
MANUAL DE ACREDITACIÓN DE ATENCIÓN ABIERTA Y PAUTA DE COTEJO

Comité de Calidad Área Salud
CMVM
30.10.2018

La evaluación en acreditación se basa en la implementación progresiva de estándares mínimos definidos por el MINSAL en este Manual.

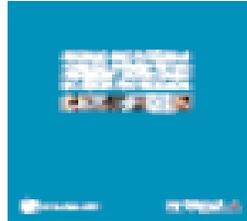
Es el punto de partida, exigente pero gradual hacia un mejoramiento progresivo de la calidad en los prestadores que entregan atenciones de Salud Abiertas Públicos y Privados.

Esta dividido en 2 manuales:

Estándares Generales con el contenido normativo

Pauta de Cotejo, instrumento que contiene todo los elementos medibles ordenados de manera de poder ser aplicados a las instituciones de Atención Abiertas.

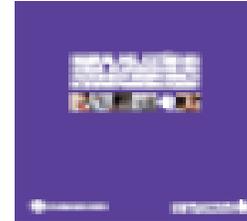
Estándares de Acreditación Publicados



Atención
Cerrada



Atención
Abierta



Atención
Psiquiátrica
Cerrada



Centro de
Diálisis



Servicios de
Imagenología



Laboratorios
Clínicos

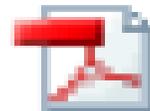


Servicios de
Radioterapia



Unidades de
Quimioterapia
Ambulatoria

Servicios de
Esterilización



Características del Estándar General de Atención Abierta



Estándar aplicable a los APS

**MANUAL DEL ESTÁNDAR
GENERAL DE ACREDITACIÓN PARA
PRESTADORES INSTITUCIONALES
DE ATENCIÓN ABIERTA**



POR UNA SALUD FUERTE

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

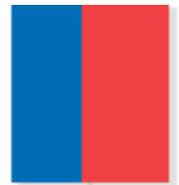
**PAUTA DE COTEJO
MANUAL DE ATENCIÓN ABIERTA**



POR UNA SALUD FUERTE

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

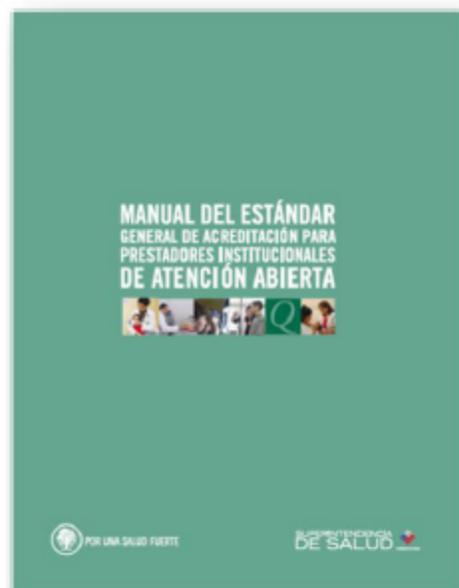
ESTRUCTURA ESTANDAR DE ACREDITACION PARA PRESTADORES INSTITUCIONALES



**A
M
B
I
T
O
S**

- DIGNIDAD DEL PACIENTE
- GESTION DE LA CALIDAD
- GESTION CLINICA
- ACC. OPORT. Y CONT. DE LA ATENCION
- COMPETENCIAS RECURSOS HUMANOS
- REGISTROS
- SEGURIDAD EQUIPAMIENTO
- SEGURIDAD INSTALACIONES
- SERVICIOS DE APOYO





9 AMBITOS



34
componentes

90
características
12
obligatorias

549
verificadores

Los verificadores se miden en los puntos de verificación que aparecen en la pauta de cotejo

DEFINICIONES

Ámbito:

- Contiene los alcances en políticas públicas sanitarias para otorgar una atención de salud que cumpla condiciones mínimas de seguridad.

DIGNIDAD DEL PACIENTE (DP)

El prestador institucional provee una atención que respeta la dignidad del paciente y resguarda principios éticos esenciales en el trato que se le otorga.

| 1

Componente DP-1

El prestador institucional cautela que el paciente reciba un trato digno.

DP 1.1

Característica

Existe una definición de derechos explícitos, que se incorporan a las obligaciones jurídicas que la institución adquiere para con cada uno de sus pacientes y que es informada por medios constatables a los pacientes que se atienden en el establecimiento.

CÓDIGO CARACTERÍSTICA	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO	VERIFICADORES	PUNTOS DE VERIFICACIÓN					OBSERVACIONES	
			Sector de acceso *	Sectores de espera de público 1 **	Sectores de espera de público 2 **	Urgencia	Posta Rural		CECOF
DP-1.1	Cumple \geq 80%	Elementos Medibles DP-1.1 Existe un instrumento de difusión de carácter institucional que incluye los derechos relativos a: - No discriminación. - Respeto a la privacidad y pudor. - Respeto a la confidencialidad. - Información al paciente o responsables. - Información respecto al carácter docente asistencial del establecimiento, cuando corresponda. El instrumento es fácilmente accesible, legible y comprensible.							* Acceso principal. ** Se evaluarán los dos con mayor flujo de pacientes.

Componente:

- Constituye el primer nivel de desagregamiento del ámbito y provee definiciones de aspectos más operativos que contribuyen a cumplir con la intención del ámbito.

DIGNIDAD DEL PACIENTE (DP)

El prestador institucional provee una atención que respeta la dignidad del paciente y resguarda principios éticos esenciales en el trato que se le otorga.

| 1

Componente DP-1

El prestador institucional cautela que el paciente reciba un trato digno.

DP 1.1

Característica

Existe una definición de derechos explícitos, que se incorporan a las obligaciones jurídicas que la institución adquiere para con cada uno de sus pacientes y que es informada por medios constatables a los pacientes que se atienden en el establecimiento.

CÓDIGO CARACTERÍSTICA	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO	VERIFICADORES	PUNTOS DE VERIFICACIÓN					OBSERVACIONES	
			Sector de acceso *	Sectores de espera de público 1 **	Sectores de espera de público 2 **	Urgencia	Posta Rural		CECOF
DP-1.1	Cumple ≥ 80%	Elementos Medibles DP-1.1 Existe un instrumento de difusión de carácter institucional que incluye los derechos relativos a: - No discriminación. - Respeto a la privacidad y pudor. - Respeto a la confidencialidad. - Información al paciente o responsables. - Información respecto al carácter docente asistencial del establecimiento, cuando corresponda. El instrumento es fácilmente accesible, legible y comprensible.							* Acceso principal. ** Se evaluarán los dos con mayor flujo de pacientes.

Características:

- Desagregan al componente en espacios menores de análisis de la evaluación. Son los requerimientos específicos de gestión sanitaria que se evalúan en cada componente, especificando lo que se busca evaluar.

DIGNIDAD DEL PACIENTE (DP)

El prestador institucional provee una atención que respeta la dignidad del paciente y resguarda principios éticos esenciales en el trato que se le otorga.

Componente DP-1

El prestador institucional ~~cautela~~ que el paciente reciba un trato digno.

DP 1.1

Característica

Existe una definición de derechos explícitos, que se incorporan a las obligaciones jurídicas que la institución adquiere para con cada uno de sus pacientes y que es informada por medios constatables a los pacientes que se atienden en el establecimiento.

CÓDIGO CARACTERÍSTICA	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO	VERIFICADORES	PUNTOS DE VERIFICACIÓN					OBSERVACIONES	
			Sector de acceso *	Sectores de espera de público 1 **	Sectores de espera de público 2 **	Urgencia	Posta Rural		CECOF
DP-1.1	Cumple ≥ 80%	Elementos Medibles DP-1.1 Existe un instrumento de difusión de carácter institucional que incluye los derechos relativos a: - No discriminación. - Respeto a la privacidad y pudor. - Respeto a la confidencialidad. - Información al paciente o responsables. - Información respecto al carácter docente asistencial del establecimiento, cuando corresponda. El instrumento es fácilmente accesible, legible y comprensible.							* Acceso principal. ** Se evaluarán los dos con mayor flujo de pacientes.

Verificadores

- Son los requisitos específicos que se deben medir para calificar el cumplimiento de cada característica, ELEMENTOS MEDIBLES.

DIGNIDAD DEL PACIENTE (DP)

El prestador institucional provee una atención que respeta la dignidad del paciente y resguarda principios éticos esenciales en el trato que se le otorga.

| 1

Componente DP-1

El prestador institucional cautela que el paciente reciba un trato digno.

DP 1.1

Característica

Existe una definición de derechos explícitos, que se incorporan a las obligaciones jurídicas que la institución adquiere para con cada uno de sus pacientes y que es informada por medios constatables a los pacientes que se atienden en el establecimiento.

CÓDIGO CARACTERÍSTICA	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO	VERIFICADORES	PUNTOS DE VERIFICACIÓN						OBSERVACIONES
			Sector de acceso *	Sectores de espera de público 1 **	Sectores de espera de público 2 **	Urgencia	Posta Rural	CECOF	
DP-1.1	Cumple \geq 90%	<p>Elementos Medibles DP-1.1</p> <p>Existe un instrumento de difusión de carácter institucional que incluye los derechos relativos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No discriminación. - Respeto a la privacidad y pudor. - Respeto a la confidencialidad. - Información al paciente o responsables. - Información respecto al carácter docente asistencial del establecimiento, cuando corresponda. <p>El instrumento es fácilmente accesible, legible y comprensible.</p>							<p>* Acceso principal.</p> <p>** Se evaluarán los dos con mayor flujo de pacientes.</p>

Puntos de verificador

- Son los lugares específicos y determinados en donde se medirán los elementos medibles. Se expresará en una tabla de trabajo de campo en la que se valoraran los elementos medibles cada puntos de verificación.

DIGNIDAD DEL PACIENTE (DP)

El prestador institucional provee una atención que respeta la dignidad del paciente y resguarda principios éticos esenciales en el trato que se le otorga.

| 1

Componente DP-1

El prestador institucional cautela que el paciente reciba un trato digno.

DP 1.1

Característica

Existe una definición de derechos explícitos, que se incorporan a las obligaciones jurídicas que la institución adquiere para con cada uno de sus pacientes y que es informada por medios constatables a los pacientes que se atienden en el establecimiento.

CÓDIGO CARACTERÍSTICA	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO	VERIFICADORES	PUNTOS DE VERIFICACIÓN						OBSERVACIONES
			Sector de acceso *	Sectores de espera de público 1 **	Sectores de espera de público 2 **	Urgencia	Posta Rural	CECOF	
DP-1.1	Cumple ≥ 80%	<p>Elementos Medibles DP-1.1</p> <p>Existe un instrumento de difusión de carácter institucional que incluye los derechos relativos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No discriminación. - Respeto a la privacidad y pudor. - Respeto a la confidencialidad. - Información al paciente o responsables. - Información respecto al carácter docente asistencial del establecimiento, cuando corresponda. <p>El instrumento es fácilmente accesible, legible y comprensible.</p>							<p>* Acceso principal.</p> <p>** Se evaluarán los dos con mayor flujo de pacientes.</p>

Umbral de Cumplimiento

- Se refiere al porcentaje de cumplimiento que debe alcanzar como mínimo la característica.

DIGNIDAD DEL PACIENTE (DP)

El prestador institucional provee una atención que respeta la dignidad del paciente y resguarda principios éticos esenciales en el trato que se le otorga.

| 1

Componente DP-1

El prestador institucional cautela que el paciente reciba un trato digno.

DP 1.1

Característica

Existe una definición de derechos explícitos, que se incorporan a las obligaciones jurídicas que la institución adquiere para con cada uno de sus pacientes y que es informada por medios constatables a los pacientes que se atienden en el establecimiento.

CÓDIGO CARACTERÍSTICA	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO	VERIFICADORES	PUNTOS DE VERIFICACIÓN						OBSERVACIONES
			Sector de acceso *	Sectores de espera de público 1 **	Sectores de espera de público 2 **	Urgencia	Posta Rural	CECOF	
DP-1.1	Cumple ≥ 80%	Elementos Medibles DP-1.1							* Acceso principal. ** Se evaluarán los dos con mayor flujo de pacientes.
		Existe un instrumento de difusión de carácter institucional que incluye los derechos relativos a: - No discriminación. - Respeto a la privacidad y pudor. - Respeto a la confidencialidad. - Información al paciente o responsables. - Información respecto al carácter docente asistencial del establecimiento, cuando corresponda.							
		El instrumento es fácilmente accesible, legible y comprensible.							

Código de los Ámbitos y N° de la característica

DIGNIDAD DEL PACIENTE (DP)

El prestador institucional provee una atención que respeta la dignidad del paciente y resguarda principios éticos esenciales en el trato que se le otorga.

| 1

Componente DP-1

El prestador institucional cautela que el paciente reciba un trato digno.

DP 1.1

Característica

Existe una definición de derechos explícitos, que se incorporan a las obligaciones jurídicas que la institución adquiere para con cada uno de sus pacientes y que es informada por medios constatables a los pacientes que se atienden en el establecimiento.

CÓDIGO CARACTERÍSTICA	UMBRAL DE CUMPLIMIENTO	VERIFICADORES	PUNTOS DE VERIFICACIÓN					OBSERVACIONES	
			Sector de acceso *	Sectores de espera de público 1 **	Sectores de espera de público 2 **	Urgencia	Posta Rural		CECOF
DP-1.1	Cumple ≥ 80%	Elementos Medibles DP-1.1 Existe un instrumento de difusión de carácter institucional que incluye los derechos relativos a: - No discriminación. - Respeto a la privacidad y pudor. - Respeto a la confidencialidad. - Información al paciente o responsables. - Información respecto al carácter docente asistencial del establecimiento, cuando corresponda. El instrumento es fácilmente accesible, legible y comprensible.							* Acceso principal. ** Se evaluarán los dos con mayor flujo de pacientes.

Códigos de las características

- DP Respeto a la dignidad del paciente
- CAL Gestión de Calidad
- GCL Gestión Clínica
- AOC Acceso, Oportunidad, y Continuidad de la Atención
- RH Competencia del Recurso Humano
- REG Registros
- EQ Seguridad en el Equipamiento
- INS Seguridad de las instalaciones
- AP Servicios de Apoyo

AP Servicios de Apoyo

- APL Laboratorio
- APF Farmacia
- APE Esterilización
- APT Transporte de pacientes
- APD Diálisis
- APR Radioterapia
- APA Anatomía Patológica
- APQ Quimioterapia
- API Imagenología
- APK Kinesioterapia y Rehabilitación Kinésica
- APT_r Medicina Transfusional
- APDs Atención de Donantes

Otras Herramientas de apoyo

CIRCULARES
INTERPRETATIVAS
IP

OFICIOS CIRCULARES
IP

MONOGRAFÍAS
OBSERV. BUENAS
PRÁCTICAS

**Ord.Circular
IP/N° 2**

- Orientaciones Técnicas para la Constatación en Terreno

**Oficio Circular
IP/N° 8**

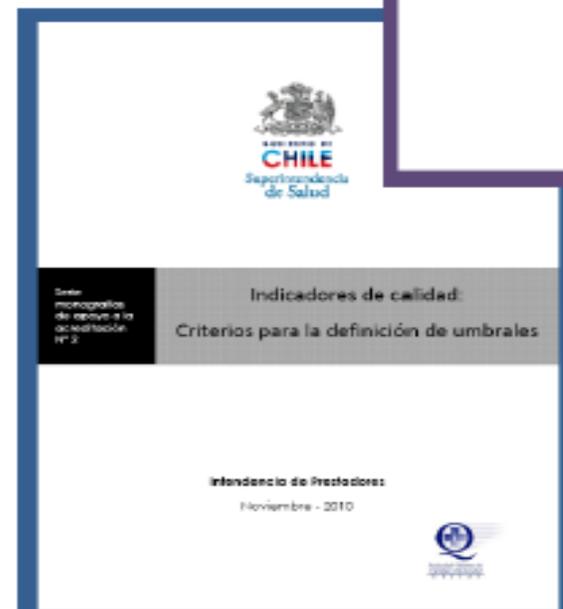
- Orientaciones Técnicas para la Constatación de la Trazabilidad de Biopsias y Componentes Sanguíneos



Apoyo metodológico

- ✓ Reforzar y respaldar metodológicamente a las Entidades Acreditadoras y Prestadores institucionales

Observatorio de buenas Practicas



Observatorio de Calidad en Salud



<http://www.supersalud.gob.cl/observatorio/575/w3-channel.html>