



Plan de Calidad DESAM Quellón

I. Marco Conceptual.

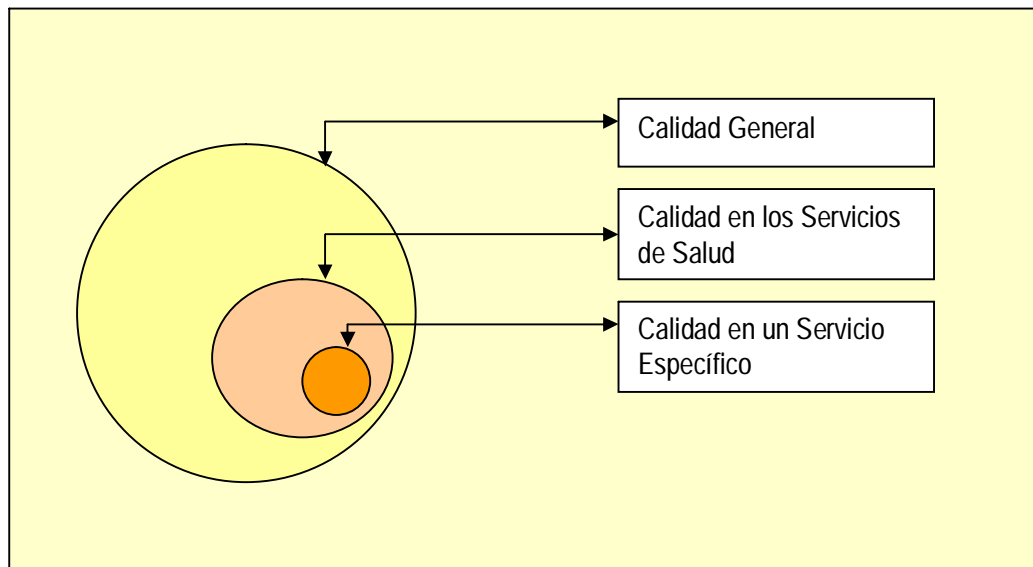
Algunas definiciones y conceptos.

1. Calidad:

Desde que se sistematiza y teoriza en relación a la gestión de calidad, se han podido definir ciertos conceptos, teorías y modelos en los cuales podemos apoyarnos para proponer nuestros primeros pasos como unidad. Creemos importante poder incluirlos en esta propuesta, para unificar criterios y poder aclarar algunas de las estrategias que podríamos implementar.

Existen muchas definiciones del propio concepto de Calidad, la Real Academia Española la define como: "Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor", otorgando un componente de subjetividad importante y que está dado por la percepción de las personas. Cada persona puede darle, o esperar, propiedades a algo, según sean sus necesidades, incluso, éstas podrían variar en el tiempo.

Aún así se pueden distinguir niveles en la conceptualización de la calidad:



Fte.: Saturno. Curso Calidad Asistencial en APS.

En el nivel más global o más general, se aplica a todo producto o servicio y se resume como la satisfacción de las necesidades y expectativas de aquellos a quienes van dirigidos los productos y servicios. Luego, en el segundo nivel aparecen conceptos que se aplican a determinados sectores (en nuestro caso la provisión de servicios en salud), finalmente, se relaciona la calidad a situaciones más específicas las cuales se pueden medir a través de

criterios o indicadores.¹⁾ Se entiende con esto, que la gestión en calidad no debe tratarse de una “única receta”, ya que cada proceso o situación tendrá su propia definición de calidad (que es de calidad y que no) y por lo mismo no habrá indicadores únicos que nos muestren la situación.

Cuando se habla de Calidad en la Atención además estamos hablando de la prestación de un servicio, por lo tanto de intangibles, relacionados con diversas necesidades y en los que no sólo se relaciona como condicionante un proceso de “elaboración” de un producto si no que una cadena de situaciones, recursos, decisiones y circunstancias de quien solicita el servicio.

Un servicio, a diferencia de un producto concreto, es una actividad que es ofrecida a otra persona, y por esto sus características son diferentes, por ejemplo:

- Es efímero y no puede ser inventariado por lo tanto caducan en el momento en que los realizamos.
- Los clientes no tienen posesión de ellos
- Los elementos intangibles dominan la creación del valor (aún cuando requieren de elementos tangibles asociados a actividades del servicio: instrumental, equipos, infraestructura)
- Los clientes pueden estar involucrados en el proceso de producción, ya que se requiere de su presencia y cooperación
- En algunos casos los servicios requieren de otras personas como parte del producto (otros departamentos, unidades)
- Existe mayor variabilidad en los ingresos y egresos operacionales, cuando desarrollamos un producto podríamos controlar estrictamente las condiciones en que lo elaboramos y controlar su calidad antes de que llegue al usuario, pero en el caso de un servicio, la producción se realiza en forma simultánea al consumo, por lo tanto los imprevistos se deben manejar sobre la marcha, dificultando el control de calidad y la entrega de un servicio parejo. Por ejemplo: licencia de funcionarios que prestan el servicio.
- Algunos servicios pueden ser difíciles de evaluar. El usuario desconoce muchas veces el “ideal” respecto a criterios técnicos en relación al servicio y además debe consumir el servicio antes de poder evaluarlo.
- El factor tiempo asume gran importancia, ya sea por que el servicio se realiza con el usuario presente. Consideremos el valor actual que se le asigna al tiempo, tanto para proveedores como usuarios, si a esto consideramos la espera para la entrega del servicio o la espera posterior a derivaciones u otros trámites, producto de la atención inicial (por ejemplo inter consultas o procedimientos)
- Existen diferentes canales de distribución, se pueden dispensar servicios por distintas vías (Internet, u otros medios de comunicación)

Se señala en la literatura, que al otorgar un servicio no se cuenta con una segunda oportunidad, por lo que es importante preocuparnos de contar con los elementos (recursos humanos y materiales, determinación de procesos, infraestructura) apropiados, coordinados, y enfocados hacia los usuarios.²

2. Modelos de Calidad:

Desde que se sistematiza y teoriza en relación a la gestión de calidad, se han podido definir ciertos conceptos, teorías y modelos en los cuales podemos apoyarnos para proponer

¹ Saturno 2005

² Apuntes Diplomado Gestión CESFAM Medichi 2010

nuestros primeros pasos como unidad. Creo importante poder incluirlos en esta propuesta, para unificar criterios y poder aclarar algunas de las estrategias que podríamos implementar.

Existen muchas definiciones del propio concepto de Calidad, la Real Academia Española la define como: "Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor", otorgando un componente de subjetividad importante y que está dado por la percepción de las personas.

En el nivel más global o más general, se aplica a todo producto o servicio y se resume como la satisfacción de las necesidades y expectativas de aquellos a quienes van dirigidos los productos y servicios. Luego, en el segundo nivel aparecen conceptos que se aplican a determinados sectores (en nuestro caso la provisión de servicios en salud), finalmente, se relaciona la calidad a situaciones más específicas las cuales se pueden medir a través de criterios o indicadores³. Se entiende con esto, que la gestión en calidad no debe tratarse de una "única receta", ya que cada proceso o situación tendrá su propia definición de calidad (que es de calidad y que no) y por lo mismo no habrá indicadores únicos que nos muestren la situación. Pero que se pueden definir, medir y monitorear en Programas de Mejora de la Calidad.

Un servicio, a diferencia de un producto concreto, es una actividad que es ofrecida a otra persona, y por esto sus características son diferentes, por ejemplo:

- Es efímero y no puede ser inventariado por lo tanto caducan en el momento en que los realizamos.
- Los clientes no tienen posesión de ellos, los "viven", no los adquieren.
- Los elementos intangibles dominan la creación del valor (aún cuando requieren de elementos tangibles asociados a actividades del servicio). Le damos valor al trato, a la resolución del problema o solución que se presenta al solicitar el servicio.
- Los clientes pueden estar involucrados en el proceso de producción, ya que se requiere de su presencia y cooperación.
- En algunos casos los servicios requieren de otras personas como parte del producto (otros departamentos, unidades, etc.)
- Existe mayor variabilidad en los ingresos y egresos operacionales, cuando desarrollamos un producto podríamos controlar estrictamente las condiciones en que lo elaboramos y controlar su calidad antes de que llegue al usuario, pero en el caso de un servicio, la producción se realiza en forma simultánea al consumo, por lo tanto los imprevistos se deben manejar sobre la marcha, dificultando el control de calidad y la entrega de un servicio parejo. Por ejemplo: licencia de funcionarios que prestan el servicio.
- Algunos servicios pueden ser difíciles de evaluar. El usuario desconoce muchas veces el "ideal" respecto a criterios técnicos en relación al servicio y además debe consumir el servicio antes de poder evaluarlo. ¿Cómo sabe si el tratamiento indicado es el que realmente le solucionará
- El factor tiempo asume gran importancia, ya sea por que el servicio se realiza con el usuario presente. Consideremos el valor actual que se le asigna al tiempo, tanto para proveedores como usuarios, si a esto consideramos la espera para la entrega del servicio o la espera posterior a derivaciones u otros trámites, producto de la atención inicial (por ejemplo inter consultas o procedimientos)
- Existen diferentes canales de distribución, se pueden dispensar servicios por distintas vías (Internet, u otros medios de comunicación)

³ Saturno 2005

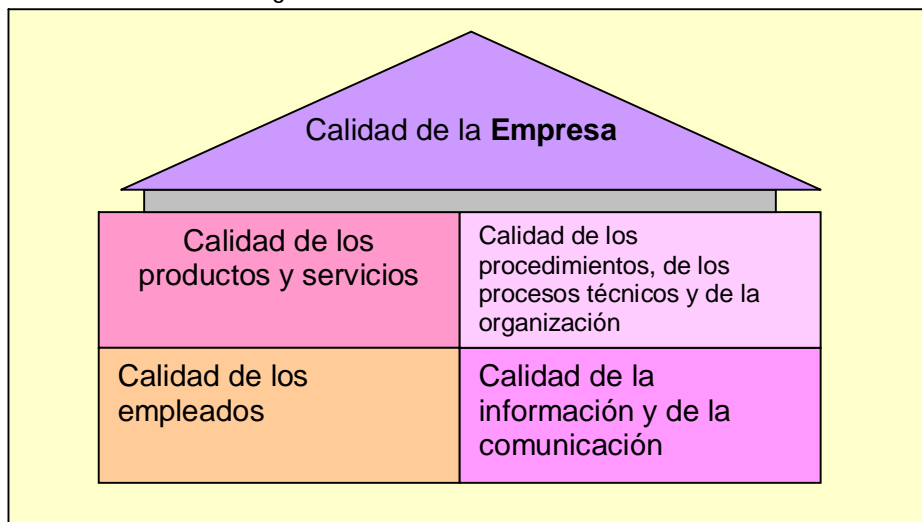
Se señala en la literatura que al otorgar un servicio no se cuenta con una segunda oportunidad, por lo que es importante preocuparnos de contar con los elementos (recursos humanos y materiales, determinación de procesos, infraestructura) apropiados, coordinados, y enfocados hacia los usuarios.⁴

La Calidad de atención en Salud o Calidad Asistencial también tiene varias definiciones una de ellas dice que es la: "Provisión de Servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo con los recursos disponibles y logrando la adhesión y satisfacción del usuario" (adaptación de R.H.Palmer).

3. Calidad Total:

La calidad total (Total Quality Management- TQM) se refiere tanto a los métodos y las técnicas de dirección, como también a los procesos empresariales que se deben coordinar para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos. En este concepto se integran todos los sectores, departamentos y niveles de la empresa. El objetivo es entregar al cliente la mayor utilidad al menor coste. Nos podemos dar cuenta de que este concepto es más amplio que el concepto de calidad, ya que integra más requisitos, como se puede observar en el esquema siguiente.

Definición de Calidad según la Calidad Total:



4. Gestión de la Calidad Total

Al fundir los conceptos y definiciones de distintos autores que proponen distintos enfoques en el trabajo de calidad surge el término de Gestión de Calidad Total, que expresa fundamentos de gestión que se enfocan en la mejora de la calidad como el motor impulsor en todos los departamentos y niveles de la organización. Para esto se debe considerar que:

1. Debe existir compromiso y liderazgo desde los niveles superiores de la organización.
2. Todos los funcionarios son responsables de la calidad del producto o servicio, por lo que la capacitación y empoderamiento es vital para la búsqueda y resolución de problemas.

⁴ Apuntes Diplomado Gestión CESFAM; Medichi 2010 Módulo 5 Gestión de Calidad, ¿Por qué son diferentes los servicios?

3. El foco de la Gestión Total es el usuario (consumidor), quien es quien decide que es calidad. Importante recordar que debemos considerar tanto a los usuarios externos como internos.
4. La calidad es clave y estratégica y debe traspasar todos los aspectos de la organización.
5. Las mejoras en Calidad deben medirse estadísticamente para evaluar el progreso, registrar variaciones, ubicar áreas problemáticas y encontrar soluciones.
6. La búsqueda de la calidad nunca se acaba. Tan pronto como se mejora un aspecto, se inicia otro ciclo de identificar otro proceso que se pueda mejorar.

En la literatura se recomienda que una vez adoptada la gestión total de calidad como parte de la organización, se debe tener dos aspectos seguros: Por un lado, el contar con el apoyo del nivel directivo (quien/es liberarán recursos necesarios, apoyarán planes de mejora y transmitirán la importancia que tiene este proceso dentro de la estrategia global y visión de la organización. El otro aspecto considera el contar con una cultura organizacional enfocada hacia la calidad. La decisión de implementar un plan de calidad debe ser percibida por parte de los funcionarios como algo real, que les toca como personas, funcionarios y partes de la organización, que vive en búsqueda permanente de la calidad.

Feigenbaum, refiere que el aseguramiento de la calidad no puede recaer en el ámbito de tareas de un departamento especializado, sino que subraya la colaboración y participación de todos los funcionarios y departamentos dentro de la empresa. Indica, además que la Dirección de la empresa debe, mediante la motivación y formación de todos los funcionarios, despertar su interés en la correspondiente colaboración y apoyo.

Ishikawa, uno de los más importantes teóricos de la Calidad, estableció un modelo de TQC que contiene:

- Técnicas de medición, ensayo y supervisión, y sus métodos.
- Análisis estadístico y regulación donde es necesario.
- Amplia formación y capacitación en todos los niveles
- Inclusión de todos los niveles: base, mandos intermedios, alta dirección.
- Colaboración interfuncional
- Los programas de Calidad se basan en la aceptación de todos los empleados y en la mejora continua en todos los departamentos de la empresa.

5. Calidad Asistencial.

Como vimos, la Calidad de Atención en Salud no sólo incluye la percepción del usuario, sino que incorpora el concepto de accesibilidad, equidad, nivel profesional óptimo, recursos disponibles y adhesión. Cabe señalar que esta definición es la adoptada por el MINSAL desde el comienzo en el trabajo en el área de Calidad.

Las organizaciones en salud entregan un servicio complejo, que debe satisfacer múltiples necesidades y expectativas: la de los usuarios directos, de sus familias, la sociedad organizada, los prestadores; lo que genera un proceso complejo, formado por múltiples fuentes que pueden afectar el servicio/producto final. Es proceso que al elaborar planes de mejora, relacionados con una determinada situación /problema, no es recomendable asignar una sola causa que la origine y que, al ser "solucionada" mejore la situación primaria.

Arturo Cárdenas, asesor MINSAL-OPS (Reflexiones para comenzar a aplicar un enfoque de calidad) describe un modelo que demuestra lo complejo de este proceso productivo y concluye que cada sistema dentro del sistema de atención sanitaria (unidades, equipos,

establecimientos) es a la vez cliente y proveedor, cada uno genera productos/servicios de diferentes características. Para cumplir con las definiciones de calidad, estos productos deben satisfacer las necesidades de su cliente, y para esto se debe definir características que le otorguen la aptitud de satisfacer necesidades expresas o implícitas para que sean de calidad. Para esto se debe definir necesidades a satisfacer (tanto para cuando el servicio es cliente como para cuando es proveedor). Si los productos “internos” son de calidad, se puede afirmar que se reflejará en la calidad de los productos y servicios finales. Asimismo es conveniente estudiar los subsistemas de la organización y sus procesos, estudiando simultáneamente los vínculos que los conectan.

II. Experiencias en Gestión en Servicios de Atención en Salud

Desde los años 90, el MINSAL, inició el trabajo en Calidad, a través de la formación de monitores en todo Chile, a cargo del equipo de la Dra. Gilda Gnecco, quienes difundieron conceptos de calidad y el uso herramientas para el diagnóstico de problemas de calidad asistencial. Actualmente, existe el Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente, entidad dependiente de la Subsecretaría de Redes Asistenciales y que tiene por misión *“desplegar las políticas nacionales de calidad y seguridad del paciente en el sector salud., facilitando el desarrollo de competencias, planes y programas en las diferentes organizaciones de salud de manera permanente. Lo anterior con la finalidad que se otorguen prestaciones de salud con calidad y seguridad a la población en Chile.”*⁵. Desde esa Unidad se ha desarrollado la tarea de impulsar la acreditación de establecimientos de salud abiertos y cerrados, enfocados al establecimiento de estándares mínimos y específicos para asegurar atención de calidad. Para esto se crean Manuales de Acreditación., la evaluación de tecnologías sanitarias, la vigilancia epidemiológica de Infecciones Intrahospitalarias y asociadas a la atención en Salud, implementación y ejecución de Normas Técnicas de Autorización Sanitaria. MINSAL entrega los estándares de calidad a cumplir, incluidos en los Manuales de Acreditación de Establecimientos de Atención Abierta y Cerrada, siendo las entidades acreditadas quienes hacen el proceso

En relación a la acreditación, se trata de establecer contenidos normativos en los cuales se desagregan exigencias y requisitos en ámbitos, componentes, características y verificadores. Los ámbitos a ser trabajados en la evaluación son los siguientes:

- Respeto a la dignidad del paciente
- Gestión de la Calidad
- Gestión Clínica
- Acceso, oportunidad y continuidad de la atención
- Competencias del recurso humano
- Registros
- Seguridad del equipamiento
- Seguridad de las instalaciones
- Servicios de apoyo

Frente a cada área existe el detalle del ámbito que se evalúa, sus componentes, características consideradas como requerimientos específicos de gestión sanitaria, y sus verificadores que son medidos para calificar el cumplimiento de los estándares descritos en los puntos anteriores.

⁵ (link:

http://www.redsalud.gov.cl/portal/url/page/minsalcl/g_conozcanos/g_subs_redes_asist/g_gabinete/calidad_yseguridad.html

En varios hospitales y Centros de Salud se han implementado estrategias para abordar el trabajo en Calidad, la mayoría comienzan desde la creación del Comité de Calidad, equipo que busca mantener Programas de Evaluación y Monitoreo Continuo, de Mejoramiento de la Calidad y de motivación a todos y cada uno de los integrantes de los equipos de salud.

III. De las expectativas del DESAM respecto al trabajo en Calidad Asistencial

En el Plan de salud se describen la misión, visión, estrategias y líneas de acción que incorporan claramente el concepto de calidad asistencial o que se relacionan estrechamente con esta área: capacitación en el tema a equipos, acreditaciones, satisfacción usuaria, por ejemplo. Esto indica que el implementar un Programa de Calidad local, no sólo se seguirán iniciativas sectoriales emanadas desde el nivel central, sino que apoyará directamente en el logro de objetivos de la institución.

Previo a la implementación de un Programa de Calidad, y según la Resolución Exenta N°14 del 18 de enero del 2012 del DESAM, se ha nombrado responsables para la gestión de calidad, conformando el Comité y designando una encargada quien dependerá de Asesoría Técnica, creándose la Unidad de Calidad del DESAM Quellón. Desde donde se impulsará la Propuesta de Trabajo en Área de Calidad para la Red APS Quellón.

El Departamento de Salud de la Corporación Municipal de Quellón tiene en su Misión y Visión conceptos coherentes con el trabajo en calidad Asistencial.

Nuestra Misión es : Otorgar una Atención Integral de Salud, utilizando el Modelo de Salud Familiar, donde se incluya la Salud Intercultural y Complementaria, formando parte de la comunidad, con personal capacitado e idóneo, que dé satisfacción a las demandas de salud de la población, de manera oportuna, generando un clima de confianza, apoyo mutuo y de responsabilidad con la comunidad, a través de la gestión, ejecución y supervisión de las prestaciones de salud en forma oportuna, eficaz y sustentable en el tiempo y favoreciendo condiciones de trabajo adecuadas para el Equipo de Salud.

Nuestra Visión es: Constituirse en la mejor institución de la provincia que brinda atención primaria de salud, a través de la promoción, prevención en salud, la recuperación de la población y la participación comunitaria, otorgando servicios de calidad, con capacidad resolutoria y gestionaora, donde se tomen decisiones en conjunto con la ciudadanía, y que las familias quilloninas se sientan satisfechas y orgullosas de los servicios que la Ilustre Municipalidad desarrolla con y para ellas.

Capacitación, idoneidad, satisfacción a demandas de la población, oportunidad, clima, confianza, supervisión, eficacia, condiciones de trabajo adecuadas, para ser la mejor institución de la provincia, nos obliga a buscar y trabajar por la calidad.

IV. De la propuesta.

Objetivos de la Unidad:

- Implementar y Desarrollar un Plan de Calidad en Red de APS Quellón
- Promover Cultura de Calidad en Red APS Quellón
- Apoyar la gestión del área técnica y administrativa del DESAM de Quellón en pos del mejoramiento de la Calidad Asistencial de nuestra Red APS Quellón

Metas:

- Comité de Calidad Red APS Quellón organizado y liderando trabajo en calidad

- Elaboración de Políticas de Calidad para el Departamento de Salud de Quellón
- Red APS incorpora estrategias de calidad en quehacer de gestión, técnico y administrativo
- Establecimiento Plan Mejoramiento de la Calidad
- Incorporación de Estrategias de fomento y promoción de Clima Laboral saludable
- Acreditación de Red de Establecimientos Atención Primaria de Salud dependientes del Departamento de Salud de Quellón

Estrategias

- Conformación de Comité de Calidad de Red APS Quellón
- Organización del Comité de Calidad APS Quellón
- Capacitación a miembros del Comité en el área de Calidad, específicamente en Programas de Mejoramiento de la Calidad
- Difusión de gestión del Comité y coordinación con equipos de trabajo
- Reuniones de análisis donde se plantee un diagnóstico de situación, se elabore propuesta, se valide e implemente, fijando sistema de evaluación y monitoreo permanente.
- Apoyo a la gestión de OIRS de Red APS Quellón
- Apoyo en Difusión de Deberes y Derechos del Usuario
- Implementación de Biblioteca Virtual de Normas, Guías y Protocolos para Red APS Quellón
- Incorporación de Unidad de Calidad en Comité Gestor de la Red APS Quellón
- Incorporación de Unidad de Calidad en proceso de Planificación en Salud de la Red APS Quellón.
- Apoyo a Liderazgos en Equipos de trabajo de Red APS Quellón
- Promoción del Trabajo en Equipo
- Promoción y fortalecimiento del Autocuidado de los funcionarios de la Red APS Quellón
- Elaboración de Diagnóstico de situación: Pre acreditación
- Implementación de Estrategias para disminución de brechas para la Acreditación de Establecimientos de Salud de la Red APS Quellón

Actividades, Indicadores, en Anexo

V. De la Organización de la Unidad de Calidad:

Tal como aparece en el organigrama del Departamento de Salud de Quellón, la Unidad de Calidad pertenece al Área Técnica del DESAM. A cargo de un profesional capacitado en el área que dependen directamente de Asesoría Técnica.

Las funciones de la Unidad tienen relación con el Plan de Calidad propuesto en este documento, así como las del o la Encargad@ de Calidad.

ANEXO.

Propuesta: Plan de Trabajo Unidad de Calidad para la determinación de Plan de Calidad en Red APS Quellón 2012 – 2013

Metas	Estrategia	Actividades	Unidad de trabajo	Responsables	Criterio de Evaluación	Indicador de evaluación	Descripción de Indicador	Verificador
Comité de Calidad Red APS Quellón organizado y liderando trabajo en calidad	Conformación de Comité de Calidad APS Quellón,	Reuniones	Comité de calidad	Enc. Calidad	Comité de Calidad Red APS Quellón constituido	Comité de Calidad de Red APS constituido	Comité de Calidad de Red APS constituido (SI/NO)	Libro actas
	Organización del Comité de Calidad APS Quellón	Determinación de Rol, Funciones, Metas, plazos a cumplir por el Comité de Calidad de la Red APS de Quellón	Comité de calidad	Enc. Calidad	Comité de Calidad Red APS Quellón cuenta con Roles, funciones, metas, plazos a cumplir determinados	Comité de Calidad Red APS Quellón cuenta con Roles, funciones, metas, plazos a cumplir determinados	Comité de Calidad Red APS Quellón cuenta con Roles, funciones, metas, plazos a cumplir determinados SI / NO	Resolución ad hoc DESAM Quellón
	Capacitación a miembros del Comité en el área de Calidad, específicamente en Programas de mejoramiento continuo de la calidad	Gestión de instancias de capacitación en Calidad para miembros del Comité de Calidad	Comité de Calidad - Comité de Capacitación	Comité de Calidad - Comité de Capacitación	Todo miembros de Comité de capacitación capacitados en Calidad	% de miembros del Comité que cuenta con capacitación en Calidad	N° miembros del Comité cuentan con capacitación en Calidad / N° Total de miembros del Comité x 100	Certificados asistencia Capacitación
	Difusión de gestión del Comité y coordinación con equipos	Creación de correo electrónico del Comité, para comunicación, coordinación con Red e intersector.		Red APS	Enc. Calidad	Correo electrónico Comité de Calidad implementado	Correo electrónico Comité de Calidad implementado	Correo electrónico Comité de Calidad implementado (SI / NO)
		Difusión de actividades del Comité de Calidad: nombre, objetivo, logros esperados y resultados, fechas, participantes	Comité de Calidad	Enc. Calidad	Todas las actividades realizadas por Comité se registran en actas	% Actividades realizadas por Comité se registran en Actas que se	N° actividades realizadas por Comité se registran en actas que se distribuyen según	Correspondencia de Comité de Calidad (digital y

					que se distribuyen según conducto regular, incorporando informe a equipos involucrados	distribuyen según conducto regular, incorporando informe a equipos involucrados	conducto regular, incorporando informe a equipos involucrados/ Total de actividades realizadas Comité x 100
		Difusión de actividades de Equipos en Mejoramiento de la Calidad y sus resultados: reuniones, encuentros, página web DESAM, correo interno	Comité de Calidad	Enc. Calidad	Actividades de Mejoramiento de Calidad realizadas por Equipos se difunden a Red	% Actividades de Mejoramiento de la Calidad realizadas por Equipos que se difunden a la Red	N° actividades mejoramiento de Calidad realizadas por Equipos que difunden a la Red N° Total actividades mejoramiento de calidad realizadas por equipos x 100
Elaboración de Políticas de Calidad para el Departamento de Salud de Quellón	Reuniones de análisis con Comité Calidad, donde se plantee un diagnóstico de situación, se elabore propuesta, se valide e implemente. Fijando sistema de evaluación y monitoreo permanente	Reuniones de Comité	Comité de Calidad	Enc. Calidad	N° Reuniones realizadas por Comité de Calidad	N° Reuniones realizadas por Comité de Calidad	N° Reuniones realizadas Comité de Calidad [SI / NO] está más
		Revisión de estándares que regulan accionar de Red APS Quellón			Normas, Guías Clínicas, Protocolos, Orientaciones Técnicas revisadas e incorporadas en gestión de Programas de Salud	% de Normas, Guías Clínicas, Protocolos y Orientaciones Técnicas revisadas e incorporadas en gestión de Programas de Salud	Normas; Guías Clínicas, Protocolos y Orientaciones Técnicas revisadas e incorporadas Total de Normas Guías Clínicas Protocolos Orientaciones Técnicas Biblioteca virtual Red APS x 100

		Revisión de Diagnóstico de Salud anual			Diagnóstico de Salud analizado por Comité de Calidad	Diagnóstico de Salud analizado por Comité de Calidad	Diagnóstico de Salud analizado por Comité de Calidad [SI / NO]
		Determinación de Prioridades			Priorización de Áreas a incluir en Programa de Mejoramiento, de acuerdo a análisis de Diagnóstico de Salud	Priorización de Áreas a incluir en Programa de Mejoramiento, de acuerdo a análisis de Diagnóstico de Salud	Priorización de Áreas a incluir en Programa de Mejoramiento, de acuerdo a análisis de Diagnóstico de Salud [SI / NO]
		Determinación de Estrategias, estándares y criterios de calidad a lograr en Red APS Quellón			Determinación de Estrategias, estándares y criterios de calidad a lograr en Red APS Quellón	Determinación de Estrategias, estándares y criterios de calidad a lograr en Red APS Quellón	Determinación de Estrategias, estándares y criterios de calidad a lograr en Red APS Quellón [SI / NO]
	Apoyo a Gestión de OIRS de Red APS Quellón	Evaluación del cumplimiento de Normas, Protocolos y Orientación de OIRS a través de Pauta de Evaluación	OIRS	Comité Calidad - Enc. OIRS - Participación Social	OIRS de Red APS Quellón cumple la totalidad de criterios de Pauta de Evaluación	% cumplimiento de criterios de Pauta de Evaluación OIRS	N° criterios cumplidos de Pauta de Evaluación OIRS / N° Total criterios de Pauta de Evaluación OIRS 100
		Análisis de resultados de felicitaciones, reclamos y sugerencias generados en OIRS			Comité de Calidad analiza en forma bimensual informe OIRS respecto a felicitaciones, reclamos y sugerencias de usuarios de la Red APS Quellón	N° reuniones de análisis de informe OIRS respecto a felicitaciones, reclamos y sugerencias de usuarios Red APS Quellón	N° reuniones de análisis de informe OIRS respecto a felicitaciones, reclamos y sugerencias de usuarios Red APS Quellón

					Representantes de usuarios participan en análisis de resultados de felicitaciones, reclamos y sugerencias generados en OIRS	N° representantes comunitarios que participan en análisis de resultados de felicitaciones, reclamos y sugerencias generados en OIRS	N° representantes comunitarios que participan en análisis de resultados de felicitaciones, reclamos y sugerencias generados en OIRS
	Difusión de Deberes y Derechos del Usuario de la Red APS Quellón	Implementación de Programa de Difusión de Deberes y Derechos del Usuario de la Red APS Quellón	Comité de Calidad - OIRS	Comité de Calidad - Enc. OIRS - Participación Social	Cumplimiento de Actividades del Programa de Difusión de Deberes y Derechos del Usuario	% de cumplimiento de actividades del Programa de Difusión de Deberes y derechos del Usuario	N° Actividades realizadas Programa de Difusión de Deberes y Derechos del Usuario / N° de Actividades programadas Programa de Difusión de Deberes y Derechos del Usuario x 100
Red APS incorpora estrategias de calidad en quehacer de gestión, técnico y administrativo	Implementación de Biblioteca Normas, Guías y Protocolo Red APS	Recopilación de normas de programas, protocolos y manuales técnico administrativo a fin de implementar Biblioteca para la Red	Comité Calidad - Asesoría Técnica	Asesoría Técnica	Biblioteca actualizada contiene Normas, Guías y Protocolos que fundamentan quehacer del equipo	Biblioteca actualizada contiene Normas, Guías y Protocolos que fundamentan quehacer del equipo	Biblioteca actualizada contiene Normas, Guías y Protocolos que fundamentan quehacer del equipo [SI /NO]
		Implementación de Biblioteca virtual de Normas, Guías y Protocolos que regulan quehacer del equipos Red APS Quellón , en página Web de DESAM	Comité Calidad - Asesoría Técnica		Biblioteca virtual implementada en Página Web desamquellon.cl	Biblioteca virtual implementada en Página Web desamquellon.cl (SI / NO)	Biblioteca virtual implementada en Página Web desamquellon.cl

	Difusión de Biblioteca a Equipo de la Red APS Quellón	Comité Calidad Asesoría Técnica	-	Realización de actividades de difusión de Biblioteca de Normas Guías y Protocolos	N° actividades de difusión de Biblioteca virtual de Normas Guías y protocolos de la Red APS Quellón	N° actividades de difusión Biblioteca virtual Normas Guías protocolos de la Red APS Quellón
	Motivar el uso de la Biblioteca virtual de Normas Guías y protocolos de Red APS Quellón	Comité Calidad Asesoría Técnica	-	Funcionarios consultan Biblioteca virtual de Normas, Guías y protocolos de Red APS Quellón	N° visitas a biblioteca virtual de normas, guías y protocolos en página web / N° visitas a página web	N° visitas biblioteca virtual normas guías protocolos página web / Total de visitas página web
Incorporación de Unidad de Calidad en Comité Gestor de la Red APS de Quellón	Participación en reuniones de Comité Gestor	Comité Gestor	Enc. Calidad	Encargada Unidad de Calidad participa en reuniones y actividades de Comité Gestor	% Reuniones y actividades de Comité Gestor en que participa Enc. Calidad	N° reuniones actividades Comité Gestor que participa Enc. Calidad / Total reuniones actividades Comité Gestor x 100
Incorporación de Unidad de Calidad en proceso de Planificación en salud de la Red APS de Quellón	Participación en actividades de Planificación: elaboración Diagnóstico, Programación y Evaluación en Salud de la Red APS Quellón	Asesoría Técnica Equipo Planificación	Asesoría Técnica	Encargada Unidad de Calidad participa en reuniones y actividades de Equipo Planificación	% Reuniones y actividades de Equipo de Planificación DESAM Quellón en que participa Unidad de Calidad	N° reuniones actividades Equipo Planificación DESAM Quellón Total de reuniones actividades Equipo Planificación x 100
	Implementación de Recomendaciones y guía para elaboración de Dg de Salud Local	Asesoría Técnica Equipo Planificación	-	Guía para la elaboración de Diagnóstico de Salud local	Existencia Guía para la elaboración de Diagnóstico de Salud Local	Existencia Guía para la elaboración de Diagnóstico de Salud Local [SI/NO]

			Asesoría Técnica - Equipo Planificación		Indicadores de evaluación para Planificación anual de Red APS Quellón	Existencia Indicadores de evaluación para Planificación anual de Red APS Quellón	Existencia Indicadores de evaluación para Planificación anual de Red APS Quellón [SI / NO]
		Implementación de Indicadores de Evaluación para Planificación anual de Red APS Quellón	Asesoría Técnica - Equipo Planificación		Incorporación de indicadores de Evaluación para planificación anual de Red APS Quellón en Programa Mejoramiento de la Calidad	Incorporación de indicadores de Evaluación para planificación anual de Red APS Quellón en Programa Mejoramiento de la Calidad	Incorporación de indicadores de Evaluación para planificación anual de Red APS Quellón en Programa Mejoramiento de la Calidad [SI / NO]
		Incorporación de actividades de Mejora de la Calidad en Programación en Red	Asesoría Técnica - Equipo Planificación		Actividades de Mejoramiento de Calidad se incorporan en Programación en Red	N° actividades de Plan de Calidad se incorporan en Programación en Red	N° actividades de Plan de Calidad se incorporan en Programación en Red
Incorporación de Estrategias de fomento y promoción de Clima Laboral saludable	Apoyo a Liderazgos en Equipos de Trabajo de Red APS Quellón	Taller Liderazgo a Jefes de Programa	Consejo Técnico	Asesoría Técnica - Enc. Calidad	Jefes de Programa de red APS Quellón participan en Taller de Liderazgo	% Jefes de Programa de Red APS Quellón que participan en Taller de Liderazgo	N° Jefes de Programa Red APS Quellón que participan en Taller de Liderazgo/ N° Jefes de Programa x 100
					Cumplimiento de Indicadores asignados a Programas	% de cumplimiento de Indicadores asignados a Programas	N° Indicadores asignados a Programas de Red APS Quellón evaluados en nivel satisfactorio de Total de Indicadores asignados a Programas de Sa

						x 100
	Taller Liderazgo a Jefes de Unidades	Consejo Gestor - Área Técnica - Área Administrativa	Asesoría Técnica - Enc. Calidad	Jefes de Unidades de Red APS Quellón participan en Taller de Liderazgo	% Jefes de Unidades de Red APS Quellón que participan en Taller de Liderazgo	N° Jefes Unidades Red APS Quellón que participan en Taller de Liderazgo/ N° Jefes Programa x 100
				Cumplimiento de Indicadores asignados a Unidades	% de cumplimiento de Indicadores asignados a Unidades	N° Indicadores asignados Unidades de la FAPS Quellón evaluados en nivel satisfactorio Total de Indicadores asignados Unidades de la FAPS Quellón x 100
Promoción del Trabajo en Equipo	Talleres de Trabajo en Equipo	Equipos Red APS Quellón	Sub Dirección	Funcionarios de la Red APS Quellón participan en Taller de Trabajo en Equipo	% Funcionarios de Red APS Quellón que asisten a Talleres de Trabajo en Equipo	N° Funcionarios Red APS Quellón que asisten a Talleres de Trabajo en Equipo / N° Total de Funcionarios Red APS Quellón x 100

				Funcionarios adquieren competencias y habilidades para el Trabajo en Equipo	% Funcionarios que obtienen evaluación satisfactoria en Taller de Trabajo en Equipo	N° Funcionarios Red APS Quellón que obtienen evaluación satisfactoria Taller de Trabajo en Equipo / N° Total de Funcionarios Red APS Quellón evaluados en Taller de Trabajo en Equipo x 100
Promoción y al fortalecimiento Autocuidado	Fortalecimiento de actividades de autocuidado para funcionarios de Red APS Quellón	Equipos Red APS Quellón	Enc. Programa Autocuidado	Programa Autocuidado desarrollado en Red APS Quellón	Programa Autocuidado desarrollado en Red APS Quellón	Programa Autocuidado desarrollado en Red APS Quellón [SÍ/NO]
				Cumplimiento Programa Autocuidado	% Cumplimiento de Actividades planificadas en Programa de Autocuidado Red APS Quellón	N° Actividades planificadas realizadas Programa Autocuidado Red APS Quellón / Total de actividades planificadas Programa Autocuidado Red APS Quellón x 100
				Todos Funcionarios evalúan satisfactoriamente el Programa de Autocuidado para Red APS Quellón	% Funcionarios que evalúan satisfactoriamente el Programa de Autocuidado de Red APS Quellón	N° Funcionarios que evalúan satisfactoriamente Programa Autocuidado de Red APS Quellón / Total de funcionarios de Red APS Quellón

							APS que eval Programa Autocuidado APS Quellón x 10
	Fortalecimiento de Sistemas de Comunicación efectiva	Talleres de Comunicación Efectiva	Equipos Red APS Quellón	Sub Dirección	Todos Funcionarios de la Red APS Quellón participan en Talleres de Comunicación Efectiva	% Funcionarios de Red APS Quellón que asisten a Talleres de Comunicación efectiva	N° Funcionarios Red APS Que que asisten a Ta de Comunicac Efectiva / N° T de Funcionarios Red APS Quelló 100
Acreditación de Red de Establecimie ntos APS dependiente s del DESAM Quellón	Elaboración de Diagnóstico de situación: Pre Acreditación	Revisión y análisis de Pauta de Acreditación	Área Técnica - Equipo Acreditación - Consejo Gestor	Asesoría Técnica	Pautas de Acreditación revisadas y analizadas por Equipo Acreditación	Pautas de Acreditación revisadas y analizadas por Equipo Acreditación	Pautas Acreditación revisadas analizadas Equipo Acreditac [SI / NO]
		Aplicación de Pauta de Acreditación con fines diagnósticos	Equipo Acreditación	Asesoría Técnica	Pautas de Acreditación aplicadas en todos los establecimientos Red APS Quellón	Pautas de Acreditación aplicadas en todos los establecimientos Red APS Quellón	Pautas Acreditación aplicadas en to los establecimien Red APS Que [SI / NO]
		Determinación de brechas y estrategias			Documento "Determinación de Brechas para acreditación de Establecimientos Red APS Quellón"	Documento "Determinación de Brechas para acreditación de Establecimientos Red APS Quellón"	Documento "Determinación Brechas p acreditación Establecimientos Red APS Quell [SI / NO]

	Implementación de Estrategias de disminución de brechas para Acreditación	Elaboración de Documento "Plan de Mejora" que explicita las estrategias determinadas por equipo de Acreditación en Conjunto con Equipos en Proceso de Acreditación, para la Disminución de Brechas	Equipo Acreditación - Equipos de Sector y Unidades	Asesoría Técnica	Documento "Plan de Mejora: Estrategias para la Disminución de Brechas para Acreditación de Establecimientos Red APS Quellón"	Documento "Plan de Mejora: Estrategias para la Disminución de Brechas para Acreditación de Establecimientos Red APS Quellón"	Documento "Plan de Mejora: Estrategias para la Disminución de Brechas para Acreditación de Establecimientos Red APS Quellón" [SI / NO]
--	---	--	--	------------------	--	--	--

