



Claudio Fernández Molina, Director Hospital Carlos Van Buren de Valparaíso  
**“HAN SIDO VISIBLES LOS AVANCES EN RELACIÓN AL  
 ÁMBITO DE DIGNIDAD DEL PACIENTE”**

**¿Cuánto tiempo les tomó la preparación para estar en condiciones de acceder a la solicitud de Acreditación?**

Desde el año 2008, cuando se inició la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente, trabajamos para el logro de la Acreditación. Todavía estamos en el proceso de preparación y nos encontramos trabajando para estar en condiciones de optar a la Acreditación en Calidad, aunque hay que reconocer que este año se ha dado más énfasis que en años anteriores, delegando parte de la responsabilidad a la Unidad de Planificación y Control de Gestión que por ser una Unidad transversal al establecimiento ha podido intervenir en algunos de los procesos para actuar como apoyo a la Unidad de Calidad (UGCSP).

**¿Cuál fue la principal motivación?**

La principal motivación es otorgar una atención de Calidad tanto para nuestros clientes externos como internos.

**¿Cómo se organizaron a nivel institucional para el logro de este desafío?**

En primer lugar, como Director del HCVB entregué los lineamientos para definir los objetivos, estrategias y actividades a realizar con los equipos de trabajo. La metodología de trabajo difundida para todos los Servicios, encargados de Ámbitos y Características, tiene siete tópicos:

En primer lugar, se definió a encargados por Ámbito de Calidad (nueve ámbitos en total), de los cuales 6 corresponden a Sub-direcciones y 3 a Jefaturas de Unidad. Luego se definió a encargados por características. Continuamos con la difusión del Plan de Acreditación en Calidad 2012.

Asimismo, la Unidad de Planificación y Control está trabajando en reuniones semanales para dar cumplimien-



to a las normas solicitadas para dar cumplimiento a la Acreditación.

También se definieron plazos perentorios para limpieza del SIS-Q para definir diagnóstico actual de Calidad. Cabe destacar que en este proceso el SSVSA ha estado presente, con la participación de la Sra. Judith Caiceo, quien ha prestado su colaboración en las reuniones con los diferentes equipos de trabajo.

Además se ha establecido monitoreo y seguimiento de los indicadores y avance de compromisos establecidos.

Finalmente, se encuentra en proceso de Licitación compra de servicios habituales de una Enfermera 44 hrs. para apoyar a la UGCSP.

**¿Qué impacto ha tenido para la organización el proceso de Acreditación?**

Creo que todavía no ha tenido un impacto real en la Organización, pues como se explicó anteriormente recién a partir de este año se está profundizando en el tema de la Acreditación, y recién se está implementando esta nueva metodología de trabajo.

**¿Este proceso ha sido percibido por los usuarios? ¿De qué forma?**

Creo que todavía no ha sido percibido por los usuarios en su totalidad, pues recién estamos en nuestra primera fase de la implementación.

Aunque puede que en algunos ámbitos, como se ha avanzado más que en otros, debido probablemente a la magnitud de éstos, debe ser más evidente el beneficio directo de nuestros usuarios. Por ejemplo, creo que han sido visibles los avances en relación al Ámbito de Dignidad del paciente, donde se cumple en la actualidad con la mayoría de las Normativas, y en ese sentido puede que ya haya sido percibido por los usuarios (Publicación de Cartel de Derechos y Deberes, por mencionar alguno).