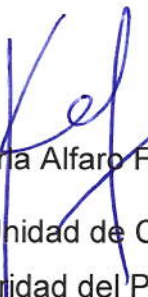


	PROGRAMA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE AÑO 2026				
	CÓDIGO UCSP	VERSIÓN 01	FECHA 01/2026	VIGENCIA 1 año	N° PÁGINAS 13



Revisado Por:	Aprobado Por:
  Karla Alfaro Flores Jefa Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente	  Patricio Barría Ailef Director HUAP

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 01/2026 Vigencia: 1 año
	PROGRAMA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Página 2 de 13

ÍNDICE

II. OBJETIVOS:	4
III. ALCANCE:	4
IV. DEFINICIONES:	4
V. RESPONSABLES:	5
VI. DESARROLLO DEL PROCESO:	6
ESTRATEGIA 1: MANTENCIÓN DEL ESTÁNDAR GENERAL DE ACREDITACIÓN PARA PRESTADORES INSTITUCIONALES DE ATENCIÓN CERRADA APLICABLE AL ESTABLECIMIENTO	6
ESTRATEGIA 2: MONITOREO DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN.	
ESTRATEGIA 3: GESTIÓN DE NOTIFICACIONES DE INCIDENTES, EVENTOS ADVERSOS Y/ O EVENTOS CENTINELAS.	
ESTRATEGIA 4: IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DEL SISTEMA LOCAL DE TECNOVIGILANCIA, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA GENERAL TÉCNICA N.º 204	
ESTRATEGIA 5: IMPLEMENTACIÓN NORMA GENERAL TÉCNICA SOBRE SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN: PACIENTES CON REQUERIMIENTOS DE ATENCIÓN EN SALUD MENTAL.	
ESTRATEGIA 6: OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE RIESGO INSTITUCIONAL	
VII. DISTRIBUCIÓN:	12
VIII. SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO:	12
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:	13

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 01/2026 Vigencia: 1 año
	PROGRAMA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Página 3 de 13

I. INTRODUCCIÓN

El Hospital de Urgencia Asistencia Pública (HUAP), es un Hospital Asistencial Docente, cuya gestión se orienta en la mejora continua y en el desarrollo de estrategias que permitan otorgar una atención segura.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021) define Calidad en Salud como “asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, la cual identifica las necesidades de Salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa. Destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permita”.

La Gestión de Calidad en Salud, definida como un conjunto de Acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de atención de los pacientes, el cual requiere un Sistema de Gestión de la Calidad para evaluar continuamente el desarrollo de los procesos, identificar desviaciones y mejor aún, anticipar las desviaciones.

El desarrollo y promoción de los principios de la “American Society for Quality” (2021) aseguran de una mejor forma los resultados para evitar errores o desviaciones; y comprometer a las personas en la mejora continua de los procesos, el cual contribuirá a la cultura de Calidad.

Los principios de la gestión de la Calidad son:

- Orientación al usuario
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque de Procesos
- Mejora continua
- Toma de decisiones basadas en evidencia
- Gestión de las relaciones

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 01/2026 Vigencia: 1 año
	PROGRAMA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Página 4 de 13

II. OBJETIVOS:

General:

Promover en el Hospital de Urgencia Asistencia Pública la mejora continua de los procesos relacionados con la Calidad y Seguridad Asistencial con foco principal en el paciente.

Específicos:

- Desarrollar las estrategias para el Programa de la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente, en función de una mejora continua de los procesos desarrollados en la Institución.
- Comprometer a los equipos de Salud y funcionarios del Hospital, utilizando un Sistema de Gestión de la Calidad mediante la definición, monitoreo y evaluación de indicadores de Calidad.
- Controlar y establecer las mejoras de los procesos al interior del Hospital que lleven al cumplimiento de este Programa.

III. ALCANCE:

El Programa de Calidad y Seguridad del Paciente va dirigido a la totalidad de los funcionarios clínicos y administrativos que desempeñan funciones en los Departamentos, Servicios y Unidades del Hospital de Urgencia Asistencia Pública.

IV. DEFINICIONES

- **Calidad:** el grado en que las características de un producto o servicio otorgan satisfacción al usuario y cumplen con los objetivos para los que fue creado.
- **Seguridad en la atención:** Involucra la reducción del riesgo de daño asociado a la atención sanitaria, hasta un mínimo aceptable.
- **Evento Adverso:** Situación o acontecimiento inesperado relacionado con la atención sanitaria recibida por el paciente que tiene consecuencias negativas para el mismo y que no está relacionada con el curso normal de la Enfermedad.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 01/2026 Vigencia: 1 año
	PROGRAMA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Página 5 de 13

- **Evento Centinela:** Evento adverso grave que produce seria incapacidad, secuelas físicas y/o psicológicas al paciente, incluso su muerte.
- **Efectividad:** Capacidad real de un procedimiento o tratamiento de lograr los objetivos propuestos.
- **Eficiencia:** Máxima prestación de cuidados por recurso utilizado.
- **Accesibilidad:** Facilidad para obtener atención de Salud a pesar de barreras económicas, geográficas, y culturales.
- **Continuidad:** atención provista de forma ininterrumpida y coordinada en y entre distintos proveedores e institución.
- **Oportunidad** o entrega de servicios en el momento en que el usuario efectivamente lo requiera o necesite.
- **Satisfacción Usuaría:** Dimensión de la calidad. Grado en que los prestadores o el sistema de salud cumple las expectativas de los usuarios con respecto a la atención solicitada.
- **Equidad** Es la distribución justa de las atenciones sanitarias, por ejemplo, a igual patología igual acceso a tecnologías o competencias profesionales de manera independiente de otros determinantes (sociales, geográficos, económicos)
- **Competencia Profesional,** Capacidad de los miembros del equipo de salud para solucionar problemas de salud y satisfacer las necesidades de sus usuarios
- **HUAP:** Hospital de Urgencia Asistencia Pública.

V. RESPONSABLES:

- **Dirección:** Conocer, aprobar y participar en el cumplimiento del Programa de Calidad de la Institución.
- **Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente:** Diseñar, implementar, acompañar y evaluar el desarrollo del Programa de Calidad de la Institución y el cumplimiento semestral del mismo.
- **Jefaturas:** Conocer, difundir, facilitar e involucrarse activamente en el desarrollo del Programa de Calidad de la Institución.
- **Referentes de Calidad:** Ejecutar, difundir y participar activamente en las actividades contenidas en el Programa de Calidad de la Institución.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 01/2026 Vigencia: 1 año
	PROGRAMA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Página 6 de 13

- **Funcionarios/as:** Participar activamente en el desarrollo de las actividades del Programa de Calidad de la Institución.

VI. DESARROLLO DEL PROCESO:

ESTRATEGIA1: MANTENCIÓN DEL ESTÁNDAR GENERAL DE ACREDITACIÓN PARA PRESTADORES INSTITUCIONALES DE ATENCIÓN CERRADA APLICABLE AL ESTABLECIMIENTO

Actividades	Meta	Plazo	Indicador	Umbral	Verificador	Responsables
Supervisión de los resultados de la evaluación de cumplimiento de las características de acreditación que aplican a las unidades clínicas y servicios de apoyo.	Lograr cumplimiento de las características de acreditación que le aplican al HUAP	Diciembre 2026	N° de características de acreditación que cumplen x 100/ N° total de características de acreditación aplicables al HUAP en el periodo.	96%	Plataforma REDCap.	EU. Marianela San Martín y TM. Camila Benítez, Profesionales Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
Realizar ejercicio de Autoevaluación cruzada anual de cumplimiento de características obligatorias y Plan de mejora de acuerdo a resultados obtenidos en la Autoevaluación.	Lograr cumplimiento de las características de acreditación que le aplican al HUAP.	Diciembre 2026		96%	Informe de Autoevaluación	EU. Marianela San Martín y TM. Camila Benítez, Profesionales Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 01/2026 Vigencia: 1 año
	PROGRAMA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Página 7 de 13

ESTRATEGIA 2: MONITOREO DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN

- **Cuidados:**

- Prevención de Lesiones por presión (LPP) en Establecimientos de Atención Cerrada (Norma 234).
- Reporte de caídas de pacientes hospitalizados (Norma 0007).

- **Cirugía:**

- Prevención de enfermedad tromboembólica en pacientes quirúrgicos (Norma 0005).
- Aplicación de Lista de Chequeo para la seguridad de la cirugía (Norma 0003).
- Análisis de re-operaciones quirúrgicas no programadas (Norma 0004).

- **Transfusiones sanguíneas:**

- Pacientes transfundidos de acuerdo con protocolo local (Norma 0008).

- **Equipamiento médico crítico:**

- Mantenimiento preventivo de equipamiento médico crítico (RE-1341).

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 01/2026 Vigencia: 5 años
	PROGRAMA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Página 9 de 13

ESTRATEGIA 3: GESTIÓN DE NOTIFICACIONES DE INCIDENTES, EVENTOS ADVERSOS Y/ O EVENTOS CENTINELAS

Actividades	Meta	Plazo	Indicador	Umbral	Verificador	Responsables
Análisis y envío de alertas a las Jefaturas involucradas. Investigación de eventos adversos de connotación especial y eventos centinelas. Elaboración de informe trimestral de análisis de las notificaciones de incidentes, eventos adversos y centinelas. Seguimiento de los planes de mejora de incidentes, eventos Adversos y centinelas, según protocolo Institucional.	Realizar gestión de las notificaciones de incidentes, eventos Adversos y centinelas.	Enero 2027	N.º de informes trimestrales de análisis de notificaciones de incidentes, eventos adversos y centinelas elaborados x 100/ N.º total de informes trimestrales de análisis de notificaciones de incidentes, eventos adversos y centinelas establecidos en el periodo.	100%	Informes trimestrales elaborados por la Unidad.	EU. Catalina Espinoza Donoso, Profesional Unidad de Calidad y Seguridad del paciente. Dra. Pabla Campos T., Profesional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 01/2026 Vigencia: 1 año
	PROGRAMA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Página 10 de 13

ESTRATEGIA 4: MPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DEL SISTEMA LOCAL DE TECNOVIGILANCIA, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA GENERAL TÉCNICA N.º 204:

Actividades	Meta	Plazo	Indicador	Umbral	Verificador	Responsables
Realizar una notificación oportuna al organismo fiscalizador (ISP) de acuerdo a las directrices de la Norma Técnica N.º 226. Supervisar el sistema de trazabilidad de todo dispositivo médico, de acuerdo a las directrices de la Norma Técnica N.º 226. Elaboración de informes trimestrales de notificación de incidentes, eventos adversos y centinelas relacionados con Tecnovigilancia. Efectuar reunión semestral del Comité de Tecnovigilancia. Capacitación anual a los Referentes de Calidad de los Servicios clínicos y /o apoyo. Supervisar el cumplimiento del ORD 4566/26 que establece consideraciones en nuevos convenios en dispositivos médicos.	Realizar gestión de las notificaciones de incidentes, eventos Adversos y centinelas.	Enero 2027	Cumplimiento de la Norma N°204: CUMPLE (SI/NO).	100%	Plataforma Redcap Plataforma notificación ISP Informes trimestrales de notificación de incidentes, eventos adversos y centinelas relacionados con Tecnovigilancia. Informes de supervisión del ORD 4566/26. Actas de reunión. Listas de asistencia.	TM. Camila Benítez U., Profesional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente. EU. Catalina Espinoza D., Profesional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 01/2026 Vigencia: 1 año
	PROGRAMA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Página 11 de 13

**ESTRATEGIA 5: IMPLEMENTACIÓN NORMA GENERAL TÉCNICA SOBRE
SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN: PACIENTES CON
REQUERIMIENTOS DE ATENCIÓN EN SALUD MENTAL**

Actividades	Meta		Plazo	Indicador	Umbral	Verificador	Responsables
Supervisar cumplimiento del programa de capacitaciones en la norma general técnica de salud mental	Lograr que la mayor parte del personal clínico se encuentre capacitado en relación a la norma de salud mental		Dic. 2026	% de actividades programadas cumplidas/ total de actividades programadas x 100	≥90%	Registros de certificados de aprobación	EU Ilse Silva Robles Profesional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
Supervisar equipo de respuesta y Monitorear sistema de alerta	Equipo operativo en caso de alerta de paciente de salud mental		6 meses Desde inicio de primera capacitación		100%	Registro de equipo de respuesta en Plataforma REDCap	
Verificar protocolos clínicos	Implementar todos los Protocolos según NT		6 meses Desde inicio de primera capacitación		100%	Documentación oficial en repositorio documental	

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 01/2026 Vigencia: 1 año
	PROGRAMA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Página 12 de 13

ESTRATEGIA 6: OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE RIESGO INSTITUCIONAL

Actividades	Meta	Plazo	Indicador	Umbral	Verificador	Responsables
Supervisión de los planes de tratamiento de la matriz de riesgo 2025.	Cumplir con el cronograma de la Matriz de Riesgos del CAIGG.	Diciembre de 2026.	% de cumplimiento de entrega de documentos al SSMC: CUMPLE (SI/NO)	100%	Correo a encargada de matriz de riesgo Institucional.	Dra. Pabla Campos, EU Carolina Herrera C. Profesionales Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
Realizar matriz de riesgo de continuidad 2026.					Correos al SSMC	

VII. DISTRIBUCIÓN:

- Dirección.
- Subdirección de Gestión Clínica
- Departamento de Planificación y Control de Gestión.
- Subdirección de Gestión del Cuidado.
- Subdirección de Gestión Administrativa y Financiera.
- Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas.
- Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.

VIII. SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO:

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 01/2026 Vigencia: 1 año
	PROGRAMA UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Página 13 de 13

Equipo de Calidad un informe que contendrá los resultados consolidados y un breve análisis de los mismos. El Informe será entregado a la Dirección.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Programa de Calidad (2025), Hospital de Urgencia Asistencia Pública (HUAP).

Elaborado Por:

1. TM. Camila Benítez U., Profesional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
2. Dra. Pabla Campos T., Profesional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
3. EU. Catalina Espinoza D., Profesional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
4. Carolina Herrera Corrado, Profesional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
5. EU. Marianela San Martín G., Profesional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
6. EU. Ilse Silva R., Profesional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.