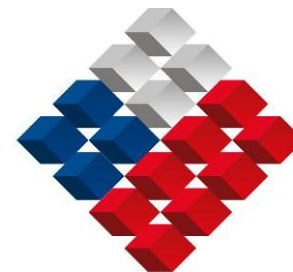




POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



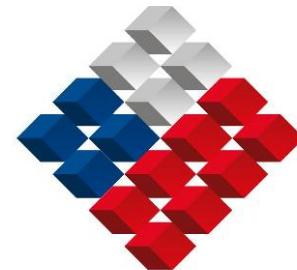
GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

ÁMBITO: RESPETO A LA DIGNIDAD DEL PACIENTE (DP)



POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Intención del Ámbito

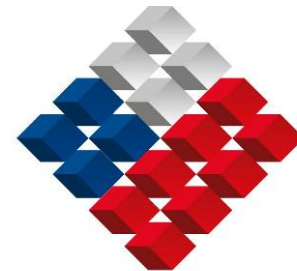
La institución provee una atención que respeta la dignidad del paciente y resguarda principios éticos esenciales en el trato que se le otorga.



POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores

COMPONENTES



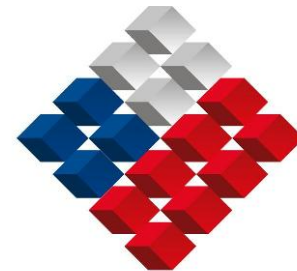
GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

- Componente DP-1 La institución cautela que el paciente reciba un trato digno.
- Componente DP-2 Los pacientes son informados sobre las características de los procedimientos a los que serán sometidos, incluyendo sus potenciales riesgos, y se les solicita su consentimiento para someterse a ellos previo a su ejecución.
- Componente DP-3 Respecto de los pacientes que participan en investigaciones en seres humanos desarrolladas en la institución, se aplican procedimientos para resguardar su derecho al consentimiento, la seguridad y la confidencialidad.
- Componente DP-4 La institución cautela que las actividades docentes de pregrado que se realizan en ella no afecten la seguridad ni las condiciones de trato de los pacientes.
- Componente DP-5 El prestador institucional somete formalmente a evaluación ética las situaciones o eventos de esa índole que afectan la atención de los pacientes.



POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Componente DP-1 La institución cautela que el paciente reciba un trato digno.

Característica DP 1.1 Existe una definición de derechos explícitos, que se incorporan a las obligaciones jurídicas que la institución adquiere para con cada uno de sus pacientes, y que es informada por medios constatables, tales como Cartas de Derechos, Declaraciones de Derechos u otra denominación que se le asigne a los documentos en que dichos derechos explícitos consten, a los pacientes que ingresan al establecimiento.

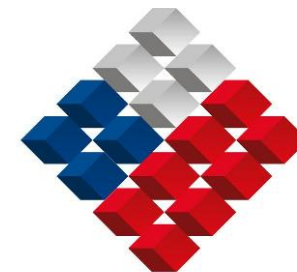
Dicho Documento de Derechos consagra y regula adecuadamente el respeto de al menos, los siguientes derechos: no discriminación, respeto a la privacidad y el pudor, respeto a la confidencialidad de la ficha clínica y demás datos personales sensibles, acompañamiento de familiares o cercanos durante el proceso de atención, información sobre la condición de salud al paciente o responsables e información respecto al carácter docente asistencial del establecimiento (cuando corresponda).



POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores

Verificador: Instrumento de difusión de derechos de los
pacientes



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Elementos medibles DP 1.1 ATENCIÓN CERRADA	Sector de Acceso*	** Sectores de espera de público 1	**Sectores de espera de público 2	**Sectores de espera de público 3	URG
<p>Existe un instrumento de difusión de carácter institucional que incluye los derechos mínimos relativos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No discriminación - Respeto a la privacidad y pudor - Respeto a la confidencialidad - Acompañamiento a los pacientes - Información al paciente o responsables - Información respecto al carácter docente asistencial del establecimiento, cuando corresponda. 					
<p>El instrumento es fácilmente accesible, legible y comprensible</p>					

Umbral de cumplimiento
Cumple \geq 80%

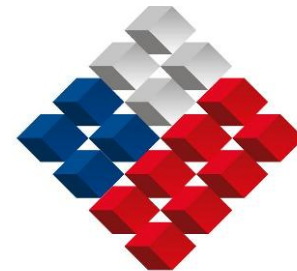
* Acceso principal

** Se evaluarán los tres con mayor flujo de pacientes



POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Componente DP-1 La institución cautela que el paciente reciba un trato digno.

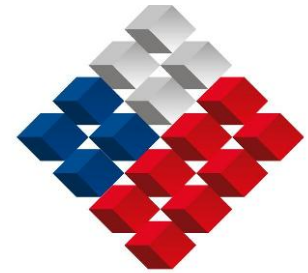
Característica DP- 1.2 La institución desarrolla actividades relacionadas con la gestión de reclamos.



POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores

Verificador: Sistema de Gestión de Reclamos



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Elementos medibles DP 1.2	Dirección o gerencia del prestador	Sector de Hospitalización*	Sector de espera de público**	URG
Se describe en un documento de carácter Institucional el procedimiento de gestión de los reclamos.				
Existe un análisis global de los reclamos que considera al menos: evaluación por áreas, causas principales y oportunidad de respuesta.				
Se constata que existe fácil acceso al sistema de formulación de reclamos ***				

Umbral de cumplimiento
Cumple \geq 100%

* Elegir tres al azar.

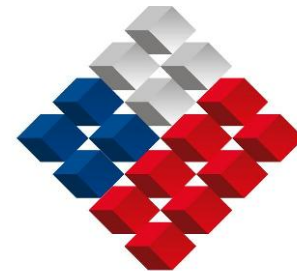
** Elegir los tres con mayor flujo de pacientes.

*** Se verificará presencia de libro de reclamos, buzones u otros sistemas para efectuar la formulación del reclamo en cantidad suficiente para asegurar el acceso.



POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

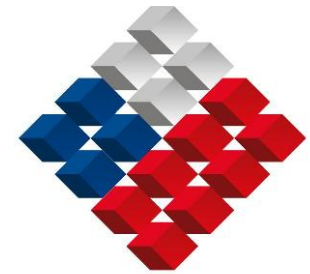
Componente DP-1 La institución cautela que el paciente reciba un trato digno.

Característica DP 1.3 Se evalúa el efectivo respeto de los derechos de los pacientes, incluyendo mediciones de la percepción de los pacientes y demás usuarios



POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Verificador: Evaluación del respeto de los derechos de los pacientes ^[1]

Elementos medibles DP 1.3 ATENCIÓN CERRADA	Dirección o gerencia del prestador
Se ha designado el responsable de la evaluación del respeto a los derechos de los pacientes.	
Se ha definido un sistema que evalúe el respeto a los derechos de los pacientes que incorpora la percepción de estos.	
Existe constancia de que se ha realizado la evaluación periódica.	

Umbral de cumplimiento

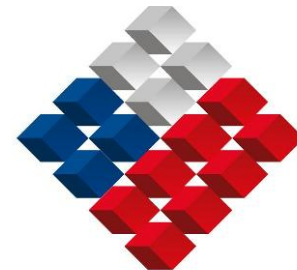
Cumple \geq 67%

¹¹ Se refiere a los derechos establecidos en el instrumento de difusión descrito en DP 1.1.



POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

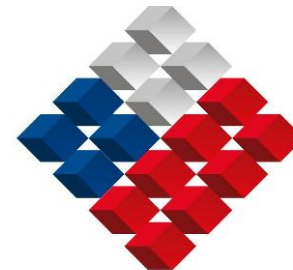
Componente DP-2 Los pacientes son informados sobre las características de los procedimientos a los que serán sometidos, incluyendo sus potenciales riesgos, y se les solicita su consentimiento para someterse a ellos previo a su ejecución.

Característica DP-2.1 Se utilizan documentos específicos para el otorgamiento del consentimiento informado del paciente en forma previa a la ejecución de los procedimientos de mayor riesgo.



POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Verificador: Consentimiento informado

Elementos medibles DP-2.1 ATENCIÓN CERRADA	Dirección o gerencia del prestador	Cirugía Adulto	Cirugía Infantil	Sub Especialidades Quirúrgicas	API	PRO Endoscópicos	Hemodinamia
<p>Se describe en documento(s) de carácter institucional :</p> <p>Casos en que debe requerirse el consentimiento, considerando al menos los siguientes: cirugías mayores, procedimientos endoscópicos, hemodinamia y otros procedimientos de imagenología intervencional.</p> <p>Formato del consentimiento debe incluir: intervención a realizar, objetivos del procedimiento, sus características y potenciales riesgos, Nombre y firma del paciente y del profesional responsable del procedimiento, fecha de la obtención del consentimiento.</p> <p>Procedimiento de obtención del consentimiento, con definición del responsable de la aplicación.</p> <p>Procedimiento a realizar en los casos de los menores de edad, y de las personas con dificultades de entendimiento o alteración de conciencia.</p>							
<p>Se constata formatos de consentimiento informado con los elementos definidos en este instrumento, para cada una de las cirugías mayores, procedimientos endoscópicos, hemodinamia y de imagenología intervencional realizadas en la institución</p>							

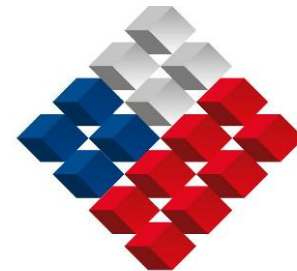
Umbral de cumplimiento

Cumple \geq 80%



POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

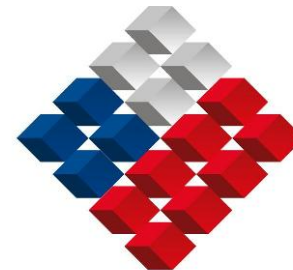
Componente DP-3 Respecto de los pacientes que participan en investigaciones en seres humanos desarrolladas en la institución, se aplican procedimientos para resguardar su derecho al consentimiento, la seguridad y la confidencialidad.

Característica DP-3.1 Las investigaciones en seres humanos realizadas en la institución han sido previamente evaluadas y aprobada su ejecución por un comité de ética.



POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Verificador: Aprobación ética de investigaciones en seres humanos

Elementos medibles DP 3.1 ATENCIÓN CERRADA	Dirección o gerencia del prestador	General
Se describe en documento de carácter Institucional la obligación de someter a aprobación ética todas las investigaciones en seres humanos que se realicen dentro de la institución ^[1] .		
Se constatan registros de investigaciones realizadas al interior de la institución, aprobadas por un comité de ética y autorizadas por el prestador.		
Se constata: conocimiento de dicha obligación, en al menos el 90% de los profesionales médicos entrevistados.		

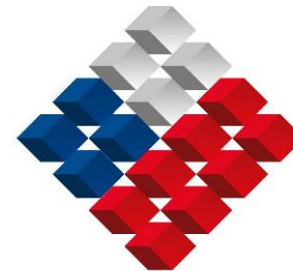
Umbral de cumplimiento
Cumple \geq 67%

^[1] Si el prestador institucional define como política no realizar investigaciones en seres humanos, se solicitará documento que explicita esta declaración y se constatará que esté en conocimiento de los profesionales médicos de la institución.



POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Componente

DP-4 La institución cautela que las actividades docentes de pregrado que se realizan en ella no afecten la seguridad ni las condiciones de trato de los pacientes.

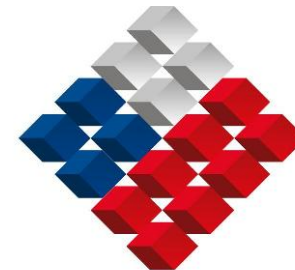
Característica

DP-4.1 Las actividades docentes de pre-grado se regulan mediante convenios docente asistenciales y un marco reglamentario suficiente, que vela por proteger la seguridad de los pacientes, el respeto a los derechos y demás condiciones de trato digno al usuario definidas por la institución, explicitando la precedencia de la actividad asistencial sobre la docente.



POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Verificador: Regulación de actividades docentes de pre-grado

Elementos medibles DP-4.1 ATENCIÓN CERRADA	Dirección o gerencia del prestador
<p>Existe convenio docente asistencial que cumple con al menos los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Aprobado por Dirección del Servicio de Salud y/o Director del establecimiento- Define explícitamente que se debe velar por: Proteger la seguridad de los pacientes. Proteger los derechos de los pacientes. Precedencia de la actividad asistencial sobre la docente.	

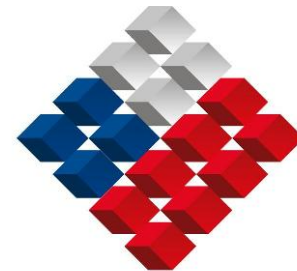
Umbral de cumplimiento

Cumple \geq 100%



POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Componente

DP-4 La institución cautela que las actividades docentes de pregrado que se realizan en ella no afecten la seguridad ni las condiciones de trato de los pacientes.

Característica

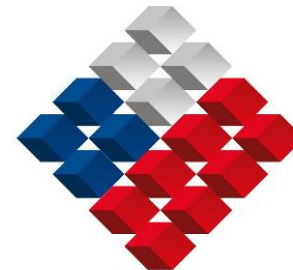
DP-4.2 Las actividades y procedimientos que realizan los alumnos de pre-grado dentro de la Institución están definidos, y son evaluados periódicamente con la finalidad de proteger la seguridad de los pacientes y velar por el efectivo respeto de sus derechos.



POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores

Verificador: Regulación y control de actividades de pre-grado



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Elementos medibles DP 4.2 ATENCIÓN CERRADA	Dirección o gerencia del prestador	PQ	Medicina	Pedia tría	Obstetri cia	Urgenci a
Se han establecido los procedimientos y/o actividades que pueden ejecutar los alumnos según carrera y nivel de formación.						
Se ha definido el nivel de supervisión institucional requerido en cada caso.						
Se documenta programa de supervisión de las prácticas clínicas relevantes ejecutadas por los alumnos.						
Existe constancia de que se ha ejecutado la evaluación periódica.						

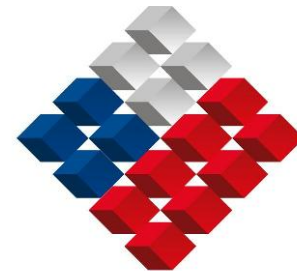
Umbral de cumplimiento

Cumple \geq 75%



POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Componente

DP-5 El prestador institucional somete formalmente a evaluación ética las situaciones o eventos de esa índole que afectan la atención de los pacientes.

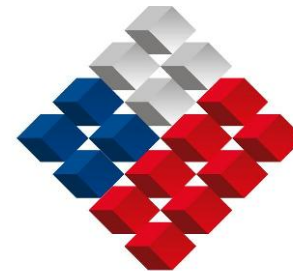
Característica

DP- 5.1 El prestador institucional dispone de, o tiene acceso a, un comité de ética donde se resuelven las materias de orden ético que se suscitan como consecuencia de la labor asistencial.



POR UNA SALUD FUERTE.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Intendencia de Prestadores



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Verificador: Identificación de comité de ética y evaluaciones realizadas.

Elementos medibles DP 5.1 ATENCIÓN CERRADA	Dirección o gerencia del prestador	General
Se constata identificación formal del Comité de Ética del que dispone o al que puede acceder el prestador.		
Se describe en documento de carácter institucional las situaciones que deben someterse a evaluación ética y procedimiento para la presentación de casos a dicho Comité.		
Se constata registros de casos sometidos al comité de ética.		
Se constata: conocimiento del procedimiento para acceder a Comité de Ética en al menos el 90% de profesionales médicos entrevistados.		

Umbral de cumplimiento
Cumple \geq 75%