



Acreditación Centro de Salud Curico “Liderazgo y compromiso factores diferenciadores del Éxito”

Dra. María Teresa Contador P
Médico Director Centro de Salud Curicó
Gerencia de Salud

Agregamos valor, protegiendo a las personas

MUTUAL
de seguridad **CCIC**

Mutual de Seguridad C.Ch.C.



Mutual de Seguridad C.Ch.C es una Institución privada sin fines de lucro encargada de administrar la ley 16.744 y que forma parte de la Red Social de la C.Ch.C

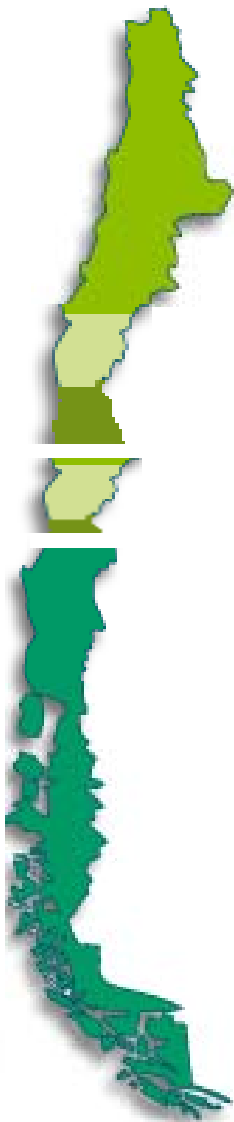
“Nuestro propósito es agregar valor a las empresas y sus trabajadores, entregando protección ante riesgos laborales, calidad de vida a las personas y fomentando una Cultura de Seguridad y Vida Sana en la comunidad.

Buscamos permanentemente una operación eficiente, que nos permita generar excedentes para cumplir con nuestras obligaciones de largo plazo, particularmente con nuestros afiliados.

Con nuestro equipo de colaboradores construimos un gran lugar para trabajar, mediante la aplicación de las mejores prácticas en gestión de personas.”



Nuestra RED....



2 Centros de Atención Cerrada :

Hospital Clínico de Santiago
Hospital de Calama

65 Centros de Atención Abierta :

14 Centros Zona Norte
18 Centros Zona Centro
10 Centros Zona Metropolitana
23 Centros Zona Sur

Total: 67 Centros



Algunas características del Centro Curicó



- **Población objeto de cobertura:** masa de 28.300 trabajadores
- **Complejidad:** Centro de baja complejidad
- **Nuestro equipo lo constituyen:**
 - Médicos : 5 (4 de urgencia y 1 de Medicina del trabajo)
 - Enfermeras: 2 (1 de urgencia y 1 de Medicina del trabajo)
 - Paramédicos: 6 (4 de urgencia y 2 de Medicina del trabajo)
 - Administrativos:
- **Distribución población usuaria por actividad económica:**
 - Construcción 23 %
 - Agricultura 21 %
 - Servicios personales 17 %
 - Servicios financieros 14 %



Servicios Centro de Atención de Salud CURICO



En nuestra Agencia ofrecemos a nuestros trabajadores los Servicios de :

- Urgencia paciente ley y extra ley
- Policlínico de control patología laborales.
- Medicina del Trabajo : Preocupacionales ,Ocupacionales y CET (realización de batería de exámenes bioquímicos, radiológicos, audiometrías, espirometrias, medición de drogas ,evaluaciones psicológicas.
- Servicio de kinesiología :rehabilitación de nuestros trabajadores



Etapas del Plan de Trabajo Transversal de nuestra RED.....



ACTIVIDADES

Diagnóstico de situación inicial autorización sanitaria
Capacitación inicial equipo interno
Elaboración documentación centralizada

ACTIVIDADES

Formación de Estructura de Calidad
Reestructuración de Política de Calidad
Interacción con distintos departamentos

ACTIVIDADES

Certificación de profesionales y técnicos
Formalización de convenios docentes asistenciales
Definición y monitorización de indicadores transversales



Acreditados Somos +
Simplifícate

Acreditación 2010

La Acreditación es una Certificación de Calidad de las Instituciones de Salud, que tiene como objetivo el cumplimiento de estándares, que garanticen la calidad de la atención y la seguridad de nuestros pacientes.



Más Calidad
Más Seguridad
Más Reconocimiento
Más Confianza

Red Mutual de Salud Agregamos Valor, Protegiendo a las Personas



Etapas del Trabajo Local

En nuestro Centro de Atención Abierta se realizaron una serie de actividades y estrategias para iniciar proceso Acreditación :

- **Conformación de Equipo o Unidades de Calidad** :definición de responsabilidades y compromiso en los objetivos planteados en los procesos de gestión de calidad.
- **Certificación de profesionales** permanentes y transitorios ,técnicos y profesionales interconsultores
- **Desarrollo de todos los Procesos a Acreditar** con énfasis en los ámbitos obligatorios como Derechos de los pacientes con Gestion reclamo, percepción de satisfacción del usuario y derechos del paciente, Procedimiento de alerta en caso de emergencia, Derivación de pacientes, Programa prevención preventiva de equipos.
- **Desarrollo de normas ,protocolos y procedimientos locales** con campañas de difusión permanente ,supervisión de las practicas clínicas ,medición de indicadores y retroalimentación posterior.
- **Instalar dentro de la Cultura de nuestra organización la Acreditación** como parte del proceso de mejora continua de los Procesos de calidad.



Factores Críticos o dificultades....

- **Empoderamiento** de las diferentes **jefaturas** de área para realizar el liderazgo efectivo con sus colaboradores directos ,involucrados en el proceso de gestión de cambios de los procesos.
- El **tiempo** de preparación del Proceso de calidad fue mayor de lo planificado.
- **Estandarización** de procedimientos, normas , protocolos , con revisión de la documentación ,consenso y adaptaciones locales.
- **Incorporación** dentro de la **Cultura organizacional** los **procesos de mejora continua de calidad**, como parte de la **política de la empresa** dentro de sus valores institucionales.



Factores de Éxito....

- Difusión del proceso de Acreditación con **información** continua a todos los colaboradores respecto del proceso de gestión de calidad ,respondiendo preguntas y consultas.
- Lograr **participación** de todo el **equipo** en el logro de metas conociendo desde el comienzo el proceso ,los motivos del cambio a través de un **Liderazgo efectivo** de los responsables de la gestión.
- Manejo de la resistencia al cambio con la inclusión de todos los colaboradores ,con la importancia de su participación en este proceso logrando la **Motivación** y el **compromiso** de la gestión de calidad de los procesos.



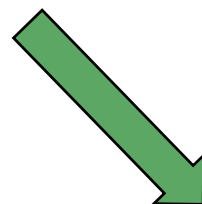
Equipo de Campeones.....

LOS SEIS INGREDIENTES DEL ÉXITO



1. Buena Autoestima
2. Buena comunicación
3. Tener sueños y saber transformarlos en metas, y las metas en realidad (para ello necesitamos conocer la estrategia).
4. Actitud positiva (mucho más que optimismo)
5. Dedicación al trabajo (sólo en el diccionario "éxito" aparece antes que "trabajo")
6. Ambición.

¡Acreditación!
un logro de un
equipo
comprometido con
la Calidad de
nuestros Procesos



Acreditación Centro CURICO un logro de todos



Evaluación diagnóstica: Diciembre 2009 76 % cumplimiento

Total de características a evaluar 50

- Cumplidas 38
- No cumplidas 12

Acreditación: Diciembre 2010 98 % cumplimiento

Total características a evaluar 50

- Cumplidas 49
- No cumplidas 1



Primera Mutualidad en contar con Centros de Salud Acreditados.



Acreditación certificada por
SUPERINTENDENCIA
DE SALUD



Superintendencia ha certificado cuatro de sus centros de salud Mutual de Seguridad CChC lidera proceso de Acreditación en el país



Cuatro son los centros de la institución que han logrado la acreditación (Valdivia, Osorno, Ovalle y Curicó), lo que la transforma en la primera mutualidad con este sello, tanto en la Región del Maule como en el país. Este hito la convierte en la institución de salud con mayor cantidad de centros acreditados en Chile.

Tras dos años del lanzamiento del Proceso de Acreditación de Salud, el pasado 17 de diciembre, la Superintendencia del ramo otorgó la Acreditación del Centro de Atención Curicó de la Mutual de Seguridad CChC.

Con éste ya son cuatro los centros de la Mutual de Seguridad CChC que han logrado la acreditación (Valdivia, Osorno, Ovalle y Curicó), situación que la convierte no sólo en la primera en obtener la acreditación dentro del sistema de mutualidades, sino también, en la única institución en el país en tener tantos centros con este sello.

El informe de la autoridad indica que la Clínica de la Mutual en Curicó aprobó las 9 características obligatorias aplicables del estándar evaluado y 39 de las 42 que le son aplicables, con un resultado de 98% de cumplimiento. Esta distinción acredita que el Centro de Atención Curicó cumple con los estándares definidos por la Autoridad Sanitaria para garantizar la calidad de la atención y la seguridad de sus pacientes.

En junio de 2008 la institución comenzó con el proceso de Acreditación de Calidad a nivel nacional de su red de salud a lo largo de país. La certificación busca que los procesos asistenciales se ejecuten considerando criterios de calidad en la atención de los pacientes, vale decir, resguardando la seguridad en el otorgamiento de las prestaciones de salud. Ello implica establecer estándares de calidad en distintos ámbitos establecidos por la autoridad como el trato digno a los pacientes, gestión clínica, gestión de personal y recursos físicos, entre otros.



Agregamos valor, protegiendo a las personas

Mutual de Seguridad C. CH. C. : Avda. España 1191 – Curicó - Chile • Teléfono: (75) 204500

www.mutual.cl

