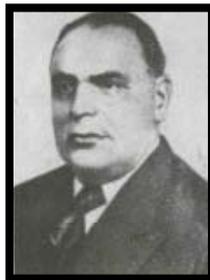
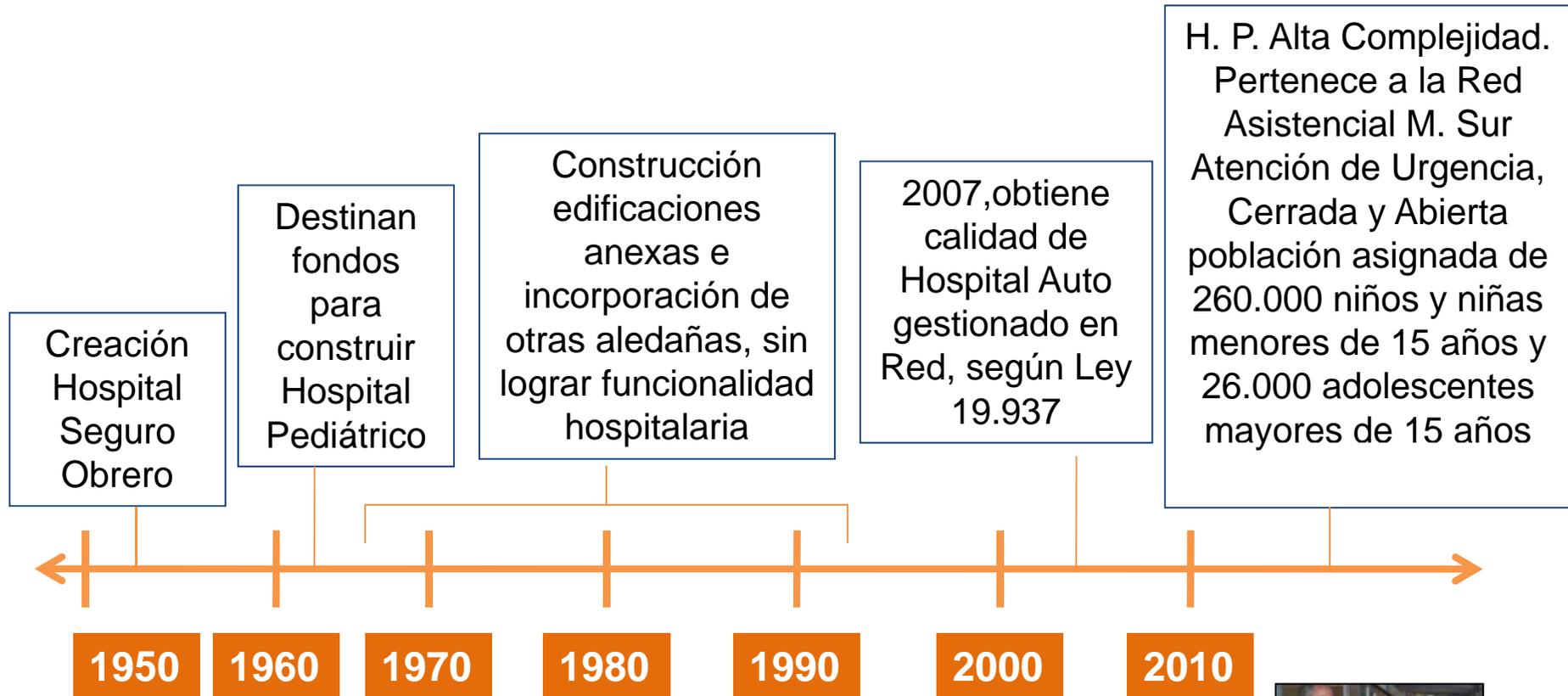
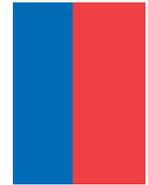
# Distribución de % Indigentes y Pobre no indigentes por comunas SSMS Casen 2006



Fuente: MIDEPLAN  
Encuesta CASEN 2006



# HISTORIA HEGC



# Indicadores de producción



## Ficha HEGC

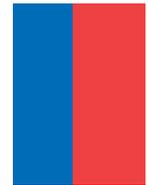
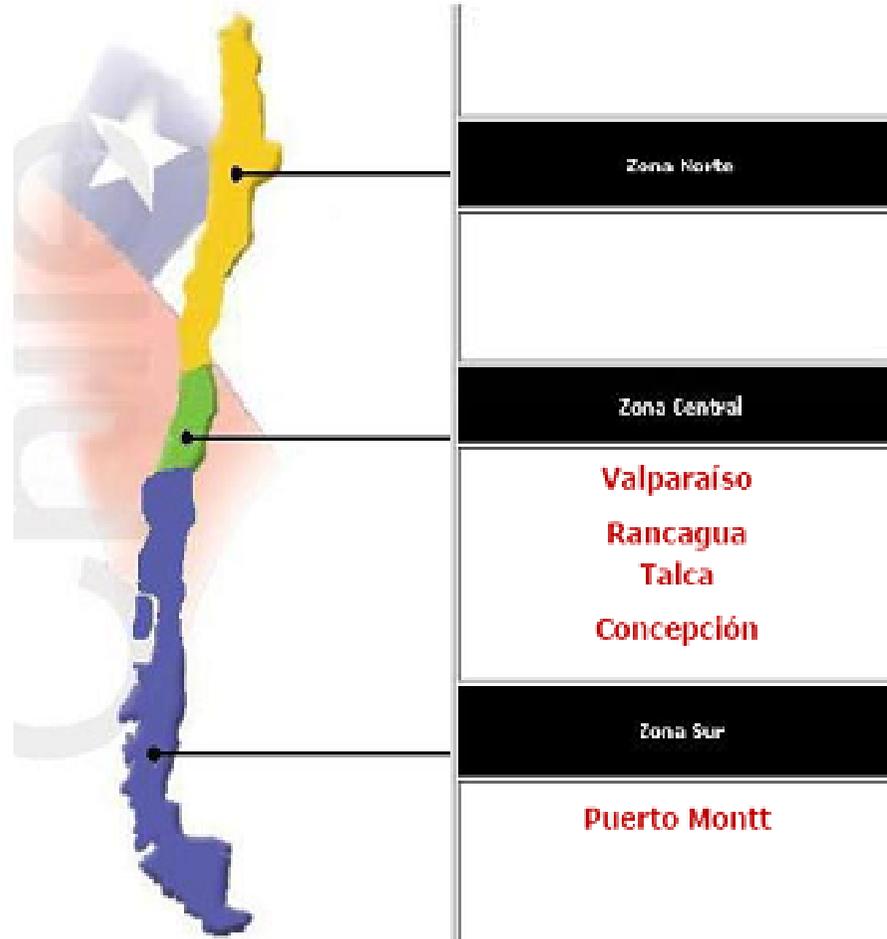
<b>Nombre</b>	<b>Hospital Pediátrico Dr. Exequiel González Cortés</b>			
<b>Dependencia</b>	<b>Servicio de Salud Metropolitano Sur</b>			
<b>Población Asignada</b>	<b>260000</b>	<b>Niños</b>		
<b>Años</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Q Funcionarios	<b>703</b>	<b>711</b>	<b>709</b>	<b>758</b>
Egresos	<b>10.988</b>	<b>11.183</b>	<b>12.339</b>	<b>11.642</b>
Consultas Urgencia	<b>93.531</b>	<b>99.069</b>	<b>100.447</b>	<b>101.397</b>
Consultas Especialidad	<b>100.886</b>	<b>104.347</b>	<b>99.712</b>	<b>97.446</b>
Q Intervenciones Quirúrgicas Mayores	<b>4.609</b>	<b>4.743</b>	<b>5.396</b>	<b>4.725</b>
Q Intervenciones Quirúrgicas Menores	<b>4.810</b>	<b>6.456</b>	<b>6.412</b>	<b>5.907</b>
Lista de espera quirúrgica	<b>1.241</b>	<b>1.571</b>	<b>1.111</b>	<b>1.060</b>
Lista de espera especialidades				<b>3.130</b>
Q garantías GES	<b>1.543</b>	<b>1.703</b>	<b>2.028</b>	<b>5.128</b>
Q Especialidades pediátricas	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>24</b>



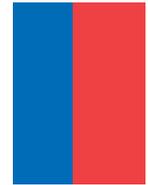
# Nuestra Macro Red Asistencial



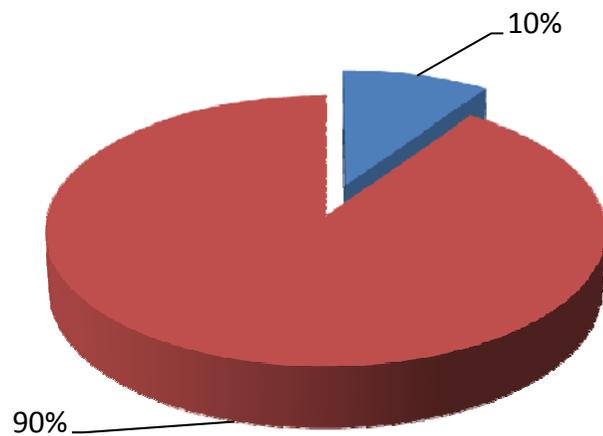
- \* Gran quemado
- \* Fisurados
- \* Escoliosis
- \* Cáncer en menores - PINDA
- \* Insuficiencia renal crónica terminal



# DIAGNÓSTICO EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO HEGC

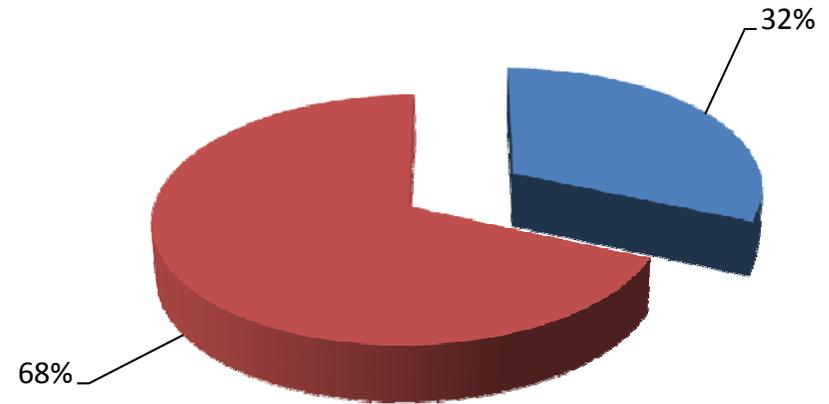


### Reposición Mobiliario HEGC



- Recuperable
- No Recuperable

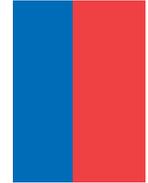
### Reposición Equipamiento HEGC



- Recuperable
- No Recuperable



# Informe de vulnerabilidad



Nº		Grado de vulnerabilidad	Nivel de Prioridad
1	Tabiquerías opacas y vidriadas	mediana	2
2	Marquesina	Mediana	2
3	Pavimentos	Mediana	2
4	Rampas	Alta	1
5	Suministro de Agua potable	Alta	1
6	Suministro de Energía Eléctrica	Alta	1
7	Suministro de E. E. G. Generadores	Mediana	3
8	Suministro de Vapor	Alta	1
9	Gases Combustibles y otros C.V	Baja	3
10	Gases Clínicos	Alto	1
11	Mobiliario	Alta	1
12	Almacenamiento Farmacia	Alta	1
13	Almacenamiento de material clínico	Alta	1
14	Mobiliario material clínico salvamento	Alta	1
15	Mobiliario material de trabajo y mant.	Alta	1
16	Mobiliario Informac.adm. cont.	Alta	1
17	Equipamiento	Alta	1
18	Equipamiento Industrial	Alta	1
20	Refrigeradores	Alta	1
21	Hornos	baja	3
22	Carros.,Lavadoras, compresores	Baja	3
23	Transporte Vertical	media	3
24	Líquidos -Motobombas	Alto	2
25	Comunicación	Bajo	1
26	Movilización	Alto	1
27	Sismos	Alta	1
28	Sequía	Alta	1
29	Inundaciones	Alta	1
30	Vientos	bajo	3
31	Nieve	Bajo	1
32	Vías Urbanas	Media	1
33	Vías de acceso Interior	Alta	1
34	Telecomunicaciones	Bajo	3



# AUTOGESTIÓN



OTORGA LA CALIDAD DE ESTABLECIMIENTO DE AUTOGESTIÓN EN RED AL HOSPITAL DR. EXEQUIEL GONZÁLEZ CORTÉS

EXENTA N° 1170

SANTIAGO, 28 DIC 2007

**VISTO:** Lo dispuesto en el Título IV del Libro I del Decreto con Fuerza de Ley N°1 de 2005, del Ministerio de Salud, que fue el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2.753/79 y de las Leyes N°s 18.933 y 18.460; Decreto Supremo N° 38, de 2006, del Ministerio de Salud, Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Variedad Compleja y de los Establecimientos de Autogestión en Red; Resolución Exenta N° 974, de 23 de octubre de 2007, de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. En virtud de presentados los antecedentes de la postulación e incorporo al Hospital Dr. Exequiel González Cortés al proceso de evaluación para acceder a la calidad de Establecimiento de Autogestión en Red, y en la resolución N°520 de 1990 del Contralor General de la República; dicto la siguiente:

**CONSIDERANDO:**

- La solicitud presentada con fecha 27 de agosto de 2007, mediante Oficio Ordinario N° 345, del Director del Hospital Dr. Exequiel González Cortés, mediante el cual acompañó antecedentes y solicitó la incorporación de dicho establecimiento al proceso de evaluación para acceder a la calidad de Establecimiento de Autogestión en Red;
- Lo indicado en el Informe e Informe del Departamento de Auditoría del Ministerio de Salud, Informe N° 59, de 2007;
- Lo indicado por la Directora de Salud Metropolitana Sur, mediante comunicación de fecha 24 de agosto de 2007, en el cual informa favorablemente la postulación del Hospital Dr. Exequiel González Cortés, a la calidad de Establecimiento de Autogestión en Red;
- Lo resuelto mediante Resolución Exenta N° 974, de 23 de octubre de 2007, de la Subsecretaría de Redes Asistenciales, en el sentido que se han acompañado todos los antecedentes requeridos;
- Lo indicado en el Oficio Ordinario N° 3077 de 15 de noviembre de 2007, del Subsecretario de Redes Asistenciales.

cuál se envió el Informe Fundado que exige el artículo 15 del Reglamento y se comunicó favorablemente al Ministerio de Hacienda la postulación indicada, y

- Que de acuerdo a los antecedentes e informes indicados, se han cumplido con los requisitos que la Ley, el Reglamento y el Oficio N° 353, del 30 de enero de 2006, que informó del Instrumento de Evaluación a que alude el artículo 17 del Reglamento, exigen para acceder a la calidad de Establecimiento de Autogestión en Red, dicto la siguiente:

**RESOLUCION:**

**OTÓRGASE** la calidad de Establecimiento de Autogestión en Red al Hospital Dr. Exequiel González Cortés.

ANÓTESE, COMUNIQUESE Y PUBLÍQUESE

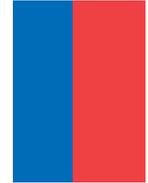
DR. LIDIA AMAJALES OSORIO  
MINISTRA DE SALUD (S)

ANDRÉS VELASCO BRANES  
MINISTRO DE HACIENDA

**DISTRIBUCIÓN**

- Dirección Ministerial de Salud,
- Ministerio de Hacienda,
- Subsecretaría de Redes Asistenciales,
- Dirección de Gestión de la Información,
- Dirección Municipal de Salud Corchales, Chile,
- Dirección Regional de Salud Metropolitana Sur,
- Departamento de Asesoría Jurídica,
- Copia para el Hospital,
- Departamento de Auditoría,
- CC de Paises.





### ESTABLECIMIENTOS AUTOGESTIONADOS

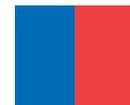
Las garantías de oportunidad, con registro de exclusiva responsabilidad en SIGGES por parte de los servicios, detallan para el **Servicio de Salud Metropolitano Sur, Hospital Dr. Exequiel González Cortés**, período comprendido desde Enero a Diciembre 2010, lo siguiente:

Problema de Salud	Total Garantías SIGGES	Garantías Cumplidas	Diferencia
Displasia Luxante de Caderas	3.131	3.131	0
Asma Bronquial	1.134	1.134	0
Cardiopatías Congénitas Operables	307	307	0
Cáncer en Menores	201	201	0
Gran Quemado	133	133	0
Escoliosis	85	85	0
Epilepsia No Refractaria	45	45	0
Síndrome de Dificultad Respiratoria	35	35	0
Diabetes Mellitus Tipo 1	27	27	0
Prematurez	25	25	0
Insuficiencia Renal Crónica Terminal	16	16	0
Traumatismo Craneoencefálico Moderado o Gra	15	15	0
Alivio del Dolor	9	9	0
Artritis Idiopática Juvenil	9	9	0
Politraumatizado Grave	8	8	0
Fisura Labiopalatina	7	7	0
Artritis Reumatoide	5	5	0
Asma Bronquial 15 Años y Más	3	3	0
Fibrosis Quística	2	2	0
Estrabismo	1	1	0
Retinopatía del prematuro	1	1	0
Cáncer en Menores Linfomas y/o Tumor Sólido	0	0	0
Hemofilia	0	0	0
<b>Total</b>	<b>5.199</b>	<b>5.199</b>	<b>0</b>

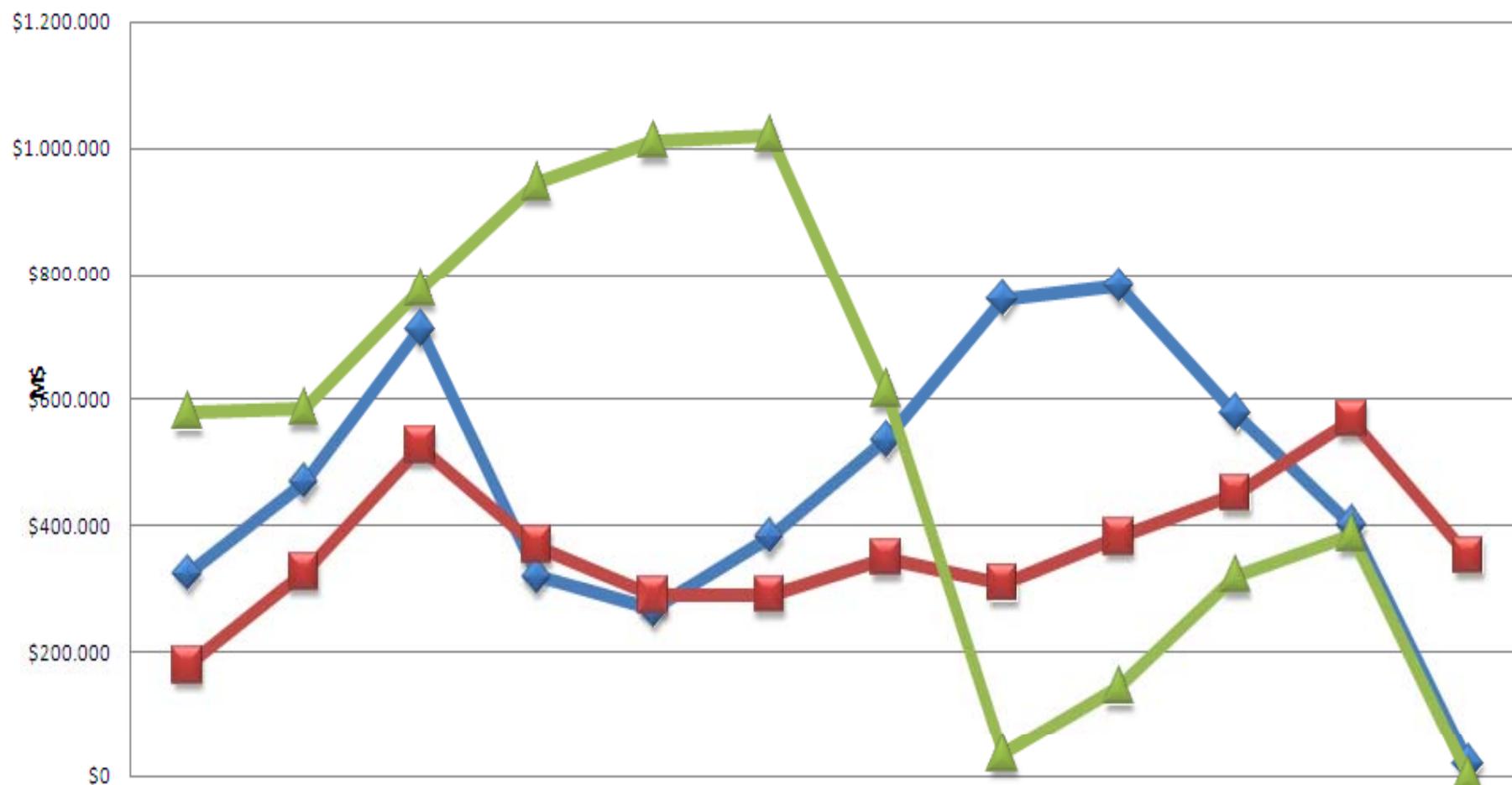


PATRICIO MUÑOZ NAVARRO  
DIRECTOR NACIONAL(S)  
FONDO NACIONAL DE SALUD



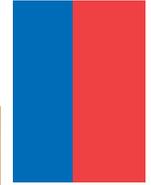


## Comportamiento de la Deuda año 2010, 2009 y 2008



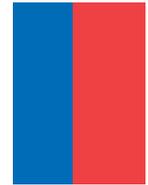
	Ene-10	Feb-10	Mar-10	Abr-10	May-10	Jun-10	Jul-10	Ago-10	Sep-10	Oct-10	Nov-10	Dic-10
DEUDA 2008 M\$	\$324.017	\$468.805	\$711.048	\$318.730	\$266.273	\$381.958	\$534.894	\$758.483	\$780.177	\$577.366	\$400.028	\$19.488
DEUDA 2009 M\$	\$177.150	\$324.569	\$525.265	\$367.207	\$288.420	\$289.502	\$348.569	\$307.111	\$379.936	\$449.486	\$567.097	\$350.824
DEUDA 2010 M\$	\$578.429	\$585.922	\$774.550	\$945.198	\$1.011.276	\$1.020.399	\$614.796	\$35.513	\$143.860	\$320.103	\$385.883	\$0





# Definiciones

## Planificación estratégica



La persona es el centro del sistema

Enfoque de derechos

Añadir valor al proceso

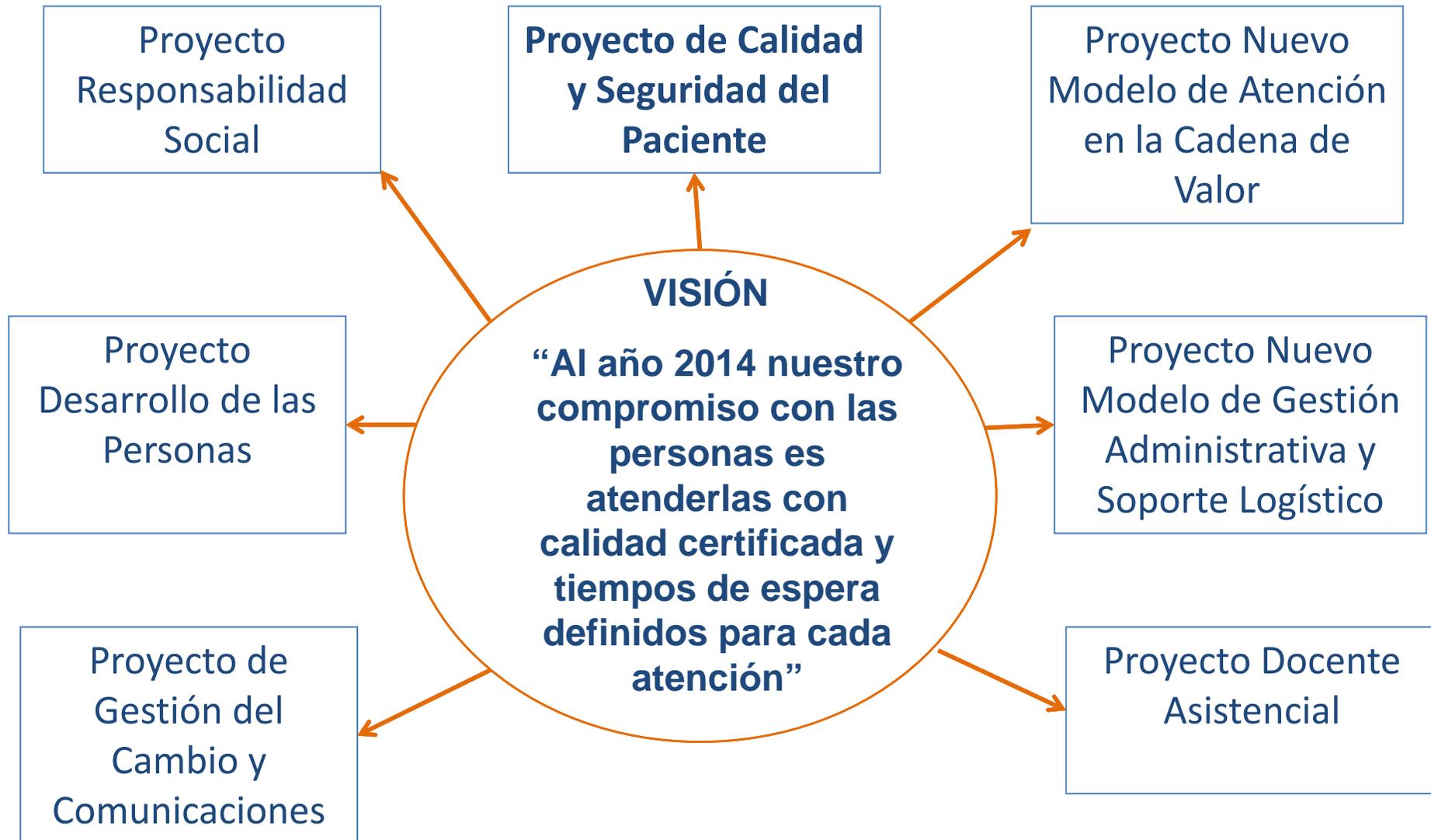
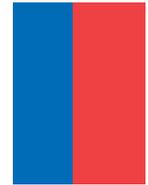
Horizontalizar el proceso de decisión

Mirada integral y global de los procesos

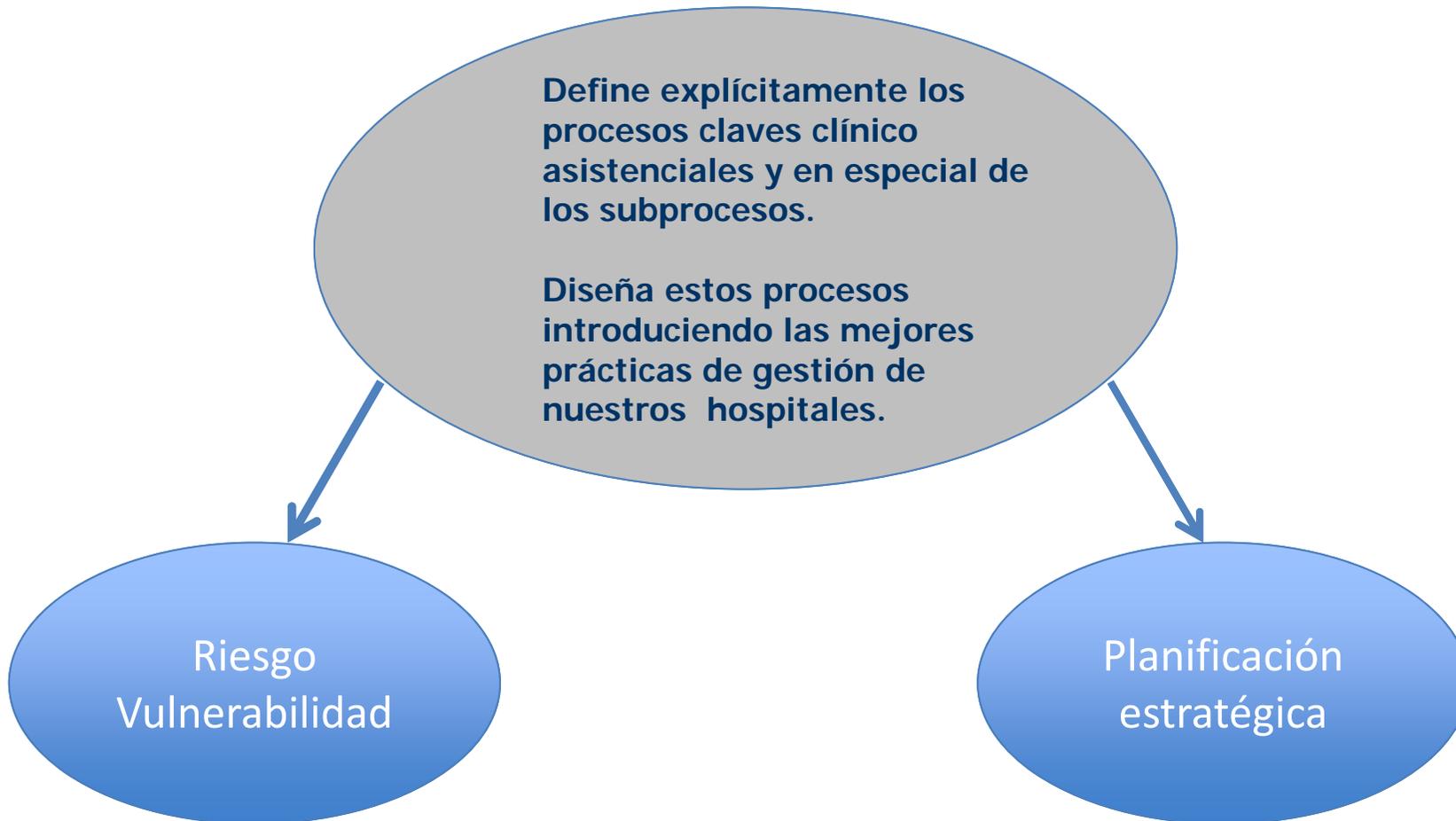
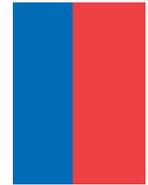
Instalar cultura de gestión de riesgo y calidad



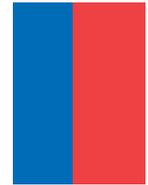
# PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA HEGC 2010- 2014



# ¿Por qué gestión de calidad en los procesos?



# ¿Para qué instalar un sistema de gestión de calidad basada en procesos?



Para descubrir cómo realizamos las actividades en la realidad.

Para identificar oportunidades de mejora.

Para identificar y describir las tareas claves para la satisfacción y seguridad de las personas sujetas de atención.

Para estandarizar y asegurar la correcta realización de estas tareas.

Para establecer medidas de desempeño para los procesos.

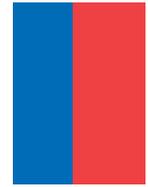
Para evaluar y mejorar el desempeño de los mismos.

Para integrar su ejecución a otros sistemas, procesos, medidas y esfuerzos de mejora.



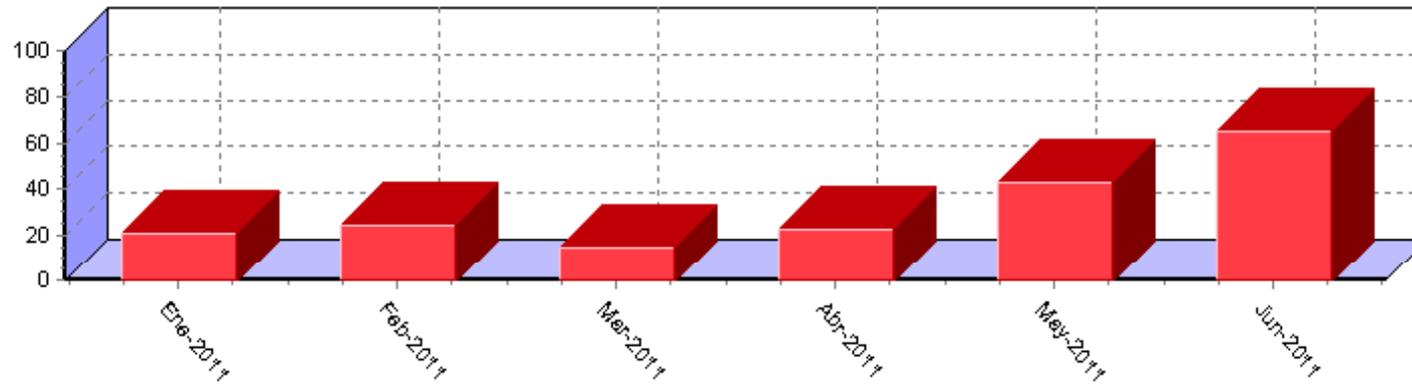
# ¿Desde qué paradigmas instalamos el sistema de gestión de calidad?

- Co-construcción.
- Trabajo en equipo.
- Mirada apreciativa.
- Supervisión directa y sistemática.
- Patrocinio ejecutivo de la Dirección.
- Valoración y búsqueda de las prácticas recomendables de otros hospitales como forma de aprendizaje colectivo (piloto SIS)
- Diseño flexible.
- Interdisciplinariedad del equipo.



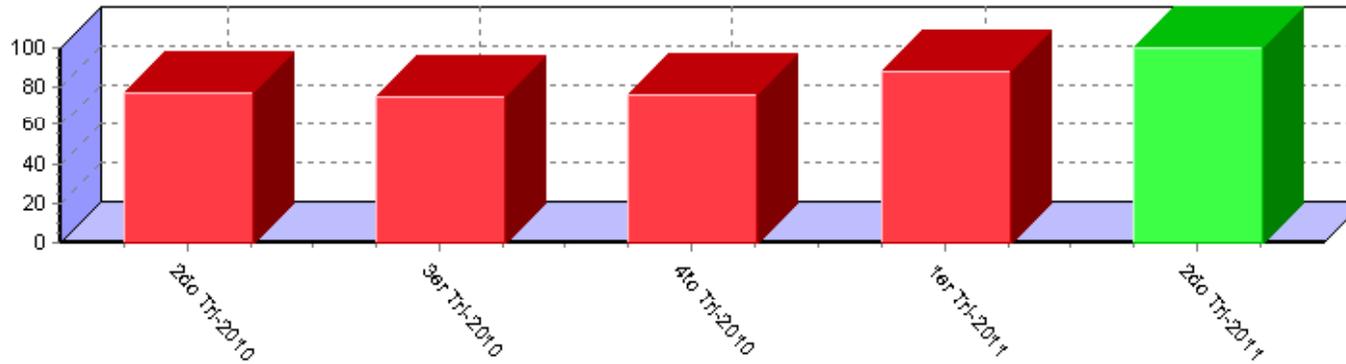


EVALUACION PRE-ANESTESICA\_PABELLON



ENERO 2011	FEBRERO 2011	MARZO 2011	ABRIL 2011	MAYO 2011	JUNIO 2011
21.43%	25%	15.38%	23.08%	42.54%	64.71%

CUMPLIMIENTO CRITERIOS INDIC. MED. TRANSFUSION\_CG

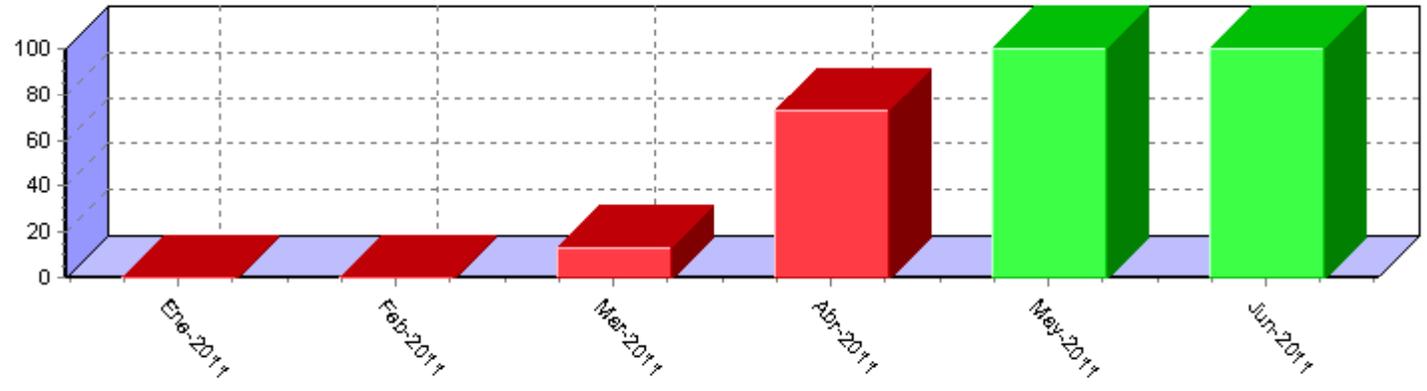


ABR-MAY-JUN 2010	JUL-AGOS-SEPT 2010	OCT-NOV-DIC 2010	ENE-FEB-MAR 2011	ABR-MAY-JUN 2011
76.67%	75.41%	75.82%	87.5%	100%



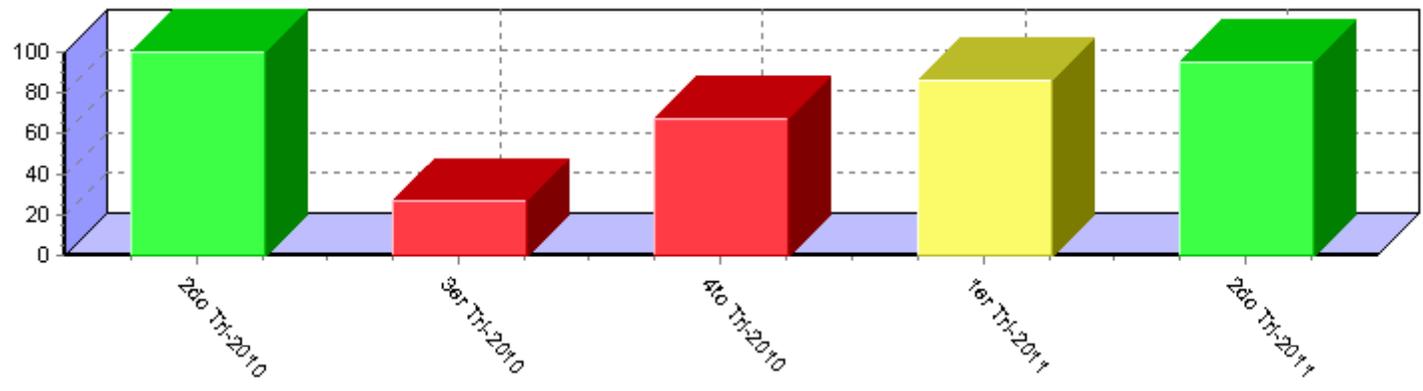


PREVENCIÓN CAIDAS EN PACIENTES HOSP\_ONCOLOGIA

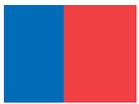


ENERO 2011	FEBRERO 2011	MARZO 2011	ABRIL 2011	MAYO 2011	JUNIO 2011
0%	0%	13.33%	72.73%	100%	100%

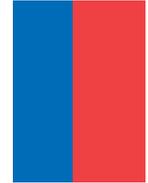
APLICACIÓN DE LISTA CHEQUEO PREQUIRURGICA\_CIRUGIA



ABR-MAY-JUN 2010	JUL-AGOS-SEPT 2010	OCT-NOV-DIC 2010	ENE-FEB-MAR 2011	ABR-MAY-JUN 2011
100%	27.27%	66.67%	85.71%	95.27%



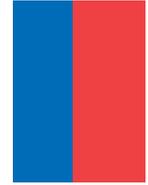
# RECOMENDACIONES



- Patrocinio ejecutivo del equipo directivo
- Instalar la Calidad en los temas estratégicos
- Equipo de dedicación exclusiva
- Capacitación general y específica en temas de Calidad y seguridad de las personas
- Motivación permanente y rescate de las mejores prácticas
- Comenzar con los equipos con menor resistencia o con cultura de calidad
  - Unidades de Apoyo
  - Enfermería



# RECOMENDACIONES

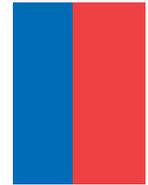


- Generar masa crítica para abordar a los equipos más resistentes al cambio:
  - Médicos
  - Equipo Quirúrgicos
- Aprender de la experiencia de los otros
- Difundir y comunicar
- Cronograma, plan de trabajo y metas
- Evaluaciones externas

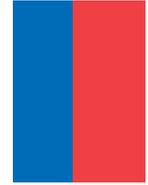




**“La forma cohesionada y solidaria con que trabaja su equipo es extraordinariamente llamativa y claramente un ejemplo para todos quienes tienen la oportunidad de servir en el sector público de Salud”.**  
**Ministro de Salud, Dr. Jaime Mañalich**



# Proyecto Hospital Nuevo

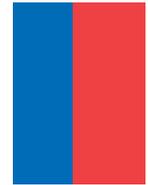


**“Ellos no quieren un nuevo Hospital, sólo quieren un nuevo edificio.  
Ellos son el Hospital”.**

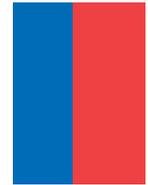
**Dr. Jorge Villegas - Blog [www.cooperativa.cl](http://www.cooperativa.cl)**



## La entidad acreditadora ACES, evalúa nuestro Hospital entre el 1 y 5 de agosto de 2011



# Presentación de entidad acreditadora al Consejo Técnico HEGC



1° de Agosto de 2011





**“Al año 2014 nuestro compromiso con las personas es atenderlas con calidad certificada y tiempos de espera definidos para cada atención”**

