



Asistencial Médica

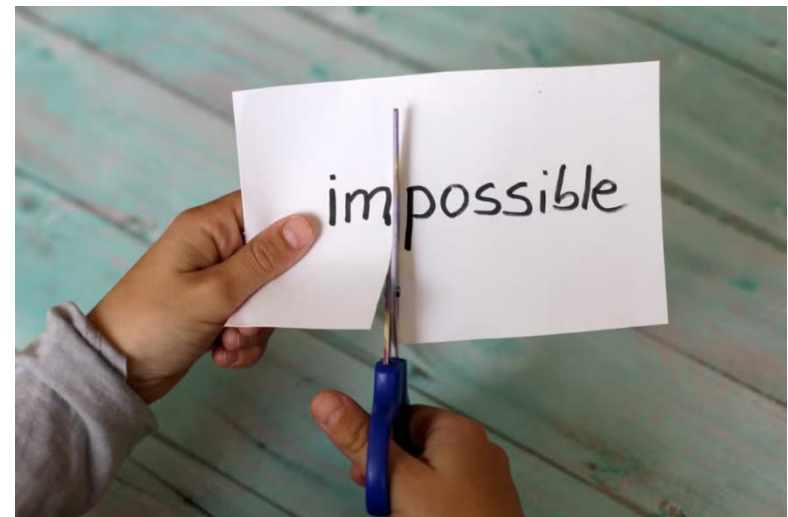
Calidad Asistencial

*Un camino hacia la mejora de los procesos
enmarcado en la seguridad y calidad del paciente*

Dra. Ángeles Piqué – Dra. Carmen Lorente – Ing. Alicia de León

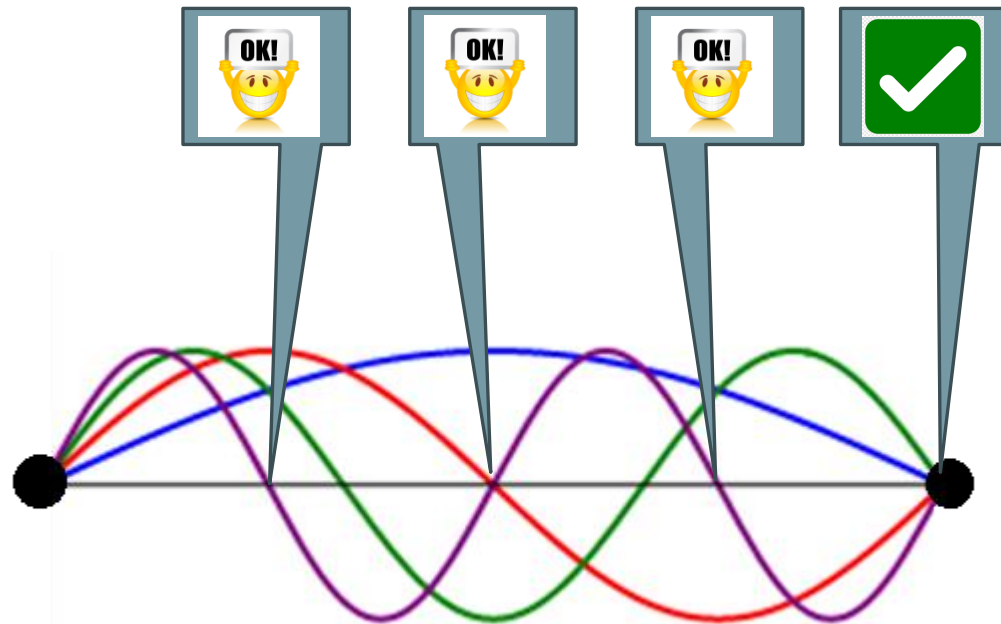
¿Cómo surge el interés?

- * Preocupación por mejorar la satisfacción del usuario.
- * Dificultades para concretar planes y lograr objetivos.

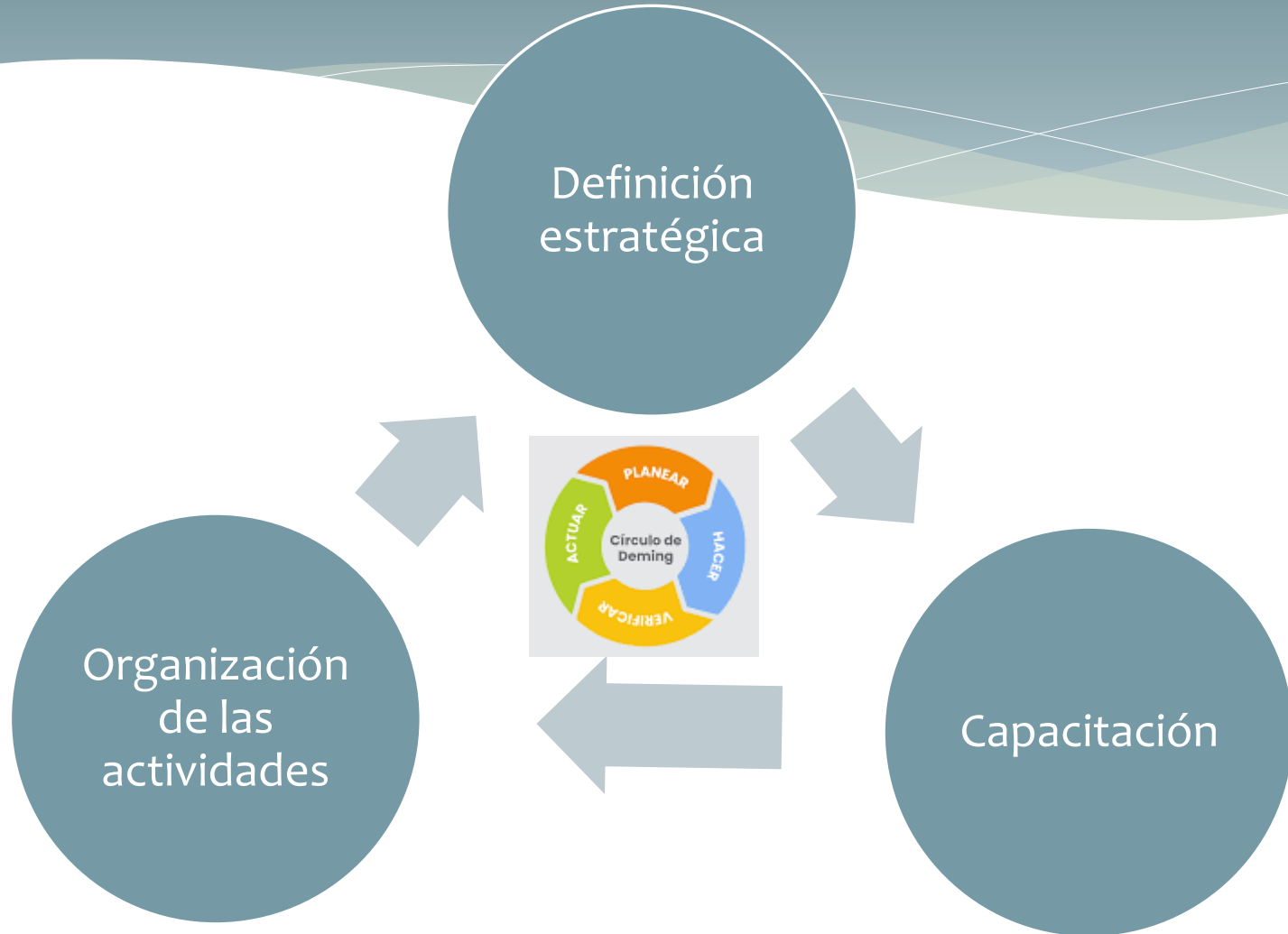


¿Dónde está la clave?

- * Estandarización de los procesos.
- * Establecer objetivos claros y alcanzables.
- * Definir las herramientas de gestión a utilizar.



Herramientas de gestión



1. Definición estratégica

- * Creación del Comité de Calidad y Acreditación



- * Equipo multidisciplinario de cargos con autoridad y responsabilidad.
- * Fuerte apoyo de la Dirección
- * Comunicación permanente con la Dirección

- * Herramientas de gestión



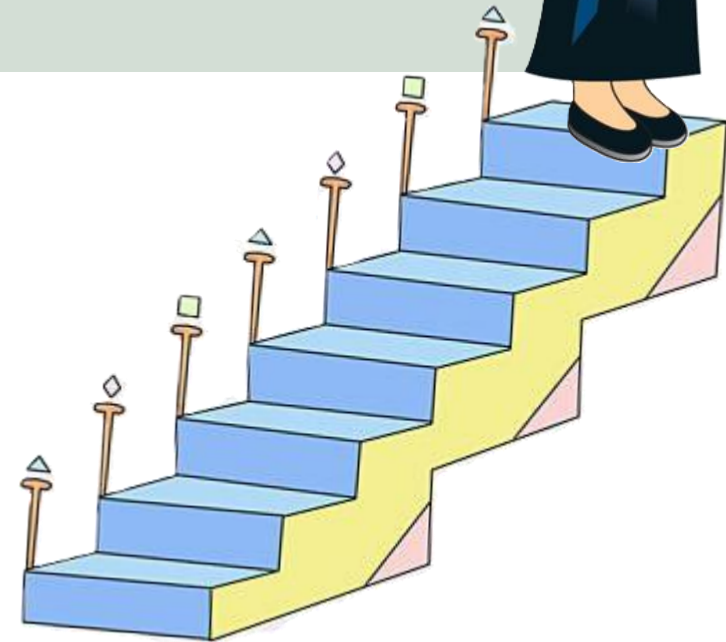
- * Joint Commission
- * **ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de Calidad**
- * Modelo de gestión de INACAL

2. Capacitación

4 Especialistas UNIT Gestión
de la Calidad en Servicios de
Salud + 2 cursando
Más de 60 personas con
cursos realizados



- * Identificar necesidades de capacitación.
- * Planificación de las capacitaciones.



3. Organización



Plan de trabajo



DATOS

Indicadores de gestión

Recepción y tratamiento de quejas

Encuesta a usuarios

IMPLANTACIÓN

Auditoría externa

Auditoría interna

Trabajo en equipo con los servicios

Organización de la capacitación

Definir las herramientas de gestión aplicables.

OBJETIVOS

Avances



Modelos de gestión

- **2022-** Central de Esterilizaciones: Premio Compromiso con la Gestión Privada categoría Bronce .
- **2023-** Oficina de Afiliaciones y Convenios Premio Compromiso con la Gestión Privada categoría Plata



Certificación ISO 9001:2015

- **2022**
Central de Esterilizaciones
- **2023**
Emergencia Sanatorio Cantegril
Laboratorio de Análisis
Oficina de Afiliaciones y Convenios



Satisfacción del usuario

- **2023**
- Tratamiento de la totalidad de la quejas recibidas con respuesta al usuario
- Mejores resultados de encuesta de satisfacción del usuario, aumento sostenido en el número de afiliados.

2022

2023

2024

PROCESOS PRINCIPALES

1er Nivel

Atención ambulatoria
Atención en domicilio
Emergencia Móvil

2do Nivel

Emergencia
Cuidados Moderados
Cirugía - Block Quirúrgico
Endoscopia
Medicina Transfusional

3er Nivel

Centro de Tratamiento Intensivo
de adultos, pediátrico y neonatal
Unidad de Cuidados Intermedios
de adultos y pediátrico
Centro Cardiológico
Centro Osteoarticular
Hemodiálisis de agudos

PROCESOS ASISTENCIALES DE APOYO

Servicios de diagnóstico	Servicio de Rehabilitaciones	★ Central de Esterilizaciones
Laboratorio	Nutrición	Farmacia - Dosis
Imagenología		
Higiene Ambiental	Comité de Infecciones Hospitalarias	DECASEPA
Lencería		Economato

PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE APOYO

Registros Médicos	Proveeduría	Gestión Humana
Gestión de Procesos y Calidad	Comercial y Marketing	Sistemas Informáticos
Seguridad	Administración y Finanzas	Infraestructura y Mantenimiento

2022

2023

2024

PROCESOS PRINCIPALES

1er Nivel

2do Nivel

3er Nivel

Atención ambulatoria
Atención en domicilio
Emergencia Móvil

Emergencia

Cuidados Moderados

Cirugía - Block Quirúrgico
Endoscopia
Medicina Transfusional

Centro de Tratamiento Intensivo
de adultos, pediátrico y neonatal
Unidad de Cuidados Intermedios
de adultos y pediátrico
Centro Cardiológico
Centro Osteoarticular
Hemodiálisis de agudos

PROCESOS ASISTENCIALES DE APOYO

Servicios de diagnóstico	Servicio de Rehabilitaciones	Central de Esterilizaciones
Laboratorio	Nutrición	Farmacia - Dosis
Imagenología		
Higiene Ambiental	Comité de Infecciones Hospitalarias	DECASEPA
Lencería		Economato

PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE APOYO

Registros Médicos	Proveeduría	Gestión Humana
Gestión de Procesos y Calidad	Comercial y Marketing	Sistemas Informáticos
Seguridad	Administración y Finanzas	Infraestructura y Mantenimiento

2022

2023

2024

PROCESOS PRINCIPALES

1er Nivel

2do Nivel

3er Nivel

Atención ambulatoria
Atención en domicilio
Emergencia Móvil

Emergencia

Cuidados Moderados

Cirugía - Block Quirúrgico
Endoscopia
Medicina Transfusional

Centro de Tratamiento Intensivo
de adultos, pediátrico y neonatal
Unidad de Cuidados Intermedios
de adultos y pediátrico
Centro Cardiológico
Centro Osteoarticular
Hemodiálisis de agudos

PROCESOS ASISTENCIALES DE APOYO

Servicios de diagnóstico	Servicio de Rehabilitaciones	Central de Esterilizaciones
Laboratorio	Nutrición	Farmacia - Dosis
Imagenología		
Higiene Ambiental	Comité de Infecciones Hospitalarias	DECASEPA
Lencería		Economato

PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE APOYO

Registros Médicos	Proveeduría	Gestión Humana
Gestión de Procesos y Calidad	Comercial y Marketing	Sistemas Informáticos
Seguridad	Administración y Finanzas	Infraestructura y Mantenimiento

Conclusiones

- * La experiencia nos indica que la mejora de los procesos se logra con el involucramiento de la **Alta Dirección**, no solo por la **autorización de recursos**, sino también, para la **generación de conciencia** en cada integrante de una Institución.
- * Definir la **estrategia**, **formar al personal** y plantear **objetivos alcanzables**, fortalecen el proyecto y aseguran el logro.
- * Este año -2024-, se continúa trabajando en la certificación ISO 9001:2015 de otros servicios y en la aplicación de las pautas establecidas por estándares más específicos (por ej. **Joint Commission International**).
- * La gestión focalizada en el usuario, nos permitirá **mejorar en la atención** directa tanto de afiliados de la Asistencial, como usuarios particulares o afiliados a la red FEPREMI.



Asistencial Médica

Calidad Asistencial

Muchas gracias!

Dra. Ángeles Piqué – Dra. Carmen Lorente – Ing. Alicia de León