



Mat.: Aprueba “*Manual de organización y funciones Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente*”

Santiago.

VISTOS, Lo dispuesto en:

1. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°2.763, de 1979, y de las leyes N°s. 18.933 y 18.469;
2. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2001, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;
3. La Ley N°19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos de los Órganos del Estado;
4. Los Decretos Supremos N°140 y N°38, de 2004 y 2005, respectivamente, ambos del Ministerio de Salud; sobre Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud y Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red, respectivamente;
5. La Resolución N°7 de 2019 y N°16 de 2020 de la Contraloría General de la República.
6. La Resolución Exenta RA N°116675/92/2024, de 30 de enero de 2024, que modifica la Resolución Exenta RA N°116675/419/2023, del Servicio de Salud Metropolitano Central, que nombra en calidad de titular el cargo de Director del Hospital de Urgencia Asistencia Pública.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QZEFOL-501>

CONSIDERANDO

a) Que, el Hospital de Urgencia Asistencia Pública, en su calidad de establecimiento autogestionado en red, tiene el deber de garantizar una atención clínica segura y de calidad, de conformidad con la Ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes de los pacientes, y las normas técnicas dictadas por el Ministerio de Salud en esta materia.

b) Que, la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente cumple un rol técnico, asesor y operativo en la implementación del modelo institucional de gestión de calidad, liderando estrategias de mejora continua, vigilancia de eventos adversos, tecnovigilancia, gestión de riesgos, cumplimiento normativo y procesos de acreditación en salud.

c) Que, este manual actualiza y sistematiza la estructura organizacional, las funciones y responsabilidades de la Unidad, asegurando su alineación con los estándares del Programa Nacional de Calidad y Seguridad en la Atención en Salud, establecidos en la Norma General Técnica N° 154 y demás normativa aplicable.

d) Que, la existencia de esta unidad especializada responde a la necesidad de institucionalizar una cultura de seguridad asistencial, estandarizar procesos clínicos y administrativos, fortalecer las competencias técnicas del equipo hospitalario y contribuir activamente a la prevención de eventos adversos evitables en los distintos niveles de atención.


e) Que, de conformidad con lo anterior, en el ejercicio de lo dispuesto en el artículo 23 letra c) del Decreto Supremo N°38. De 2005, del Ministerio de Salud, que contiene el Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red, según el cual le corresponde al Director organizar internamente el Establecimiento Autogestionado y;





f) asignar las tareas correspondientes, con el fin de atender las necesidades públicas o colectivas de una manera regular, continua y permanente, como lo ordenan los artículos 3° y 28 de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y con la finalidad de establecer la **segunda versión** del “Manual de organización y funciones Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente”, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN

I. **APRUÉBANSE** la **segunda versión** del “Manual de organización y funciones Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente”, que es del siguiente tenor:

| | | | | | |
|---|--|--------------|------------------|--------------------|------------------|
|  Servicio de Salud Metropolitano Central Ministerio de Salud | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | | | | |
| | CÓDIGO UCSP | VERSIÓN 2 | FECHA 07/2025 | VIGENCIA 5 años | N° PÁGINAS 17 |



| Revisado Por: | Aprobado Por: |
|--|---|
|  Firmado por: Karla Andrea Alfaro Flores Jefatura Calidad y Seguridad del Paciente Fecha: 21-07-2025 08:04 CLT Hospital de Urgencia Asistencia Pública Dr. Alejandro del Río |  Firmado por: Patricio Raúl Barria Alef Director Huap Fecha: 22-07-2025 18:31 CLT Hospital de Urgencia Asistencia Pública Dr. Alejandro del Río |


 Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
<https://doc.digital.gob.cl/validador/P94113-689>



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QZEFOL-501>

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA | Código: UCSP |
| | DIRECCIÓN | Versión: 02 |
| | UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años |
| | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | Página 2 de 17 |

INDICE


| | | |
|-------|------------------------------------|----|
| I. | INTRODUCCIÓN | 3 |
| II. | FUNDAMENTO DE LA UNIDAD..... | 4 |
| III. | ANTECEDENTES | 4 |
| IV. | MARCO NORMATIVO | 5 |
| V. | PROPOSITO DE LA UNIDAD: | 5 |
| VI. | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | 6 |
| VII. | OBJETIVO DE LA UNIDAD | 7 |
| VIII. | FUNCIONES DE LA UNIDAD | 7 |
| IX. | FUNCIONES INTEGRANTES UNIDAD | 9 |
| X. | REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 13 |
| XI. | DISTRIBUCIÓN..... | 13 |
| XII. | MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO | 14 |



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QZEFOL-501>

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA | Código: UCSP |
| | DIRECCIÓN | Versión: 02 |
| | UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años |
| | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | Página 3 de 17 |

INTRODUCCIÓN

Una atención sanitaria de calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite. Un elemento central de la calidad sanitaria, es la seguridad de la atención, entendida como un proceso que se centra en el conocimiento de los riesgos de eventos adversos (EA) tanto del prestador institucional, prestador individual como del usuario y la prevención de aquellos que son evitables a través de intervenciones efectivas.

En términos globales se estima que 1 de cada 10 atenciones de salud en el mundo resultan en daño para el paciente y que el 50% de los EA son prevenibles. En Estados Unidos, las fallas en la seguridad de la atención provocarían alrededor de 400.000 muertes anuales, ubicándose en el 3° lugar de causa de defunciones en ese país, luego de las enfermedades cardiovasculares y el cáncer. En países de la OCDE se ha estimado que el 15% del gasto hospitalario correspondería a consecuencias del daño a los pacientes durante su atención sanitaria.

En Chile, la Ley N°20.584 del año 2012 reguló los derechos y deberes de las personas en relación con las acciones vinculadas con su atención de salud. Específicamente, en su artículo 4°, reconoce el derecho de las personas a tener una atención segura, mandatando por una parte al Ministerio de Salud, a la elaboración de normas y protocolos en materia de seguridad del paciente, y por otra, a los prestadores de salud a su cumplimiento. El Programa de Calidad y Seguridad de la Atención tiene como propósito contribuir a mejorar la calidad y seguridad del paciente mediante el desarrollo de planes, programas y políticas públicas aplicables a los procesos sanitarios de toda la red asistencial.


En base a esto, la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente del Hospital de Urgencia Asistencia Pública centra sus esfuerzos en contribuir a la atención en el usuario externo e interno y su seguridad, con una metodología de mejora continua de la calidad, con procesos que garanticen la prevención de riesgos.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QZEFOL-501>

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA | Código: UCSP |
| | DIRECCIÓN | Versión: 02 |
| | UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años |
| | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | Página 4 de 17 |

I. FUNDAMENTO DE LA UNIDAD

La Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente cumple un rol técnico, asesor y operativo, con la misión principal de liderar la implementación de un modelo de gestión de calidad alineado con las exigencias de la Reforma de Salud. Su propósito es fomentar una cultura de seguridad dentro de la organización, permitiendo la reducción de riesgos asociados a la atención clínica y administrativa de usuarios y funcionarios, así como la identificación de oportunidades de mejora en los procesos.

II. ANTECEDENTES


La preocupación por la calidad y seguridad en la atención sanitaria en Chile ha evolucionado progresivamente, impulsada por la necesidad de minimizar los riesgos asociados a la prestación de servicios de salud. Durante la década de 2000, diversos hospitales comenzaron a conformar comités de calidad para mejorar sus estándares asistenciales. En 2012, con la emisión de la Norma General Técnica N° 154 sobre el Programa Nacional de Calidad y Seguridad en la Atención en Salud, el Ministerio de Salud estableció directrices concretas para la implementación de políticas de calidad y seguridad en los establecimientos de salud, fomentando la creación de unidades especializadas en este ámbito. En este contexto, en octubre de 2012, y en cumplimiento de la Resolución N° 010395, se formalizó la coordinación de la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente con las Unidades de IAAS, OIRS y Auditoría, conforme a lo establecido en el documento ministerial Ord. 4099 del 31/12/2008 de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. A partir del año 2020, las Unidades de IAAS y Calidad y Seguridad del Paciente comenzaron a funcionar de manera independiente, asesorando a la Dirección del hospital en sus respectivos ámbitos de competencia. Estos esfuerzos reflejan un compromiso sostenido de las instituciones de salud chilenas por consolidar una cultura de calidad y seguridad en la atención, garantizando procesos asistenciales seguros y eficientes.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QZEFOL-501>

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA | Código: UCSP |
| | DIRECCIÓN | Versión: 02 |
| | UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años |
| | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | Página 5 de 17 |

III. MARCO NORMATIVO

1. **Ley de Autoridad Sanitaria N° 19.937** de 2004, que estableció modificaciones al D.L. N° 2.763 de 1979. en cuanto a las funciones del Ministerio de Salud, de los Servicios de Salud y los establecimientos hospitalarios de mayor complejidad.
2. **Ley 19.966** que establece el Régimen de Garantías Explícitas en Salud.
3. **En Norma General Técnica N°154** sobre Programa Nacional de Calidad y Seguridad en la Atención en Salud.
4. **Resolución 1031 EXENTA** aprueba protocolos y normas sobre seguridad del paciente y calidad de la atención de salud

IV. PROPOSITO DE LA UNIDAD


El propósito de la Unidad es garantizar y mantener el cumplimiento de los requisitos exigidos por el Programa Nacional de Calidad y Seguridad en la Atención en Salud, asegurando que el establecimiento conserve su acreditación conforme a las disposiciones establecidas en el Manual de Acreditación para Atención Cerrada. Para ello, se encarga de monitorear el cumplimiento de las exigencias de la Ley N° 20.584, que regula los Derechos y Deberes de los Pacientes, y de promover un modelo de atención en salud basado en la calidad y seguridad, con el objetivo de mejorar continuamente los estándares asistenciales.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

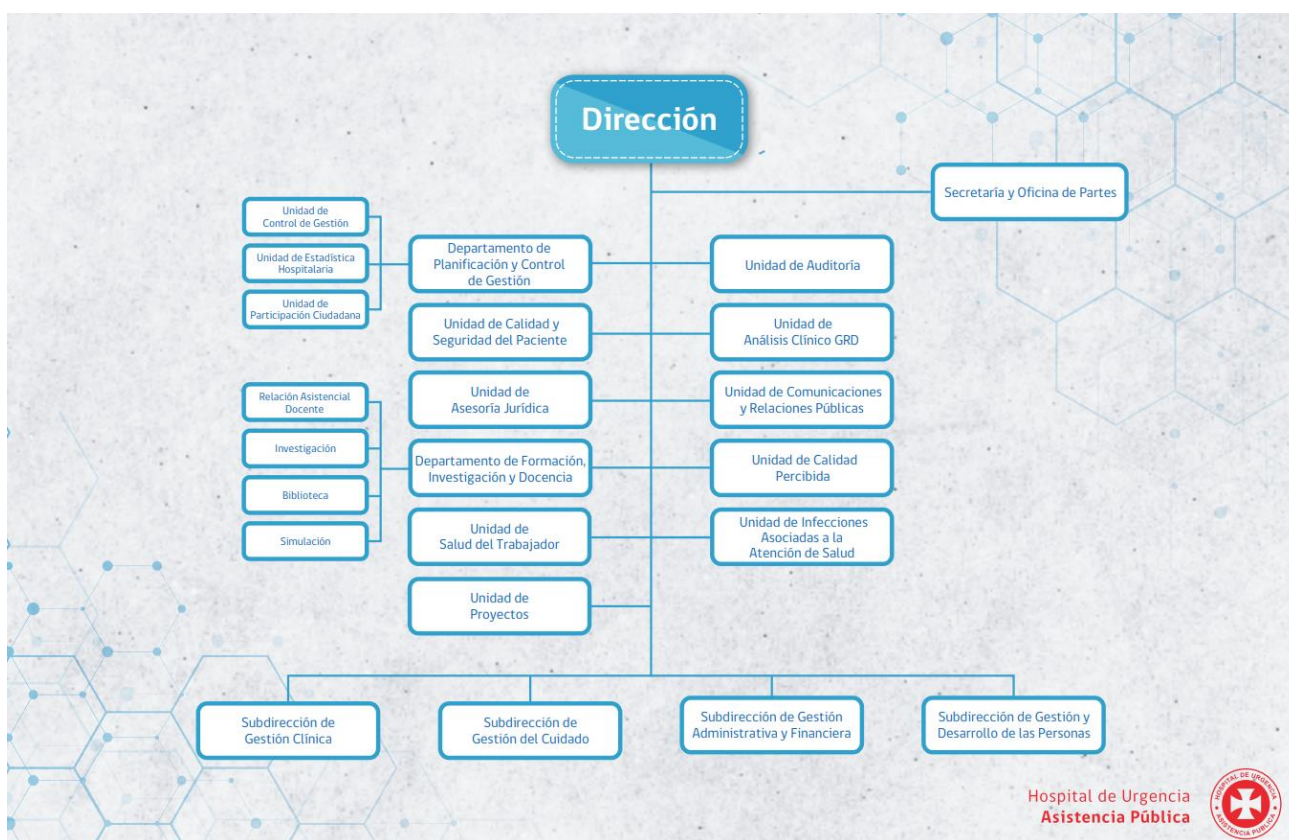
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QZEFOL-501>

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA | Código: UCSP |
| | DIRECCIÓN | Versión: 02 |
| | UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años |
| | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | Página 6 de 17 |

V. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL


En términos de estructura organizacional, la Unidad depende directamente de la Dirección del Hospital, lo que refuerza su capacidad de gestión e implementación de estrategias para garantizar una atención sanitaria segura y eficiente.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QZEFOL-501>

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA | Código: UCSP |
| | DIRECCIÓN | Versión: 02 |
| | UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años |
| | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | Página 7 de 17 |

VI. OBJETIVO DE LA UNIDAD

La Unidad tiene como objetivo desarrollar, coordinar, apoyar y fortalecer las acciones relacionadas con la calidad de la atención y la seguridad de los pacientes en el hospital, en cumplimiento de la normativa vigente y los lineamientos establecidos por el nivel central. Su labor contribuye a mejorar la competencia técnica en la atención de salud, reduciendo la variabilidad de los procesos asistenciales mediante la estandarización de procesos clínicos y administrativos, así como de equipamientos e insumos, siempre bajo la premisa de calidad y seguridad asistencial. Además, se encarga de capacitar y conformar equipos clínicos y de apoyo diagnóstico, asegurando la implementación de estrategias que permitan demostrar avances en el cumplimiento de los estándares requeridos para la acreditación institucional.

VII. FUNCIONES DE LA UNIDAD:


- Asesorar a la Dirección en gestión de calidad asistencial, promoviendo la implementación de estándares normativos y estrategias de mejora continua alineadas con la normativa vigente.
- Coordinar, supervisar y evaluar la gestión de calidad y seguridad asistencial en las áreas clínicas, administrativas y de apoyo, promoviendo la estandarización de procesos, la optimización de recursos y la mejora continua institucional.
- Liderar los procesos de Autorización Sanitaria, Acreditación Institucional y cumplimiento normativo, asegurando la adhesión a los estándares del Ministerio de Salud y demás organismos reguladores.
- Diseñar, implementar y evaluar programas de calidad y seguridad, tales como el Programa de Prevención de Eventos Adversos, Tecnovigilancia, Control de Calidad del Laboratorio y otros sistemas de vigilancia, velando por su eficacia y mejora continua.
- Establecer y mantener sistemas de vigilancia institucional de calidad y seguridad, que integren el monitoreo de indicadores y la investigación de



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QZEFOL-501>

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA | Código: UCSP |
| | DIRECCIÓN | Versión: 02 |
| | UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años |
| | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | Página 8 de 17 |

eventos clínicos relevantes, en concordancia con las normativas vigentes y los principios de mejora continua.


- Elaborar y actualizar normativa interna, mediante la gestión y validación de protocolos, normas, procedimientos, manuales y guías clínicas, garantizando su vigencia y aplicación en los procesos asistenciales.
- Coordinar la formación y capacitación institucional en materias de calidad y seguridad del paciente, en conjunto con la Unidad de Capacitación y los Comités Técnicos, promoviendo el desarrollo de competencias en todos los estamentos.
- Fomentar la cultura de calidad y seguridad, mediante estrategias de difusión, participación en actividades formativas y promoción del aprendizaje continuo del equipo.
- Supervisar la trazabilidad y seguridad de dispositivos médicos, resguardando el cumplimiento de la normativa vigente y la gestión oportuna de riesgos.
- Participar en instancias técnicas y estratégicas definidas por el Servicio de Salud y organismos externos, asegurando el alineamiento institucional con las políticas públicas en materia de calidad.
- Elaborar informes técnicos y reportes estratégicos, que sustenten la toma de decisiones clínicas, operativas y directivas en calidad y seguridad asistencial.
- Liderar la evaluación periódica del Programa de Calidad y Seguridad del Paciente, asegurando su contribución al mejoramiento continuo y a la toma de decisiones estratégicas institucionales.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QZEFOL-501>

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA | Código: UCSP |
| | DIRECCIÓN | Versión: 02 |
| | UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años |
| | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | Página 9 de 17 |

VIII. FUNCIONES INTEGRANTES UNIDAD:

JEFATURA DE LA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

- Asesorar a la Dirección del establecimiento en materias relacionadas con calidad asistencial y seguridad del paciente, entregando lineamientos estratégicos para la toma de decisiones institucionales.
- Dirigir la implementación y gestión del sistema de calidad institucional, velando por el cumplimiento de los estándares de acreditación vigentes, los indicadores ministeriales y los procesos transversales asociados.
- Supervisar la ejecución del Programa Anual de Calidad, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos del establecimiento y su coherencia con las prioridades definidas por la Dirección.
- Liderar y coordinar los procesos de autoevaluación institucional, orientados al cumplimiento de los estándares de acreditación exigidos por el Ministerio de Salud y otras entidades reguladoras.
- Representar a la Unidad en instancias de decisión institucional, participando activamente en los Comités Directivo y de Riesgos del HUAP y otras instancias que se definan.
- Impulsar la estandarización y mejora continua de los procesos clínicos y administrativos, resguardando la seguridad del paciente y la calidad de la atención en todo el ciclo asistencial.
- Promover y coordinar la formación continua de los equipos de trabajo, asegurando el desarrollo de capacidades técnicas que permitan la sostenibilidad de los estándares de calidad y la cultura organizacional en torno a la seguridad asistencial.

ENCARGADO/A DE ESTRATEGIAS MINSAL


- Supervisar la implementación y cumplimiento de las normativas ministeriales vigentes asociadas a calidad y seguridad del paciente, incluyendo aquellas relacionadas con procesos clínicos, vigilancia sanitaria y mantenimiento de equipamiento médico crítico.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QZEFOL-501>

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA | Código: UCSP |
| | DIRECCIÓN | Versión: 02 |
| | UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años |
| | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | Página 10 de 17 |

REFERENTE DE SERVICIOS CLÍNICOS

- Coordinar y desarrollar programas de capacitación continua en calidad y seguridad del paciente para los equipos clínicos.
- Supervisar el cumplimiento de normativas de seguridad del paciente.
- Coordinar el proceso de revisión y actualización de la documentación de acreditación, en conjunto con los equipos responsables.

REFERENTE DE SERVICIOS DE APOYO DIAGNÓSTICO

- Coordinar y desarrollar programas de capacitación continua en calidad y seguridad del paciente para los Servicios de Apoyo Diagnóstico.
- Supervisar el cumplimiento de normativas de seguridad del paciente.
- Coordinar el proceso de revisión y actualización de la documentación de acreditación, en conjunto con los equipos responsables.
- Gestionar y mantener actualizado el repositorio documental institucional.
- Realizar la gestión documental de la Unidad y desempeñar el rol de Coordinador/a de Riesgos.

REFERENTE DE PROCESOS QUIRÚRGICOS Y AUTORIZACIÓN SANITARIA


- Coordinar estrategias de fortalecimiento en calidad y seguridad del paciente, dirigidas a los equipos de Pabellón Quirúrgico y Angiografía.
- Supervisar la aplicación de normativas institucionales y ministeriales en los procesos clínicos vinculados a áreas quirúrgicas, velando por el cumplimiento de estándares de acreditación.
- Liderar el proceso técnico-administrativo vinculado a las autorizaciones sanitarias institucionales, asegurando su alineación con la normativa vigente y los requerimientos de la autoridad sanitaria.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QZEFOL-501>

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA | Código: UCSP |
| | DIRECCIÓN | Versión: 02 |
| | UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años |
| | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | Página 11 de 17 |

ENCARGADO/A DE ANÁLISIS DE EVENTOS ADVERSOS Y CENTINELAS

- Supervisar la aplicación de la normativa ministerial vigente en gestión de eventos adversos y centinelas, resguardando su implementación en los procesos clínicos institucionales.
- Conducir el análisis institucional de eventos adversos y centinelas, generando conocimiento técnico para la mejora continua en seguridad del paciente.
- Coordinar instancias de revisión técnica interdisciplinaria, orientadas a la investigación y aprendizaje desde eventos centinela, en colaboración con los servicios clínicos involucrados.
- Articular la retroalimentación institucional derivada del análisis de eventos clínicos relevantes, promoviendo la toma de decisiones informadas en los niveles directivos.

REFERENTE INSTITUCIONAL DE TECNOVIGILANCIA


- Liderar la Red Local de Notificadores de Tecnovigilancia, promoviendo su funcionamiento efectivo y el fortalecimiento de capacidades técnicas en los equipos clínicos.
- Supervisar la aplicación de las normativas ministeriales vigentes en materia de Tecnovigilancia, asegurando el cumplimiento de los estándares establecidos para la gestión de dispositivos médicos.
- Coordinar el sistema institucional de reporte y análisis de eventos relacionados con dispositivos médicos, garantizando su integración en los procesos de calidad y seguridad del paciente.
- Monitorear el comportamiento de los dispositivos médicos a través del análisis periódico de eventos reportados, contribuyendo a la gestión del riesgo y a la mejora continua.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QZEFOL-501>

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA | Código: UCSP |
| | DIRECCIÓN | Versión: 02 |
| | UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años |
| | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | Página 12 de 17 |

MÉDICO DE LA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

- Supervisar la aplicación de normativas ministeriales vigentes en el ámbito clínico, especialmente aquellas relacionadas con la seguridad del paciente y la gestión médica de calidad.
- Asesorar en la evaluación y actualización de protocolos clínicos y guías de manejo médico, promoviendo su estandarización y adecuada implementación en los servicios.
- Verificar el cumplimiento de los estándares de acreditación en los procesos clínicos, aportando desde la perspectiva médica a la mejora continua institucional.
- Coordinar el seguimiento técnico de los indicadores de calidad asistencial, asegurando su alineación con la Ley N° 20.707 y los compromisos asociados a la Meta Médica.

REFERENTE INSTITUCIONAL DE RIESGOS:


- Planificar y coordinar el proceso anual de gestión de riesgos.
- Asesorar técnicamente a los coordinadores respecto de cada fase de implementación del proceso de gestión de riesgos.
- Proponer al Comité de Riesgos los documentos que dan cumplimiento a las distintas fases del proceso para su aprobación y posterior entrega al Director
- Elaborar los reportes de monitoreo del plan de tratamiento de riesgos para la aprobación del Comité.
- Elaborar los verificables para el proceso de Auditoría.
- Representar la institución en instancias internas y externas.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QZEFOL-501>

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA | Código: UCSP |
| | DIRECCIÓN | Versión: 02 |
| | UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años |
| | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | Página 13 de 17 |

PROFESIONAL DE MATRIZ DE RIESGOS

- Planificar y coordinar el proceso anual de gestión de riesgos en conjunto con Encargada de Riesgos institucional.
- Asesorar técnicamente a los coordinadores respecto de cada fase de implementación del proceso de gestión de riesgos.
- Elaborar los reportes de monitoreo del plan de tratamiento de riesgos para la aprobación del Comité.
- Elaborar los verificables para el proceso de Auditoría.
- Representar la institución en instancias internas.

ADMINISTRATIVO/A DE LA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE


- Gestionar los recursos materiales y administrativos de la Unidad, asegurando el resguardo, disponibilidad y trazabilidad de insumos e inventario.
- Organizar los flujos documentales administrativos, resguardando la correcta tramitación y archivo de memorándums, correspondencia y comunicaciones internas y externas.
- Coordinar los procesos de distribución y resguardo de información institucional, en apoyo a las funciones técnicas y operativas de la Unidad.
- Administrar los registros de información del personal adscrito a la Unidad, conforme a los requerimientos internos y la normativa vigente.
- Vincular los procesos administrativos de la Unidad con Recursos Humanos, apoyando la gestión de información relativa a jornada laboral y trámites asociados.
- Colaborar en la difusión de información institucional, mediante la mantención y actualización de medios internos como murales y canales informativos oficiales.
- Ejercer funciones administrativas complementarias, según requerimientos específicos de la jefatura, en el marco de las competencias del cargo.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QZEFOL-501>

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA | Código: UCSP |
| | DIRECCIÓN | Versión: 02 |
| | UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años |
| | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | Página 14 de 17 |

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Manual Organizacional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente Versión 1. EU Carmen Saavedra M, EU Paulina Figueroa Y. Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente Hospital de Urgencia Asistencia Pública. Junio 2014.
2. Manual Organizacional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente Versión 5. EU Claudia Muñoz H. Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente Hospital Clínico Regional Dr. Guillermo Grant Benavente. Octubre 2023.
3. Manual de Estructura Organizacional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente Versión 4. EU. Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente Hospital Base San José de Osorno. Septiembre 2022.
4. Superintendencia de Salud. Intendencia de Prestadores. Manual del Estándar general de Acreditación para Prestadores Institucionales de Atención Cerrada. 2009. Disponible en: <http://www.supersalud.gob.cl/normativa/571/w3-article-4530.htm>
5. Ministerio de Salud. Marco Legal y Normativo. Norma Técnica Programa Nacional de Calidad y Seguridad de la Atención. Disponible en: <https://www.minsal.cl/seguridad-y-calidad-de-la-atencion-marco-legal/>

X. DISTRIBUCIÓN:


- Dirección
- Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas
- Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente
- Unidad de Desarrollo Organizacional



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QZEFOL-501>

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA | Código: UCSP |
| | DIRECCIÓN | Versión: 02 |
| | UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años |
| | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | Página 15 de 17 |

XI. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO


| SÍNTESIS DE MODIFICACIONES | | | RESPONSABLE MODIFICACIÓN | APROBADO POR |
|----------------------------|---------|-----------------------|--|--------------------------------|
| VERSIÓN | FECHA | CAUSA DE MODIFICACIÓN | | |
| 01 | 06/2014 | Creación manual | EU. Carmen Saavedra M. EU. Paulina Figueroa Y. Profesionales Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente | Mario Henríquez U. Director |
| 02 | 07/2025 | Actualización manual | TM. Camila Benítez U. Profesional Unidad Calidad y Seguridad del Paciente | Patricio Barría A. Director |



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QZEFOL-501>

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA | Código: UCSP |
| | DIRECCIÓN | Versión: 02 |
| | UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años |
| | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | Página 16 de 17 |

Elaborado por:

1. TM. Camila Benítez U, Profesional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.

Revisado por:


1. EU. Ingrid Reyes Muñoz, Profesional Unidad de Desarrollo Organizacional.
2. Ps. Jorge Hurtado A., Subdirector Gestión y Desarrollo de las Personas.
3. EU. Ilse Silva R., Profesional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QZEFOL-501>

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA | Código: UCSP |
| | DIRECCIÓN | Versión: 02 |
| | UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | Fecha: 07/2025 Vigencia: 5 años |
| | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | Página 17 de 17 |



Firmado por:
Ilse Dora del Carmen Silva Robles
Profesional Calidad y Seguridad del
Paciente
Fecha: 03-07-2025 10:22 CLT
Hospital de Urgencia Asistencia
Pública Dr. Alejandro del Río



Firmado por:
Ingrid Alejandra Reyes Muñoz
Profesional Unidad Desarrollo
Organizacional
Fecha: 08-07-2025 09:39 CLT
Hospital de Urgencia Asistencia
Pública Dr. Alejandro del Río



Firmado por:
Jorge Eduardo Hurtado Almonacid
Subdirector de Gestión y Desarrollo
de Personas
Fecha: 18-07-2025 16:40 CLT
Hospital de Urgencia Asistencia
Pública Dr. Alejandro del Río



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QZEFOL-501>

II. TÉNGASE PRESENTE la vigencia de este manual a contar de la fecha de la total tramitación de la presente Resolución.

III. ESTABLÉCESE que el señalado “*Manual de organización y funciones Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente*”, debe ser el que se tenga en consideración a contar de la fecha de su entrada en vigencia.

IV. DÉJESE SIN EFECTO toda normativa interna que diga relación con la materia de este manual.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

CEWSP

Distribución:

1. Dirección.
2. Subdirección de Gestión Clínica.
3. Subdirección de Gestión del Cuidado.
4. Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas.
5. Departamento de Planificación y Desarrollo
6. Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
7. Unidad de Auditoría.
8. Asesoría Jurídica.
9. Oficina de Partes.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/QZEFOL-501>