



**I. MUNICIPALIDAD DE QUILLÓN
DEPARTAMENTO DE SALUD
QUILLÓN**

DECRETO ALCALDICIO N° 4216 /

Quillón, 23 JUL 2024

VISTOS:

- Política de calidad de seguridad del paciente CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto.
- El Memorandum interno N° 50, de fecha 19/07/2024.
- El decreto Alcaldicio N° 399 de fecha 19/01/2024, que designa subrogancias del cargo de Secretario Municipal.
- El decreto Alcaldicio N° 2832/2021, que establece subrogancia del cargo de Alcalde.
- El decreto Alcaldicio N° 3.519, de fecha 25/11/2020, que Nombra en el cargo de Administrador municipal al Sr. José Acuña Salazar.
- El decreto N° 2.287 de fecha 29/06/2021 que ratifica en el cargo de Administrador municipal al Sr. José Acuña Salazar.
- El decreto N° 2.288, de fecha 29/06/2021, que delega funciones y atribuciones del Alcalde al Administrador municipal y a quien los subrogue
- El decreto Alcaldicio N° 1099 de fecha 04/03/2020, que aprueba el Reglamento de organización y funciones del Departamento de salud municipal Quillón.
- El decreto Alcaldicio N° 1100 de fecha 04/03/2020, que aprueba reglamento comunal de atención primaria de salud municipal Quillón.
- La Ley N° 19.378/95, sobre estatuto de atención primaria de salud, de fecha 13 de Abril de 1995.
- La Ley N° 18.883/89, estatuto administrativo para funcionarios municipales.
- El decreto Alcaldicio N° 7.691 de fecha 12 de Diciembre del 2023, que Aprueba el Presupuesto Municipal año 2024 del Departamento de Salud.
- El decreto Alcaldicio N° 2.286, de fecha 29 de junio del 2021, que nombra como Alcalde de la I. municipalidad de Quillón al Sr. Miguel Alfonso Peña Jara.
- La Ley N° 18.695, **ORGÁNICA CONSTITUCIONAL DE MUNICIPALIDADES**, de fecha 31 de Marzo de 1988, sus posteriores modificaciones y las necesidades del servicio.

DECRETO:

- 1.- **APRUEBASE, “La Política de calidad y seguridad del paciente del CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto”.**

ANÓTESE, REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.



**EDGARDO CARLOS HIDALGO VARELA
SECRETARIO MUNICIPAL
MINISTRO DE FE**



**MIGUEL PEÑA JARA
ALCALDE**

JAS/JOP/SVV/jsb.

22.07.2024

DISTRIBUCIÓN

- Archivo Secretaria Municipal Quillón.
- Archivo Depto. de Salud Municipal Quillón.
- Archivo Depto. Ppto. y Finanzas del Desamu.
- Archivo Dirección CESFAM



MEMO. INT.: N° 50 /

Quillón, 19 de julio 2024.

DE: ANDREA PALAVECINO MIRANDA
DIRECTORA DEL CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO

A: FUNCIONARIOS DE SALUD
CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO

Junto con saludar, informo que a partir del presente mes del año en curso, se aprueba la 2° versión de la **POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO**, para dar cumplimiento a la característica CAL 1.1 según lo exigido en los estándares de acreditación para prestadores institucionales de atención abierta.

Sin más que informar, atentamente,


ANDREA PALAVECINO MIRANDA
DIRECTORA CESFAM ALBERTO GYHRA SOTO
QUILLÓN



APM/jla


Distribución:

- La indicada
- Archivo Dirección
- Oficina de calidad y seguridad del paciente

	POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO	Código: CAL 1.1
		Edición: Segunda
		Fecha: Julio 2024
		Página: 1 de 10
		Vigencia: Julio 2029


POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO

Elaborado Por:  Francisco Muñoz Lagos Funcionario [Redacted] Flgo. Francisco Muñoz L. Rut: [Redacted] CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto	Revisado Por:  EU. Jessica Peal A. Rut: [Redacted] Referente de Calidad y Seguridad del Paciente CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto	Aprobado Por:  Mat. Andrea Palavecino M. Rut: [Redacted] Directora CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto
Fecha: Julio 2024	Fecha: Julio 2024	Fecha: Julio 2024

	POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO	Código: CAL 1.1
		Edición: Segunda
		Fecha: Julio 2024
		Página: 2 de 10
		Vigencia: Julio 2029

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	4
4. RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN	4
5. REFERENCIAS	5
6. DEFINICIONES O GLOSARIO	5
7. POLÍTICA DE CALIDAD	6
8. OBJETIVOS	7
9. DISTRIBUCIÓN	8
10. RESPONSABILIDAD DEL ENCARGADO	8
11. TABLA DE MODIFICACIONES	10

	POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO	Código: CAL 1.1
		Edición: Segunda
		Fecha: Julio 2024
		Página: 3 de 10
		Vigencia: Julio 2029

INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de mejorar los procesos internos de gestión de calidad y seguridad de la atención, las organizaciones de salud utilizan la política de calidad. La cual no sólo demuestra el compromiso de cada organización en esta materia, sino que también es fundamental para iniciar el proceso de acreditación de calidad en salud vigente en nuestro país. En términos generales, una política de calidad debe permitir el cumplimiento de los objetivos de la organización en materia de calidad y reflejar su compromiso con la mejora continua de los procesos asistenciales.


A través de esta política, la dirección del CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto reafirma su compromiso de satisfacer con calidad y seguridad las necesidades de sus usuarios, familias y comunidades, basado en la mejora continua de los procesos de atención en salud.

1. PROPÓSITO

La política de calidad se focalizará en la seguridad de la atención de salud, proporcionando a los usuarios, familia y comunidad una salud integral a lo largo de las etapas de su ciclo vital individual y familiar, mediante un abordaje interdisciplinario, con énfasis en el respeto a las personas, la transparencia, el compromiso y la responsabilidad por parte de nuestro equipo de salud, cautelando que las decisiones clínicas estén basadas en la mejor evidencia científica y recursos disponibles.

2. OBJETIVO

Declarar formalmente los principios generales en el área de calidad y seguridad de la atención de los usuarios y sus familias, manteniendo disponible la información estandarizada de acuerdo a las regulaciones vigentes en todas las Unidades Clínicas, Administrativas y de Apoyo del CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto.


	POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO	Código: CAL 1.1
		Edición: Segunda
		Fecha: Julio 2024
		Página: 4 de 10
		Vigencia: Julio 2029

3. ALCANCE

La presente política de calidad está dirigida a todos los funcionarios clínicos, administrativos y de apoyo que desempeñen CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto.

4. RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN

- Director(a): Sera el responsable de conocer y resguardar la implementación de todas las políticas y los planes de trabajo necesarios para dirigir y coordinar nuestra cartera de prestaciones, favoreciendo el desarrollo de una atención de la más alta calidad para nuestros usuarios y familias, proporcionando las condiciones para su cumplimiento, mantención en el tiempo y evaluación constante.
- Encargado(a) de programa de calidad: Sera responsable de velar por el cumplimiento de esta política de calidad en la institución, promoviendo una cultura de calidad y seguridad asistencial y educando a los funcionarios en temas de calidad y seguridad del usuario y sus familias.
- Comité de calidad: Sera responsable de desarrollar, coordinar y supervisar proyectos de calidad, además, de vigilar el cumplimiento de los estándares mínimos de calidad. Este comité también deberá apoyar al responsable del programa de calidad en el desarrollo y evaluación de planes y programas de mejora continua.
- Equipo gestor: Deberán participar activamente en las actividades de calidad y seguridad asistencial de la institución, asumiendo la responsabilidad de difundir y educar a los funcionarios pertinentes a cada unidad, promoviendo siempre una cultura de calidad y seguridad a nivel local.


	POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO	Código: CAL 1.1
		Edición: Segunda
		Fecha: Julio 2024
		Página: 5 de 10
		Vigencia: Julio 2029

5. REFERENCIAS

- Recomendaciones para la elaboración de una política y un programa de calidad institucional. Unidad de asesoría técnica subdepartamento de gestión de calidad en salud. Abril 2014.
- Guía Práctica calidad y Seguridad Asistencial en Chile para Alumnos de las Carreras de Salud. Febrero 2018.

6. DEFINICIONES O GLOSARIO

- **Seguridad:** Reducción y/o eliminación de riesgos hasta un mínimo aceptable, asociado a la atención sanitaria.
- **Procesos asistenciales:** Es el conjunto de actividades de los proveedores de la atención sanitaria, que tienen como finalidad incrementar el nivel de salud y el grado de satisfacción de la población que recibe los servicios.
- **Ciclo vital:** Proceso de crecimiento y desarrollo que atraviesan las personas desde el nacimiento hasta su muerte.
- **Referente de calidad:** Es un profesional que tiene como responsabilidad implementar la política de calidad, focalizándose en la seguridad de la atención de salud del usuario, familia y comunidades.
- **Comité de calidad:** El comité de calidad es el órgano responsable de fomentar, evaluar y vigilar las acciones de aseguramiento de la calidad, y mejora continua.
- **Satisfacción usuaria:** Tal como su nombre lo indica, se refiere al grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención.
- **Mejora Continua:** Son las acciones orientadas a la mejora continua mediante la instalación de procesos permanentes de autorregulación, transparencia y evaluación de los procesos y resultados institucionales, con el fin de retroalimentar el Sistema de gestión y aseguramiento de la calidad y comprobar su efectividad.

	POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO	Código: CAL 1.1
		Edición: Segunda
		Fecha: Julio 2024
		Página: 6 de 10
		Vigencia: Julio 2029

7. POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad del CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto se sustenta en el desarrollo e incorporación de un Modelo de Gestión de Calidad y Seguridad del paciente que permita el mejoramiento continuo de la calidad de atención al usuario, entregando servicios oportunos y de alta calidad técnica, mediante el desarrollo de actividades de promoción, prevención y rehabilitación en salud, con profesionales idóneos comprometidos con la seguridad y el respeto del usuario.


El CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto, a través de su equipo humano, se compromete a administrar rigurosamente los recursos disponibles, a cumplir con los requisitos legales y organizacionales necesarios para satisfacer las necesidades de sus usuarios, familias y comunidades, garantizando la accesibilidad, oportunidad y seguridad del servicio, basado en el modelo de evaluación y mejora continua en la atención integral de salud.

7.1 Misión:

El equipo de salud de Quillón tiene el objetivo de proporcionar a los usuarios, familias y comunidad, una salud integral a lo largo de las etapas de su ciclo vital, individual y familiar, mediante un abordaje multidisciplinario, brindándoles el cuidado necesario y el apoyo para desarrollar sus capacidades y habilidades en salud, otorgando un trato digno, humano y de calidad, potenciando el trabajo comunitario en red, fomentando la docencia en nuestros establecimientos en el marco del modelo de atención integral de salud, con enfoque familiar y comunitario.

7.2 Visión:

Nuestra Visión es ser una institución valorada y estimada por la comunidad, por entregar atenciones multidisciplinarias comprometidas con el enfoque biopsicosocial y reconocidas por su calidad, excelencia técnica y continuidad a lo largo del ciclo vital individual y familiar.

	POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO	Código: CAL 1.1
		Edición: Segunda
		Fecha: Julio 2024
		Página: 7 de 10
		Vigencia: Julio 2029

7.3 Definición de la modalidad de trabajo

La modalidad se centrará en un sistema de aprendizaje y mejora continua, bajo la participación activa de todas las personas que trabajen en los centros de salud municipal de la comuna de Quillón.

8. OBJETIVOS


Para poder llevar a cabo este modelo se plantean los siguientes objetivos:

- Instaurar una cultura de calidad y seguridad de la atención del usuario, familia y comunidades.
- Mantener un sistema de evaluación periódica y permanente de los procesos asistenciales.
- Establecer planes de mejora continua de los procesos asistenciales, con el objetivo de resguardar la seguridad y satisfacción usuaria.
- Obtener y mantener vigentes las autorizaciones sanitarias.

8.1 Estrategias generales

Para favorecer el establecimiento y la mantención de la Política de Calidad del CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto se establecen tres estrategias generales:

ESTRATEGIA 1
Implementar una estructura organizacional de calidad que permita el mejoramiento continuo en los procesos de calidad y seguridad del paciente.
ESTRATEGIA 2
Mantener un sistema de gestión de calidad considerando el cumplimiento de los estándares vigentes de atención abierta.
ESTRATEGIA 3
Fortalecer la cultura de calidad y seguridad del paciente en todo el proceso de atención del usuario.

	POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO	Código: CAL 1.1
		Edición: Segunda
		Fecha: Julio 2024
		Página: 8 de 10
		Vigencia: Julio 2029

8.2 Actividades a desarrollar para la implementación


- Instaurar un programa de mejoramiento continuo de la calidad de los procesos asistenciales.
- Promover el trabajo en equipo con enfoque proactivo, innovador, siendo capaces de adaptarnos a los cambios generados en la implementación de los nuevos procesos.
- Involucrar a las autoridades pertinentes a salud comunal en temas de Calidad y Seguridad del usuario y sus familias.
- Realizar atenciones con un enfoque centrado en las personas, familia y la comunidad. Incorporando a la política de calidad, las demandas identificadas en los diagnósticos participativos de salud.
- Incorporar estándares de calidad basados en la evidencia científica a través del uso de guías clínicas, protocolos, manuales de procedimientos y normas técnicas.
- Fomentar el liderazgo efectivo y la participación del usuario interno en la definición de objetivos, metas, compromisos y responsabilidad en materia de calidad.
- Cumplir progresivamente los estándares establecidos por el Ministerio de Salud, tales como normas técnicas de autorización sanitaria y estándares de acreditación para ofrecer al usuario prestaciones que cumplan con las condiciones técnicas y los requisitos mínimos de seguridad en la atención en salud.

9. DISTRIBUCIÓN


- Dirección CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto.
- Oficina de calidad CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto.

10. RESPONSABILIDAD DEL ENCARGADO

- Incorporar al comité de calidad en el desarrollo de una red interna basada en el marco de una cultura de calidad.

	POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO	Código: CAL 1.1
		Edición: Segunda
		Fecha: Julio 2024
		Página: 9 de 10
		Vigencia: Julio 2029

- El desarrollo de las políticas y lineamientos de calidad y seguridad de nuestro centro de salud familiar serán coordinados por un referente de calidad, apoyado por la dirección del establecimiento y el comité de calidad.

 <p>Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Gylra Soto</p>	<p>POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO</p>	Código: CAL 1.1
		Edición: Segunda
		Fecha: Julio 2024
		Página: 10 de 10
		Vigencia: Julio 2029

11. TABLA DE MODIFICACIONES

Edición N°	Motivo del Cambio	Fecha Aprobación