

Estandarización de Procesos Relevantes...Tareas Cumplidas y Nuevos Desafíos

Dra. Giovanna Gutiérrez Panchana
Gerencia de Calidad Bupa Chile



Quienes somos.... Bupa a nivel mundial



Tenemos más de
29 millones
de usuarios.



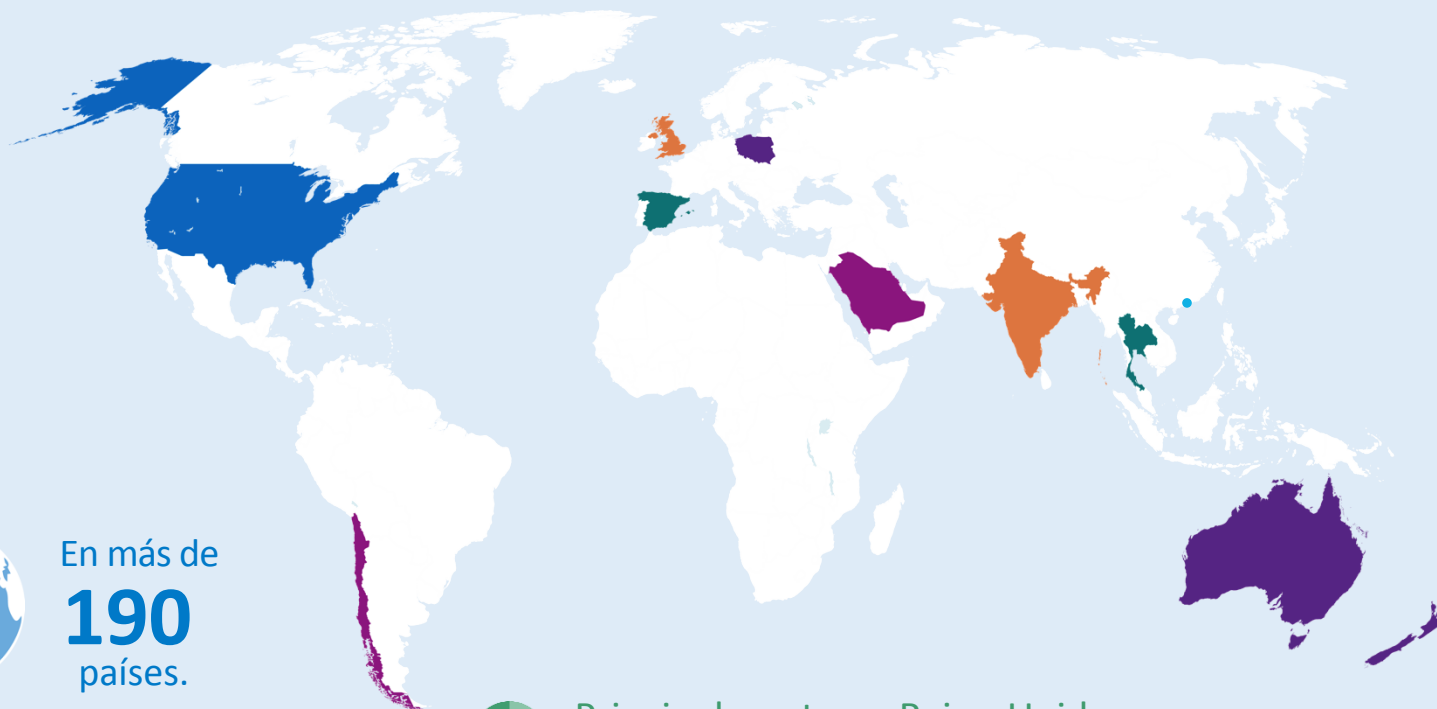
Empleamos a casi
80.000
Personas.



En más de
190
países.

Sin accionistas: generamos ganancias para reinvertirlas a nivel mundial.

Nuestro propósito: Vidas más largas, sanas y felices.



Principalmente en Reino Unido, Australia, España, Polonia, Nueva Zelanda y Chile, además de Arabia Saudita, Hong Kong, Tailandia, Estados Unidos y América Latina.

ELA Market Unit : Bupa Chile



Cerca de
2.400.000
usuarios
en Chile y Perú.



En Bupa Chile
trabajan más de
7.500 personas.

Red de Salud Nacional – Seguros y Prestadores



Clínica
San José
Clínica
Antofagasta
Clínica
Reñaca



44 camas / 6 críticas
151 camas / 44 críticas
160 camas / 32 críticas

Clínica
Bupa Santiago 
Clinical
Service 

IntegraMédica 

35 centros médicos, tanto en Santiago como en regiones, bajo las marcas:

- **IntegraMédica (26).**
- **Sonorad (9).**
- **Pilar Gazmuri (1).**

Operaciones en Perú, a través de **IntegraMédica en Lima** y centros de Laboratorio Clínico e Imágenes, **Anglolib y Resomasa.**

 **CruzBlanca**
Isapre

Líder en Chile, con más de **678.000 beneficiarios.**

 **CruzBlanca**
Seguros

Seguros de Vida.
Más de 150.000 asegurados.

ANTECEDENTES



GERENCIA DE CALIDAD BUPA CHILE

- 11 integrantes
- Apoyo en Calidad a todo Bupa Chile



INTEGRAMEDICA

- 26 Centros ambulatorios/ 17 CCMM acreditados/ 5 reacreditados
- Laboratorio ELSA acreditado
- 11.429.000 atenciones al año.



Nuestra situación en Acreditación Nacional... 28 procesos

| Centro | Primer Proceso * | Segundo Proceso* | Tercer Proceso* |
|------------------------|------------------|------------------|-----------------|
| 1. IM LAS CONDES | jul-10 | ene-14 | jul-17 |
| 2. IM MANQUEHUE | ago-10 | dic-13 | jul-17 |
| 3. IM LA SERENA | mar-11 | jun-14 | En proceso |
| 4. IM TREBOL | nov-11 | jun-16 | |
| 5. IM ESTACIÓN CENTRAL | feb-13 | sep-16 | |
| 6. IM TALCA | dic-14 | | |
| 7. IM BARCELONA | abr-15 | | |
| 8. IM BIO BIO | may-15 | | |
| 9. IM MAIPÚ | jun-15 | | |
| 10. IM TOBALABA | jul-15 | | |
| 11. IM SAN MIGUEL | feb-16 | | |
| 12. IM VESPUCIO | feb-16 | | |
| 13. IM ALAMEDA | feb-16 | | |
| 14. IM PUENTE ALTO | may-16 | | |
| 15. LABORATORIO ELSA | jun-16 | | |
| 16. IM PLAZA SUR | ago-16 | | |
| 17. IM CENTRO | mar-17 | | |
| 18. IM OESTE | mar-17 | | |

Acreditaciones 2017 Red Integramédica



NUESTROS DESAFÍOS



Bupa Chile. Queremos ser reconocidos por la calidad y seguridad de nuestra atención



Construir una cultura de calidad y seguridad en todos nuestros centros médicos.



100% CCMM acreditados 2019

CONTEXTO



Directivos en los centros médicos con escasa formación en calidad.
Alta rotación de personas .



Con enfoque hacia los resultados cotidianos de venta y de producción del centro médico



Centro médicos variados con distintas realidades.



Más de 3000 funcionarios contratados



Más de 1800 Médicos y Odontólogos concurrentes

Con que debemos contar



Convicción de la necesidad de construir una Cultura de Calidad



Método de trabajo sistemático, sistémico y en equipo



Sistema informático para la Gestión de Calidad

Como lo hacemos...

Roles y funciones



Actualización permanente



Comités de Calidad



Ciclo de mejora continua



Roles y funciones...

- Conocer las exigencias de la acreditación asociada al proceso asignado.
- Diseñar o rediseñar e implementar los procesos necesarios para cumplir con las exigencias de la acreditación.
- Supervisar el cumplimiento de los procesos

Dueños de Proceso



- Conocer las exigencias de la acreditación
- Implementar las mejoras de procesos diseñadas por los dueños de proceso
- Retroalimentar a los dueños de procesos para los rediseños
- Supervisar cumplimiento de los objetivo

Directivos del Centro Médico



- Apoyar a los Dueños de Proceso en el desarrollo de sus funciones como referente experto.
- Apoyar a los Directivos de CCMM en la implementación de mejoras .
- Supervisar cumplimiento de requerimientos y alertar oportunamente situaciones de desviación o riesgo.

Gerencia de Calidad (Acreditación)



Por ejemplo: Notificación de resultados críticos



Dueño de Procesos: Imágenes

- Define el procedimiento
- Estructura el proceso
- Define criticidad de la notificación y tiempos asociados
- Implementa y capacita
- Supervisa



CCMM: Coordinadora de Imágenes y equipo local

- Operativiza a nivel local el procedimiento
- Realiza la notificación
- Realiza el registro
- Lleva los indicadores
- Propone las mejoras

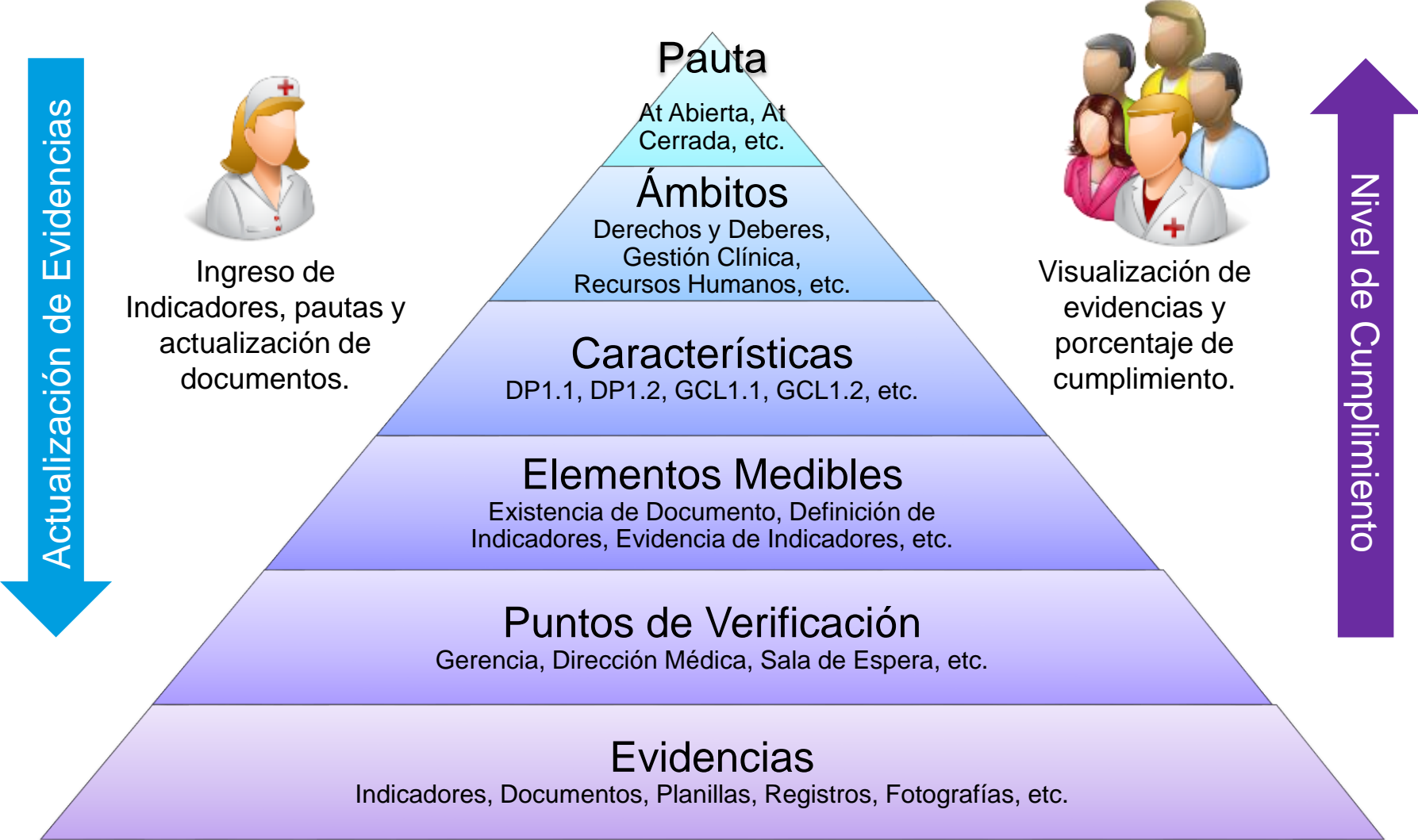


Gerencia de Calidad

- Apoyo metodológico en la elaboración documental y de indicadores
- Supervisión de resultados y de planes de mejora
- Actualización normativa si corresponde

| Desde 2010 al 2016 | | |
|--------------------|----------------|------------------|
| Q DE EXAMENES | NOTIFICACIONES | Porcentaje de RC |
| 3.744.336 | 19.941 | 0,53% |

Pauta Sistema Chileno de Acreditación de Salud



Pauta de Acreditación en ListPlus

Visualización Estado General



Pauta de Acreditación en ListPlus

Panel de Acceso

Estación Central



Acreditación Estación Central

100% Verificadores totales

100% Características obligatorias

100% Características totales

Acredita



Documentación



Indicadores

Pauta de Acreditación en ListPlus

Resumen



Resumen Acreditación Estación Central

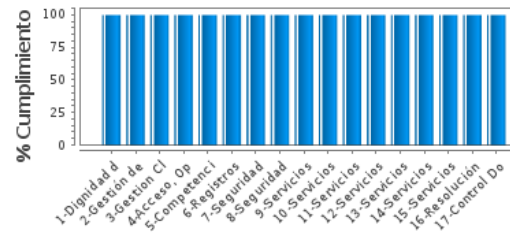
Categorías 263 **Verificadores** 231
Puntos de Verificación 17
Observación
Sin planificación

Cumplimiento

100%

 Avance

Avance por Puntos de Verificación



Proceso de Acreditación

| Características | Aprobadas | No Aprobadas | Total | % | Umbral (%) |
|-----------------|-----------|--------------|-------|--------|------------|
| Obligatorias | 11 | 0 | 11 | 100,00 | 100,00 |
| Totales | 57 | 0 | 57 | 100,00 | 0,00 |

18 Ámbitos, 30 Componentes, 57 Características, 155 Elementos medibles, 17 Ptos. de verificación, 231 Verificadores

Acredita según los requerimientos del Sistema Nacional de Acreditación de Salud



Pauta de Acreditación en ListPlus



Ámbitos

| Subcategorías (17) | Puntos de verificación (0) | Evidencias (0) | |
|---|----------------------------|----------------|--|
| Agregar una Subcategoría | | | |
| Dignidad del Paciente | 100% | | |
| El prestador institucional provee una atención que respeta la dignidad del paciente y resguarda principios éticos esenciales en el trabajo que se le otorga. | | | |
| 5 Componentes | | | |
| Gestión de la calidad | 100% | | |
| El prestador institucional cuenta con política y programa orientados a garantizar la calidad y seguridad de las prestaciones otorgadas a los pacientes. | | | |
| 1 Componentes | | | |
| Gestión Clínica | 100% | | |
| El prestador institucional provee condiciones para la entrega de acciones de salud seguras. | | | |
| 3 Componentes | | | |
| Acceso, Oportunidad y Continuidad de la Atención | 100% | | |
| El prestador institucional posee una política orientada a proporcionar la atención necesaria a sus pacientes, en forma oportuna, expedita y coordinada, tomando en consideración prioridades dadas por la gravedad de los cuadros clínicos y la presencia de factores de riesgo | | | |
| 2 Componentes | | | |
| Competencia de Recurso Humano | 100% | | |
| La atención de salud de los pacientes es realizada por personal que cumple con el perfil requerido, en términos de habilitación y competencias. | | | |
| 4 Componentes | | | |
| Registros | 100% | | |
| El prestador institucional cuenta con un sistema estandarizado de registro de datos clínicos y administrativos de los pacientes | | | |
| 1 Componentes | | | |




Pauta de Acreditación en ListPlus

Componentes

 **Gestion Clinica** 

El prestador institucional provee condiciones para la entrega de acciones de salud seguras.

100%
36 de 36


 3 Componentes













Cumplimiento

Subcategorías (3)

Puntos de verificación (0)



Evidencias (0)

[Agregar una Subcategoría](#) 


-  **GCL 1**  
El prestador institucional cuenta con un sistema de evaluación de las prácticas clínicas.
 4 Características
-  **GCL 2**  
El prestador institucional cuenta con programas para vigilar y prevenir la ocurrencia de eventos adversos (EA) asociados a la atención de los pacientes
 1 Características
-  **GCL 3**  
El prestador institucional aplica medidas de vigilancia, prevención y control de infecciones intrahospitalarias (IIH) de acuerdo a orientaciones técnicas vigentes del MINSAL
 2 Características


Pauta de Acreditación en ListPlus

Características

 **GCL 1** 

El prestador institucional cuenta con un sistema de evaluación de las prácticas clínicas.

100%

18 de 18


 4 Características

Cumplimiento

Subcategorías (4)


Puntos de verificación (0)

Evidencias (0)

[Agregar una Subcategoría](#) 

 [GCL 1.3](#)



Se aplica un programa de evaluación y mejoría de las prácticas clínicas: Atención de enfermería.

 3 Elementos Medibles

100%  

 [GCL 1.4](#)


Se aplica un programa de evaluación y mejoría de las prácticas clínicas: Uso de anticoagulantes orales.

 Obligatorio  3 Elementos Medibles

100%  

 [GCL 1.5](#)

Se aplica un programa de evaluación y mejoría de las prácticas clínicas: Reanimación cardiopulmonar.

 1 Elementos Medibles

100%  

Pauta de Acreditación en ListPlus

Elementos Medibles

GCL 1.3

Se aplica un programa de evaluación y mejoría de las prácticas clínicas: Atención de enfermería.

100%
9 de 9 

3 Elementos Medibles

Cumplimiento

Subcategorías (3)

Puntos de verificación (0)

Evidencias (0)

[Agregar una Subcategoría](#) +

▶ Se describe en documento (s) los procedimientos de:

100% ✕

- Instalación catéter urinario.
- Instalación de vía venosa periférica.
- Administración de medicamentos EV.
- Inmunizaciones y manejo de cadena de frío.
- Curaciones complejas

Y se ha definido los responsables de su aplicación

3 Puntos de Verificación

▶ Se ha definido indicador y umbral de cumplimiento.

100% ✕

3 Puntos de Verificación


▶ Existe constancia de que se ha realizado la evaluación periódica.

100% ✕

3 Puntos de Verificación

Pauta de Acreditación en ListPlus

Punto de Verificación


 Se describe en documento (s) los procedimientos de:

100%
■■■■■■■■■■
3 de 3

- Instalación catéter urinario.
- Instalación de vía venosa periférica.
- Administración de medicamentos EV.
- Inmunizaciones y manejo de cadena de frío.
- Curaciones complejas


Y se ha definido los responsables de su aplicación


|

 3 Puntos de Verificación

Cumplimiento

Subcategorías (0) **Puntos de verificación (3)** Evidencias (0)

[Agregar un Punto de Verificación](#) 

- Pro endoscópico
2 Evidencias: 2 Documentos 
- Pro enfermería
4 Evidencias: 4 Documentos
- Vacunatorio
1 Evidencia: 1 Documento

✕ ✕ ✕

Pauta de Acreditación en ListPlus

Evidencias

Se describe en documento (s) los procedimientos de:

- Instalación catéter urinario.
- Instalación de vía venosa periférica.
- Administración de medicamentos EV.
- Inmunizaciones y manejo de cadena de frío.
- Curaciones complejas

Y se ha definido los responsables de su aplicación



Evidencias

agregar: [Indicador](#) [Documento](#) [Responsable](#) [Texto libre](#) [Proyecto](#)

Documentos

▶ [Procedimiento Instalación de vía venosa periférica - Versión 11](#)

por Equipo de Calidad

Procedimiento Instalación de vía venosa periférica

[ProcedimientoInstalacionyCuidadosdeViaVenosaPeriferica.doc](#)

Validado el 16/04/14 a las 15:42:18 hrs. por Equipo de Calidad

Asociado el 16/04/14 a las 15:41:53 hrs. por Equipo de Calidad



▶ [Administración de medicamentos EV - Versión 9](#)

por Equipo de Calidad

Administración de medicamentos EV

[Procedimiento Administracion de medicamentos via endovenosa.doc](#)

Validado el 16/04/14 a las 15:42:11 hrs. por Equipo de Calidad

Asociado el 16/04/14 a las 15:42:05 hrs. por Equipo de Calidad



El problema es que podemos cumplir sin cambiar la cultura...



Las buenas practicas que instala la acreditación no necesariamente se transforman en Prácticas con disminución del riesgo para el paciente...Gran esfuerzo en cambio cultural...

Empoderamiento de Directivos Locales



COMITÉ DE CALIDAD MENSUAL DE CENTROS MEDICOS

- Estímulo de Conectividad
- Capsula de autoaprendizaje.
- Herramientas de seguimiento de trabajo.
- Incorporación del sentido en la reflexión conjunta

Facilitador de gerencia de calidad

Fomentar Conectividad

Conversaciones positivas .

Capacidad de influenciarnos unos a otros.

Revisión característica obligatoria EQ 2.1 Programa de mantenimiento preventivo.



N° de equipos críticos operativos (ubicación)

Programa de mantenimiento para equipos críticos.

- Semestral.
- Guías y protocolos.
- Desde List Plus.

Planes de mejora.

Herramientas al servicio de la Seguridad del Paciente y de la Gestión del Riesgo: Notificación de Eventos Adversos

Que hacemos en Bupa para instalar una cultura de Calidad y Seguridad: Política de Riesgo Clínico

INCIDENTES CLÍNICOS CRÍTICOS:

Con daño grave o muerte a pacientes en relación a su atención sanitaria

NOTIFICACIÓN:

A la Compañía el importa. Se debe notificar a Londres (Dirección Médica Corporativa) antes de 48 hrs. de sucedido el evento

INVESTIGACIÓN:

Nos interesa saber porqué?. Se realiza investigación con metodología de análisis causa Raíz multiprofesional. Con análisis desde los diferentes factores contribuyentes (Paciente, equipo de salud, procesos, equipamiento, comunicación, etc)

LECCIONES APRENDIDAS:

Que debemos hacer distinto para que esto no se repita

PLANES DE MEJORA:

A que nos comprometemos

SEGUIMIENTO:

Supervisamos que nuestro compromiso se cumpla

AUDITORIA:

Desde Londres se supervisa el cumplimiento de los planes de mejora

Evento Endoscopia

Paciente
femenina
de 78
años

Procedencia
externa

Con antecedentes de HTA,
Cardiopatía dilatada e Insuficiencia
cardiaca

Diagnóstico médico : Epigastralgia , se solicita EDA

Durante el procedimiento endoscópico presenta
desaturación y posterior PCR , se realizan maniobras
durante 35 minutos, se confirma muerte de la paciente .

ACR

Causas raíces potenciales

- Posible selección inadecuada de paciente
- Dosis de midazolam superior a lo recomendado para edad y comorbilidad de paciente
- Pérdida de vía venosa durante el procedimiento
- Salida de Enfermera de pabellón durante el procedimiento.
- Retraso en administración de O2
- Retraso en administración de Flumazenil y administración por una vía subóptima (IM)

ENDOSCOPIA CENTROS AMBULATORIOS

Riesgos endoscopia

Alto número de procedimientos
42.761 (2016)

Rotación personal/ DAN

Sedación ev



CICLO GESTION DE RIESGO ENDOSCOPIA



Autorización
sanitaria



Habilitación de salas
de procedimientos
(estandar)
Dotación personal



Capacitación
personal



Jornadas
gastroenterología
(Guías clínicas
médicas)



PROTOCOLIZADO
INDICADORES
REPORTES

Gestión de riesgo endoscopia según flujo paciente



RED SELECCIÓN DE PACIENTES

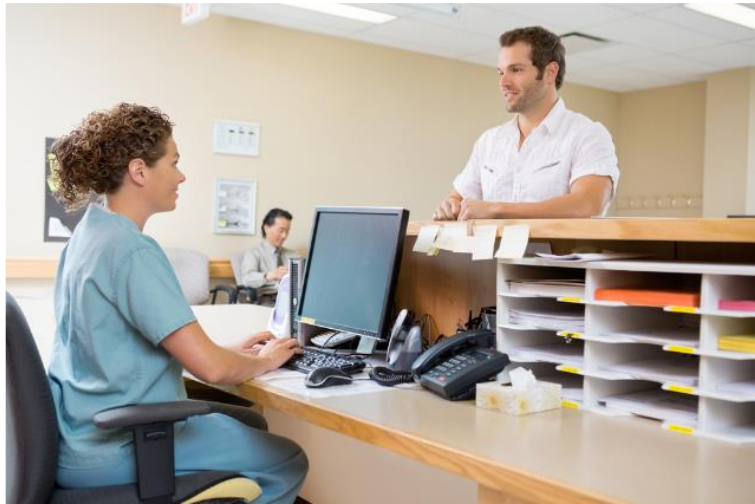


Selección
pacientes

SOLICITUD DE HORA



DIA DEL PROCEDIMIENTO



TAMIZAJE
PREPARACION
ACOMPAÑANTE

- PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN DE PACIENTES EN PROCEDIMIENTOS ENDOSCOPICOS
- HOJA TRANSITORIA DATO PACIENTES
- PROTOCOLO IDENTIFICACION PACIENTES SOMETIDOS A SEDACION



Hoja transitoria
dato paciente



Procedimiento
ntificacion pacient

TRASLADO A SALA DE PROCEDIMIENTO



BARANDAS EN ALTO
VESTIMENTA ADECUADA

- PROCEDIMIENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO
- PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN DE PACIENTES EN PROCEDIMIENTOS ENDOSCOPICOS



Consentimiento
firmado colonosco



Consentimiento
firmado endoscop



Hoja transitoria
dato paciente

PROCEDIMIENTO



2 TENS
1 ENFERMERA PRESENTE
AUTORIZACION MEDICA



Recomendaciones
s t ureasa



Recomendaciones
s uso Midazolam



Recomendaciones
inejo de polipos 20

- PROCEDIMIENTO COLONOSCOPIA LARGA
- INFORMACION Y RECOMENDACION PARA EL USO DE MIDAZOLAM EN PROCEDIMIENTOS ENDOSCOPICOS
- RECOMENDACIONES DE MANJEO DE POLIPOS MAYORES DE 20 MM
- PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCION, REINTEGRO O REPETICIÓN ANTE VIDEOENDOSCOPIA Y/O COLONOSCOPIA FALLIDA
- RECOMENDACIÓN TECNICA SOBRE EL TEST DE UREASA
- PROCEDIMIENTO ENDOSCOPIA DIGESTIVA ALTA

RECUPERACION



PERSONAL TENS
EXCLUSIVO

- MANEJO DE PACIENTE EN RECUPERACIÓN (CSV- dolor- sedacion)
- INSTRUCTIVO MANEJO LIBRO RECUPERACION
- INDICACIONES POST POLIPECTOMIA ENDOSCOPICA



Indicaciones post
polipectomia



Indicacion post
endoscopia



Guia aplicacion
escala EVA



Manejo paciente
en recuperacion

ALTA



EVALUACION
HEMODINAMIA



ESCALA
ALDRETE
ESCALA EVA



REFUERZO
INDICACIONES
Fono Contacto



Mecanismos de control

Reportes cumplimiento registro ficha electrónica



- Tamizaje
- Registros enfermería



Reporte registros enfermería



Reporte registro tamizaje

Unidad seguridad del paciente



- Check list
- Reporte eventos

Capacitación personal
N° 280



- Enfermeras 100%
- Tens 97%

Seguimiento de indicadores: Uso Midazolam. (dosis promedio inicial: 8 mgs,

SUPERVISION USO DE MIDAZOLAM 1 SEMESTRE 2016

| | PROFESIONALES | NUMERO DE PACIENTES COHORTE | PROMEDIO |
|-----|---------------|-----------------------------|------------|
| IBN | 4 | 20 | 6,04 |
| IVR | 2 | 10 | 7,1 |
| INO | 3 | 15 | 5,73 |
| ITO | 3 | 15 | 5,23 |
| ILS | 4 | 20 | 4,075 |
| IMP | 2 | 10 | 5,6 |
| IMO | 4 | 10 | 6,1 |
| IAL | 5 | 10 | 4,6 |
| IMQ | 4 | 10 | 7,5 |
| IPV | 4 | 10 | 4,8 |
| ISM | 3 | 10 | 6,6 |
| ITA | 2 | 10 | 4,8 |
| ITR | 3 | 10 | 5,2 |
| IPE | 5 | 10 | 4,9 |
| | 63 | 245 | 5,50027778 |

Revisión Midazolam en los CCMM IntegraMédica

Fecha de revisión: 28.7.18

Periodo revisado: 1.8.17 al 26.8.17

| | Cantidad |
|--|------------|
| Total de fichas revisadas | 180 |
| Total de centros revisados | 18 |
| Promedio dosis inicial mayores 60 años | 3,5 |
| Promedio dosis total mayores 60 años | 3,8 |
| Promedio dosis total del centro | 5,2 |

Estamos contentos, entusiasmados
y desafiados...

....Aprendiendo e Imaginando como
hacer distinto y mejor para nuestros
pacientes y para nosotros mismos

GRACIAS

