



POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Gestión del Sistema de Acreditación de Prestadores Institucionales

Superintendencia de Salud
Intendencia de Prestadores
Enero 2009





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Gestión del Sistema de Acreditación de Prestadores Institucionales

- **Instituciones que participan y su rol en el proceso**
- **Descripción del proceso de acreditación**
 - El instrumento de acreditación
 - Asignación de puntajes
 - Resultados posibles del proceso de acreditación





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Reglas del juego en el sistema de acreditación

- La acreditación es obligatoria sólo para prestadores institucionales autorizados que aspiran a resolver patologías GES
- El sistema de acreditación es el mismo para prestadores institucionales públicos y privados
- La acreditación es realizada por entidades públicas o privadas autorizadas, registradas y fiscalizadas por la Superintendencia de Salud
- La asignación de entidades acreditadoras a cada prestador que solicita ser acreditado es aleatoria
- El prestador institucional debe pagar un arancel por el proceso de acreditación





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Gestión del Sistema de Acreditación

Las instituciones

1. Ministerio de Salud
2. Prestadores institucionales autorizados
3. Entidades acreditadoras autorizadas
4. Superintendencia de Salud (en colaboración con ISP)





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Gestión del Sistema de Acreditación

Rol de las instituciones

Ministerio de Salud

- Formula estándares generales de acreditación para los diferentes tipos de prestadores (atención abierta, cerrada, prestadores de servicios intermedios, etc).
- Formula estándares específicos de acreditación para los problemas de salud con garantías explícitas.
- Define fecha de inicio de la garantía de calidad para los problemas de salud con garantías explícitas.
- Actualiza estándares de acreditación.





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Gestión del Sistema de Acreditación

Rol de las instituciones

2. Prestadores institucionales autorizados

Solicitan ser acreditados a la Superintendencia de Salud.

- Participan en el proceso de evaluación que realiza la entidad acreditadora seleccionada.
- Diseñan y ejecutan plan de mejoramiento, en caso de ser acreditados con observaciones.
- Mantienen estándares por los que fueron acreditados.
- Acreditación cada tres años.





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Gestión del Sistema de Acreditación

Rol de las instituciones

3. Entidades acreditadoras

- Obtienen autorización para operar como tales en la Intendencia de Prestadores.
- Mantienen y actualizan los requisitos y condiciones por las cuales fueron autorizadas.
- Realizan los procesos de acreditación que les sean asignados.





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Gestión del Sistema de Acreditación

Rol de las instituciones

4. Superintendencia de Salud (en colaboración con ISP)

- Administra el sistema de acreditación.
- Fiscaliza los procesos de acreditación.
- Mantiene actualizado registro público de entidades acreditadoras autorizadas y de prestadores institucionales acreditados.
- Fiscaliza que se mantengan los estándares por los cuales el prestador institucional fue acreditado.
- Fiscaliza a las entidades acreditadoras.





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

El proceso de acreditación

Principales hitos del proceso

1. Prestador autorizado solicita ser acreditado a la Intendencia de Prestadores por los estándares que correspondan.

Para que la solicitud sea aprobada el prestador cumple los siguientes requisitos:

- Tiene autorización sanitaria al día.
- Ha realizado un proceso de autoevaluación de la calidad en la institución, en los 12 meses previos a la solicitud.





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

El proceso de acreditación

Principales hitos del proceso

2. Solicitud de acreditación es evaluada por la Intendencia de prestadores

Además de los requisitos señalados, se verifica que el prestador:

- Ha definido correctamente su rol asistencial (atención abierta, atención cerrada) y su complejidad (alta, mediana, baja), para efectos de la evaluación.





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

El proceso de acreditación

Principales hitos del proceso

3. Aceptación de solicitud de acreditación y selección de entidad acreditadora en la Superintendencia de Salud

Aceptada la solicitud de acreditación del prestador solicitante:

- Se realiza proceso de selección aleatoria definiéndose la entidad acreditadora que realizará el proceso.
- Se informa a la entidad acreditadora seleccionada.





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

El proceso de acreditación

Principales hitos del proceso

4. Ejecución del proceso de acreditación en terreno

- Entidad acreditadora se constituye en dependencias del prestador solicitante.
- Prestador institucional paga la mitad del arancel a la entidad acreditadora.
- Entidad acreditadora completa el proceso de acreditación en terreno y elabora informe.





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

El proceso de acreditación

Principales hitos del proceso

5. Término del proceso de acreditación

- Entidad acreditadora entrega informe final.
- Prestador solicitante paga la mitad restante del arancel a la entidad acreditadora.
- Entidad acreditadora informa a la Superintendencia de Salud los resultados del proceso de acreditación.
- En caso de acreditar con observaciones, el prestador elabora plan de mejoramiento y éste es sometido a juicio por parte de la entidad acreditadora.
- Superintendencia de Salud actualiza registro público de prestadores institucionales acreditados.





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

MARCO CONCEPTUAL

Acreditación:

Es un proceso de evaluación periódico destinado a medir el grado de cumplimiento de las prácticas relacionadas con calidad de la atención en una institución determinada, comparándolas con un modelo aceptado convencionalmente como apropiado (estándar).





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

MARCO CONCEPTUAL

Los ámbitos de acreditación:

Los ámbitos son los grandes temas que se evalúan en la acreditación de un prestador, y contienen en su definición los alcances de política y el deber ser al que se aspira para el otorgamiento de una atención de salud que cumpla condiciones mínimas de seguridad.

Los 9 ámbitos de la acreditación

1. Respeto a la dignidad del paciente (DP)
2. Gestión de la calidad (CAL)
3. Gestión clínica (GCL)
4. Acceso, oportunidad y continuidad (AOC)
5. Competencias del recursos humano (RH)
6. Registros (REG)
7. Seguridad del equipamiento (EQ)
8. Seguridad de las instalaciones (INS)
9. Servicios de Apoyo (AP)





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

MARCO CONCEPTUAL

Los componentes:

Constituyen el primer nivel de desagregación del ámbito y proveen una orientación más fina de los elementos de evaluación que interesan. Los componentes constituyen definiciones de aspectos que contribuyen a cumplir con la intención del ámbito.

Los componentes del ámbito **Gestión Clínica:**

1. El prestador institucional provee condiciones para la entrega de acciones de salud seguras.
2. El prestador institucional cuenta con programas para prevenir la ocurrencia de eventos adversos (EA) asociados a la atención de los pacientes
3. El prestador institucional ejecuta un Programa de Prevención y Control de Infecciones Intrahospitalarias de acuerdo a orientaciones técnicas vigentes del MINSAL





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

MARCO CONCEPTUAL

Las características:

Desagregan los componentes en espacios menores de análisis, especificándose el requerimiento de política institucional que se pretende medir.

La verificación de su cumplimiento considera elementos medibles y puntos de constatación. La acreditación de un prestador se basa en la determinación del nivel de cumplimiento de cada una de las características.

Ejemplos de características del ámbito gestión clínica

Se aplica un programa de evaluación y mejoría de las prácticas clínicas:

Evaluación pre - anestésica

Atención de enfermería

Evaluación y manejo del dolor agudo

Reanimación cardiopulmonar





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores

Elementos medibles:



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Son los requisitos específicos que se deben verificar para calificar el cumplimiento de cada característica y por lo general se configuran de la siguiente manera:

Elementos medibles
Se describe en un documento de carácter institucional (tema materia de la característica)
Se ha definido indicador y umbral de cumplimiento ... (tema materia de la característica)
Existe constancia de que se ha realizado la evaluación periódica ...(tema materia de la característica)
Se constata el cumplimiento de ... (tema materia de la característica)





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

El proceso de acreditación

El manual de acreditación de atención cerrada

Estándares o ámbitos: 9

Componentes de los estándares: 35

Características de los componentes: 106

Preguntas: 955





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

El proceso de acreditación

El manual de acreditación de atención abierta

Estándares o ámbitos: 9

Componentes de los estándares: 34

Características de los componentes 90

Preguntas: 549





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

El proceso de acreditación

Asignación de puntajes

Característica

GCL-1.1 Se aplica un programa de evaluación y mejoría de las prácticas clínicas:
Evaluación pre - anestésica.

Verificador: Evaluación pre-anestésica

Elementos medibles CL-1.1	PQ General	PQ Maternidad	Pabellón de CMA
Se describe en un documento de carácter institucional el procedimiento de evaluación pre anestésica que considera anestesia general y regional y se ha definido los responsables de su aplicación.			
Se ha definido indicador y umbral de cumplimiento.			
Existe constancia de que se ha realizado la evaluación periódica.			
Se constata: presencia de evaluación pre- anestésica en pacientes intervenidos.			

Umbral de cumplimiento

Cumple: $\geq 75\%$





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

El proceso de acreditación

Asignación de puntajes

Se asigna el valor **NA o no aplica** cuando el prestador no dispone de la unidad o servicio que da nombre a la columna, o cuando el prestador no realiza la prestación o prestaciones señaladas en la característica.

Para efectos del cálculo de cumplimiento, las celdas con valor **NA** no se consideran ni en numerador ni en el denominador.





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

El proceso de acreditación

Asignación de puntajes

Se asigna el **valor 1** cuando la totalidad de las condiciones expresadas en el elemento medible se cumplen.

Siguiendo el ejemplo:

- Para el primer elemento medible debe existir un documento de carácter institucional que considera anestesia general y regional y un encargado de su evaluación.
- Para el segundo elemento medible debe estar definido al menos un indicador y su umbral de cumplimiento.
- En el tercer elemento medible debe existir alguna constancia de que se ha realizado la evaluación periódica.
- En el cuarto elemento medible se constata en terreno que los pacientes son (o han sido) sometidos a evaluación pre anestésica.





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores

El proceso de acreditación

Asignación de puntajes



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Se asigna el **valor 0** cuando ninguna o sólo algunas de las condiciones expresadas en el elemento medible se cumplen.

Siguiendo el ejemplo:

- Para el primer elemento medible no existe un documento, éste no es de carácter institucional, se omite algún tipo de anestesia o no se ha designado un encargado de evaluación.
- Para el segundo elemento medible no se ha definido un indicador, o no se ha fijado su umbral de cumplimiento.
- En el tercer elemento medible no se demuestra que se haya realizado la evaluación periódica.
- En el cuarto elemento medible no se constata en terreno que los pacientes sean (o han sido) sometidos a evaluación pre anestésica.





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

El proceso de acreditación

Valoración del cumplimiento de una característica

Para definir el nivel de cumplimiento de cada característica se calcula una proporción donde:

Numerador: sumatoria de todas las celdas con valor 1

Denominador: conteo de todas las celdas con valores distintos a **NA**

Una característica estará cumplida si se alcanza, o sobrepasa, su umbral de cumplimiento específico.





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

El proceso de acreditación

Ejemplo de asignación de puntajes

Característica

GCL-1.1 Se aplica un programa de evaluación y mejoría de las prácticas clínicas:
Evaluación pre - anestésica.

Verificador: Evaluación pre-anestésica

Elementos medibles GCL-1.1	PQ General	PQ Maternidad	Pabellón de CMA
Se describe en un documento de carácter institucional el procedimiento de evaluación pre anestésica que considera anestesia general y regional y se ha definido los responsables de su aplicación.	1	1	NA
Se ha definido indicador y umbral de cumplimiento.	1	1	NA
Existe constancia de que se ha realizado la evaluación periódica.	1	1	NA
Se constata: presencia de evaluación pre- anestésica en pacientes intervenidos.	1	0	NA

Umbral de cumplimiento

Cumple: $\geq 75\%$





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

El proceso de acreditación

Valoración del cumplimiento de la acreditación

Para definir el nivel de cumplimiento global de la acreditación se calcula una proporción donde:

Numerador: sumatoria de todas las características cumplidas

Denominador: sumatoria de todas las características aplicables al prestador *

Un prestador acreditará si alcanza, o sobrepasa, el umbral de cumplimiento de cada nivel de acreditación y además cumple con todas las características de cumplimiento obligatorio.



(* es decir valores distintos a NA)



POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

El proceso de acreditación

Características obligatorias en Atención Cerrada

Ámbito	Característica	Verificador
Respeto a la dignidad del paciente	DP 1.1	Instrumento de difusión de derechos de los pacientes
	DP 4.1	Regulación de actividades docentes de pre grado
Gestión de la calidad	CAL 1.1	Programa de mejoría continua de la calidad a nivel institucional
Gestión clínica	GCL 1.1	Evaluación pre anestésica
	GCL 1.12	Proceso de identificación de pacientes
	GCL 3.1	Comité de infecciones intrahospitalarias
Acceso. oportunidad y continuidad de la atención	AOC 1.1	Procedimiento de alerta y organización de la atención de emergencia
	AOC 2.1	Sistema de derivación de pacientes
Competencias del recurso humano	RRHH 1.1	Certificados de título de médicos y cirujanos dentistas con funciones permanentes o transitorias
	REG 1.1	Sistema de ficha clínica
Seguridad de las instalaciones	INS 3.2	Plan de contingencia en caso de interrupción del suministro eléctrico y de agua potable.





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

El proceso de acreditación

Características obligatorias en Atención Abierta

Ámbito	Característica	Denominación
Respeto a la dignidad del paciente	DP 1.1	Instrumento de difusión de derechos de los pacientes
	DP 4.1	Regulación de actividades docentes de pre grado
Gestión de la calidad	CAL 1.1	Programa de mejoría continua de la calidad a nivel institucional
Gestión clínica	GCL 1.2	Sistema de selección de pacientes para cirugía mayor ambulatoria
	GCL 1.4	Uso de anticoagulantes orales
	GCL 1.8	Procedimientos de registro, rotulación, traslado y recepción de biopsias
Acceso. oportunidad y continuidad de la atención	AOC 1.1	Procedimiento de alerta y organización de la atención de emergencia
	AOC 2.1	Sistema de derivación de pacientes
Competencias del recurso humano	RRHH 1.1	Certificados de título de médicos y cirujanos dentistas con funciones permanentes o transitorias
Registros	REG 1.1	Sistema de ficha clínica
Seguridad del equipamiento	EQ 2.1	Se ejecuta un programa de mantenimiento preventivo que incluye los equipos críticos para la seguridad de los pacientes.





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Las etapas de acreditación

Valoración progresiva del cumplimiento de la acreditación

Proceso incremental en tres pasos donde cada prestador seguirá un camino propio.

Los puntajes requeridos para acreditar irán en aumento hasta que el prestador llegue al período de estado, en el cual deberá mantener puntajes mayores a 90%.





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Ejemplo de resultados de las etapas de la acreditación

Dado que se han cumplido todas las características obligatorias

Proceso	Acredita	Acredita con observaciones *	No Acredita
1°	70% o más	50% a 69.9%	Menos de 50%
2°	80% o más	60% a 79.9%	Menos de 60%
3° y siguientes	90% o más	70% a 89.9%	Menos de 70%

* Dado que la entidad acreditadora ha aprobado el plan de mejora respectivo





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Resultados posibles del proceso de acreditación

Resultado	Requisitos de acreditación	Registro público
Acreditado	Cumple	Si, por 3 años
Acreditado con observaciones	Cumple con observaciones en el estándar general y tiene plan de mejora aprobado	Si, por 6 meses
No acreditado	No cumple	No





POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Cronograma estimado de un proceso de acreditación

Inicio	Plazo aproximado	Término
Solicitud de acreditación	Máximo un mes	Designación aleatoria de la entidad acreditadora
Designación aleatoria de la entidad acreditadora	5 días	Entidad acreditadora acepta o rechaza su designación
Entidad acreditadora acepta su designación	15 días	Prestador a acreditar paga a la entidad acreditadora 50% del arancel fijado. Entidad acreditadora informa fecha de inicio del proceso
Entidad acreditadora informa fecha de inicio del proceso	Máximo 90 días	Inicio del proceso de acreditación
Inicio del proceso de acreditación	30 días (prorrogables por igual período)	Término del proceso de acreditación
Término del proceso de acreditación	5 días	Informe de acreditación Pago del 50% del arancel por parte del prestador sometido a acreditación
Si el prestador es acreditado con observaciones	10 días	Prestador acreditado con observaciones presenta plan de mejora a la entidad acreditadora
Prestador acreditado con observaciones presenta plan de mejora a la entidad acreditadora	5 días	Entidad acreditadora acepta o rechaza el plan de mejora e informa a la Intendencia de Prestadores



POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Referencias

- Normas técnicas de autorización sanitaria. Pág web MINSAL.
- Reglamento acreditación: Página WEB Superintendencia de Salud, Prestadores, Infórmese.
- Manuales de acreditación para prestadores de salud (atención abierta y cerrada): páginas web de Superintendencia de Salud y del MINSAL.

