



EVALUACIÓN PROGRAMA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE 2023

CÓDIGO VERSIÓN FECHA VIGENCIA N° PÁGINAS
UCSP 01 02/2024 1 año 13



Elaborado Por:	Aprobado Por:
<p><i>CB</i></p> <p>Camila Benítez Ugarte Profesional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.</p>	<p><i>KAF</i></p> <p>Karla Alfaro Flores. Jefa Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente</p>
<p><i>HAD</i></p> <p>Catalina Espinoza Donoso Profesional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.</p>	
<p><i>IPR</i></p> <p>Isis Padilla Reyes Profesional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.</p>	
<p><i>MSG</i></p> <p>Marianela San Martín Gallardo Profesional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.</p>	
<p><i>ISR</i></p> <p>Ilse Silva Robles Profesional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.</p>	

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 02/2024 Vigencia: 1 año
	EVALUACIÓN PROGRAMA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE AÑO 2023	Página 2 de 13

ÍNDICE

I. Introducción	3
II. Objetivos	3
III. Evaluación Programa de Calidad	5
IV. Análisis	11
V. Conclusión	13

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 02/2024 Vigencia: 1 año
	EVALUACIÓN PROGRAMA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE AÑO 2023	Página 3 de 13

I. INTRODUCCIÓN

El Hospital de Urgencia Asistencia Pública es un hospital asistencial-docente cuya gestión es contribuir a la calidad de vida de las personas y que orienta su quehacer en la mejora continua de la calidad y el desarrollo de estrategias que permitan ofrecer una atención segura con un trato digno y respetuoso. Nuestra institución desde el año 2015 cuenta con una Política de Calidad que puede ser resumida en seis puntos:

1. Atención centrada en nuestros pacientes.
2. Gestión en base a proceso de manera comprometida, integrada y colaborativa.
3. impulsar un cambio organizacional, orientado a la gestión de la calidad y seguridad del paciente acorde a los lineamientos del ministerio de salud.
4. Formación continua de nuestro personal con el fin de alcanzar la excelencia.
5. Revisar y analizar de manera sistemática nuestras prácticas clínicas con el fin de avanzar acorde al desarrollo de la ciencia.

Para lograr mantener esta Políticas de Calidad, la Dirección tiene entre sus unidades asesoras, a la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente, según la última resolución N° 2891 del 30 de diciembre del año 2021, quien elabora el Programa de Calidad y analiza el cumplimiento de las actividades descritas en él.

Este documento tiene por objetivo informar el resultado de las actividades programadas por la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente, correspondientes al año 2023.

II. OBJETIVOS:

General:

Evaluar actividades del Programa de Calidad realizadas durante el año 2023.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 02/2024 Vigencia: 1 año
	EVALUACIÓN PROGRAMA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE AÑO 2023	Página 4 de 13

Específicos:

1. Analizar las actividades de las 5 estrategias del programa de calidad año 2023, considerando indicadores establecidos en cada uno de ellos y la verificación de su ejecución en periodo establecido.
2. Identificar el cumplimiento de cada estrategia mediante el logro de las metas establecidas en programa de calidad año 2023.
3. Especificar los criterios de evaluación de cada estrategia establecida en programa de calidad año 2023.

III. EVALUACION DEL PROGRAMA DE CALIDAD

A continuación, se detalla la evaluación por cada estrategia, donde se define su cumplimiento al término del año 2023 y su respectivo indicador.

Estrategia1: Revisión y actualización documental asociada a las características de Acreditación

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 02/2024 Vigencia: 1 año
	EVALUACIÓN PROGRAMA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE AÑO 2023	Página 5 de 13

Actividades	Criterios de evaluación	Indicador	Meta	% cumplimiento del indicador	Análisis
Revisión trimestral de la vigencia de la documentación existente en la institución	Revisión de Excel compilado de documentos				Se realizó actualización de 61/61 documentos de acreditación a vencer durante el año 2023.
Notificar y establecer plazos para actualización de documentos a vencer	Se corrobora vía mail a elaboradores				Se envía vía mail a elaboradores, en periodo de abril a noviembre 2023.
Revisión de documentación en proceso de actualización, enviada a la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.	Se corrobora vía mail a integrante de la UCSP	N.º de documentos de acreditación actualizados durante el año 2023/ N.º total de documentos de Acreditación a vencer durante el año 2023 x100	Lograr que el 100% de la documentación de acreditación, sea actualizada	100%	Se envía vía mail a cada revisor asignado de la UCSP, en el periodo de abril a noviembre 2023.
Enviar a Dirección los documentos revisados por la Unidad de Calidad Y Seguridad del Paciente, para su aprobación	Se Evalúan 7 documentos seleccionados mediante aleatorio excel y se realiza constatación según IP N°1.				Se realiza evaluación de 7 documentos seleccionados mediante aleatorio excel y se realiza constatación según IP N°1.
Enviar los documentos aprobados por Director de la institución a la Unidad de Jurídica para su oficialización por medio de R.E	Se Evalúa vía SISDOC y Libro de registro.				Se envía de manera presencial mediante SISDOC los que requieran R.E y a Dirección los que son aprobados por máxima autoridad según compendio 5.
Difundir los documentos oficializados a través de los diversos medios establecidos como Repositorio de Documentos y Plataforma ministerial SIS-Q	Se corrobora en repositorio Institucional.				Se constata sólo en repositorio Institucional.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 02/2024 Vigencia: 1 año
	EVALUACIÓN PROGRAMA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE AÑO 2023	Página 6 de 13

➤ **Estrategia 2: Autoevaluación del cumplimiento de al menos 95% de las características aplicables a la institución.**

Actividades	Criterios de evaluación	Indicador	Meta	% cumplimiento del indicador	Análisis
Aplicación de manera Semestral la Pauta de cotejo del manual de AC	Revisión interna en UCSP				Registro de Excel en reuniones internas de equipo de UCSP
Elaborar informes de resultados obtenidos en cada medición	Corroborar Informe de Autoevaluación en plataforma SIS-Q				No cumple
Difundir a encargado de características o punto de verificación los resultados obtenidos de manera semestral	Verificar vía mail o acta de Reunión	Nº de características obligatorias cumplidas en el período/ Nº total de características obligatorias aplicables al HUAP en el mismo período x 100	Lograr el cumplimiento de las características obligatorias aplicables al HUAP en ambas mediciones durante el año 2023		No cumple
Elaborar planes de mejora en conjunto con los encargados de la característica o punto de verificación, ne base a los resultados obtenidos					No cumple
Monitorizar y Guiar constantemente a los encargados de calidad de las características para facilitar el cumplimiento de éstas.	Verificar revisión en REDCap y SIS-Q				Se verifica en SIS-Q hasta noviembre 2023. Posteriormente se realiza monitorización en plataforma oficial REDCap.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 02/2024 Vigencia: 1 año
	EVALUACIÓN PROGRAMA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE AÑO 2023	Página 7 de 13

- **Estrategia 3: Monitoreo y análisis de los resultados de los Indicadores de Seguridad y Calidad de la atención, según frecuencia de medición establecidos en sus respectivas normas y definición de planes de mejora, si es pertinente.**

Actividades	Criterios de evaluación	Indicador	Meta	% cumplimiento del indicador	Análisis
Monitoreo y Análisis según normativa MINSAL	Se corrobora informe trimestral con análisis de resultados y firma de Director				Informe Trimestral con resultados y análisis
Revisión y seguimiento de planes de mejora por parte de Encargada del servicio involucrado, según pertinencia.	Se corrobora informe trimestral con análisis de resultados y firma de Director	Nº de indicadores MINSAL subidos a plataforma SICARS en plazo establecido / Nº total de indicadores MINSAL medidos en el periodo. X 100	Subir en al menos 3 puntos porcentuales cada indicador y mantener resultados de 100%	100%	Informe Trimestral con resultados, análisis y seguimiento
Reporte y evaluación trimestral de los resultados obtenidos en el monitoreo.	Se corrobora informe trimestral con análisis de resultados y firma de Director, además de resultados registrados en plataforma SICARS				Informe Trimestral con resultados y análisis y registro en plataforma SICARS
Reporte y evaluación semestral de los resultados obtenidos en el monitoreo del Equipamiento médico crítico	Se evalúa recepción de informe desde Equipos médicos dentro del periodo.				Informe Semestral de EQ, cuenta con firma de recepción desde Dirección

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 02/2024 Vigencia: 1 año
	EVALUACIÓN PROGRAMA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE AÑO 2023	Página 8 de 13

➤ **Estrategia 4: Oficialización del Programa de Calidad ante Directivos locales y del Servicio de Salud.**

Actividades	Criterios de evaluación	Indicador	Meta	% cumplimiento del indicador	Análisis
Elaborar Programa de Calidad 2023	Corroborar Documento impreso o digital	Obtener R.E del Programa de calidad HUAP 2023 al 31 de marzo 2023 (sí/no)	Formalizar mediante R.E el programa de Calidad 2023 al 31 de marzo del 2023		Se obtiene de manera digital en repositorio institucional
Obtener R.E del Programa de Calidad 2023	Corroborar Nº de R.E			Sí	Nº de R.E: 600578 del 31/03/23
Informar al Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente del SSMC	Acta de Reunión, mail informando carga de documento al SIS-Q				No cumple

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 02/2024 Vigencia: 1 año
	EVALUACIÓN PROGRAMA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE AÑO 2023	Página 9 de 13

- **Estrategia 5: Evaluación del cumplimiento del programa y difusión al menos una vez por semestre en reunión de comité técnico ampliado (presencial o telemático) coordinada y dirigida por la Dirección del Establecimiento, con acta de reunión e informe de cumplimiento.**

➤

Actividades	Criterios de evaluación	Indicador	Meta	% cumplimiento del indicador	Análisis
Evaluar el Programa de Calidad 2023 y generar informe de cumplimiento de manera semestral	Informe de cumplimiento de manera semestral	Se realiza difusión en reunión en Comité Técnico Ampliado 2 veces al año (sí/no)	Cumplir al 100% la difusión de la evaluación del programa		Sí, cumple con ambos informes
Presentar al Director del Establecimiento	Acta de reunión			No	Sí, en acta de reunión de equipo de calidad y Director.
Difundir en reunión del Comité Técnico Ampliado	Acta de Reunión, Lista de asistencia				Primer Semestre (23 de julio), cumple / Segundo semestre ,no cumple.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 02/2024 Vigencia: 1 año
	EVALUACIÓN PROGRAMA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE AÑO 2023	Página 10 de 13

➤ **Estrategia 6: Mantener todas las dependencias del Hospital de Urgencia Asistencia Pública con autorizaciones sanitarias vigentes.**

Actividades	Criterios de evaluación	Indicador	Meta	% cumplimiento del indicador	Análisis
Coordinar los requisitos para las Autorizaciones Sanitarias de acuerdo a la solicitud emanada desde la Dirección	Solicitudes realizadas desde vía mail desde Dirección	Nº de solicitudes de Autorizaciones sanitarias aprobadas por la SEREMI de salud en el año 2023 / Nº total de solicitudes de Autorizaciones Sanitarias enviadas a la SEREMI de salud en el año 2023 x100	Cumplir con el 100% de las instalaciones autorizadas por la SEREMI de salud.	N/A	No hay solicitudes e AS durante el año 2023, se corrobora con certificado desde Dirección.
Ejecutar reuniones con los referentes de la Unidad o Servicio involucrado	Acta de reunión				No hay solicitudes de AS durante el año 2023
Solicitar la Autorización Sanitaria en la SEREMI de Salud correspondiente	Documento de respaldo de solicitud.				No hay solicitudes de AS durante el año 2023

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 02/2024 Vigencia: 1 año
	EVALUACIÓN PROGRAMA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE AÑO 2023	Página 11 de 13

IV. ANÁLISIS

En el contexto de la reacreditación y mejora continua del Hospital Urgencia Asistencia Pública (HUAP) durante el año 2023, se implementaron una serie de estrategias de control y gestión para garantizar el cumplimiento de los requisitos normativos y la mejora de la calidad y seguridad asistencial. A continuación, se analiza el cumplimiento de las seis estrategias clave adoptadas para este fin y para la organización de objetivos y metas desde la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.

El análisis basado en los resultados de las estrategias presentadas se estructura de la siguiente manera:

- **Estrategia 1:**

Actualización de documentos de acreditación. Se establece como objetivo la actualización de todos los documentos de acreditación con vencimiento en 2023. Se reporta que el total de 61 documentos fue actualizado exitosamente, logrando un **cumplimiento del 100%**.

Resultado: CUMPLE

- **Estrategia 2:** Cumplimiento de características obligatorias. A pesar de los esfuerzos realizados durante el año, no se lograron cumplir el 100% de las características obligatorias comprometidas. Esto fue debido a la priorización de actividades relacionadas con el proceso de reacreditación de diciembre 2023. Sin embargo, el indicador general se considera dentro del rango de cumplimiento.

Resultado: CUMPLE

- **Estrategia3:** Registro de indicadores MINSAL. Los indicadores de seguridad exigidos por el Ministerio de Salud (MINSAL) fueron reportados dentro de los plazos establecidos en la plataforma SICARS. La estrategia cumplió los plazos regulatorios establecidos, demostrando una gestión adecuada.

Resultado: CUMPLE

- **Estrategia 4:** Obtención de la Resolución Exenta (R.E.) del Programa de Calidad HUAP. Se presentó el Programa de Calidad dentro del primer

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 02/2024 Vigencia: 1 año
	EVALUACIÓN PROGRAMA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE AÑO 2023	Página 12 de 13

trimestre de 2023, cumpliendo con el objetivo de obtener la Resolución Exenta a tiempo. Esto refleja el compromiso de la unidad con la mejora continua.

Resultado: CUMPLE

- **Estrategia 5:** Difusión en el Comité Técnico Ampliado. Aunque se realizaron actividades relacionadas con procesos de calidad y reacreditación, la difusión de estas solo se llevó a cabo durante el primer semestre. La segunda presentación quedó pendiente debido a la concentración de esfuerzos en el proceso de reacreditación de diciembre 2023.

Resultado: NO CUMPLE

- **Estrategia 6:** Solicitudes de Autorizaciones Sanitarias a la SEREMI Durante el año 2023, no fue necesaria la tramitación de autorizaciones sanitarias, por lo que esta estrategia no aplica.

Resultado: N/A

V. CONCLUSIÓN:

La Unidad de Calidad y Seguridad del paciente ha mostrado un desempeño favorable en la gestión de las estrategias clave para el proceso de Reacreditación y la mejora continua de la calidad en el año 2023.

En relación a la evaluación de las estrategias, se concluye lo siguiente:

La Estrategia N°1: cumple, lo que demuestra una eficiente Gestión Documental en el proceso de reacreditación.

La Estrategia N°2: cumple, a pesar de no haber logrado el 100% de las características obligatorias comprometidas. Lo anterior se debe a la priorización de actividades relacionadas con el proceso de reacreditación de diciembre 2023. Sin embargo, el indicador general se considera dentro del rango de cumplimiento aceptable.

La Estrategia N°3: cumple con los plazos regulatorios establecidos, demostrando una gestión adecuada.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 02/2024 Vigencia: 1 año
	EVALUACIÓN PROGRAMA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE AÑO 2023	Página 13 de 13

La Estrategia N°4 cumple con el objetivo de obtener la Resolución Exenta a tiempo. Esto refleja el compromiso de la unidad con la mejora continua, **no cumple**, dado que no se realiza la presentación de la evaluación del cumplimiento del programa de calidad durante el segundo semestre 2023. A pesar de lo anterior, se realizaron presentaciones relacionadas a calidad y reacreditación en comités técnico ampliado, además de actividades relacionadas a proceso de acreditación.

La Estrategia N°5 no aplica, debido a que no se requirieron tramitaciones de resoluciones sanitarias en periodo establecido.

Por lo anterior, el cumplimiento total de las estrategias fue de un **80%**, lo que demuestra se debe mantener y reforzar el fuerte compromiso con los estándares de calidad y seguridad asistencial.