



## POLÍTICA DE CALIDAD

Código: CAL 1.1 a

Edición: Segunda

Fecha elaboración:  
Septiembre 2019

Vigencia: NA

Página 1 de 8

# POLITICA DE CALIDAD HOSPITAL CLÍNICO SAN FRANCISCO DE PUCÓN

<p><u>Elaborado por:</u> Susana Aravena Moraga Carolina Quinteros Torrent Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente</p>	<p><u>Revisado por:</u> Bernardo López Dubó Director Medico Rodrigo Moraga Guerrero Gerente General</p>	<p><u>Aprobado por:</u> Ricardo Alvear Leal Director General</p>
<p>Firmas</p> 	<p>Firmas</p> 	<p>Firmas</p>  



## POLÍTICA DE CALIDAD

Código: CAL 1.1 a

Edición: Segunda

Fecha elaboración:  
Septiembre 2019

Vigencia: NA

Página 2 de 8

### INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. RESPONSABLES.....	3
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	4
6. DEFINICIONES.....	5
7. DESARROLLO.....	5
7.1 Considerando que.....	5
7.2 Características de Calidad en Hospital San Francisco De Pucón.....	6
7.3 Definición de la modalidad de Trabajo.....	7
7.4 Definición de Estrategias Generales.....	7
8. DISTRIBUCIÓN.....	8
9. REGISTROS.....	8
10. CONTROL DE CAMBIOS.....	8
11. ANEXOS.....	8

	<b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>	Código: CAL 1.1 a
		Edición: Segunda
		Fecha elaboración: Septiembre 2019
		Vigencia: NA
		Página 3 de 8

## 1. INTRODUCCIÓN

La política de calidad es el primer y fundamental elemento del proceso de mejora continua en un Establecimiento de Salud. Ésta marca la dirección que debe tener la organización en materia de Calidad en Salud y al definirla, el Hospital realiza la declaración formal de los principios generales de la organización para esta área.

La política, se elabora con el fin de que tenga aplicación a largo plazo y guíe el desarrollo de normas o criterios más específicos.

Por medio de este documento el Hospital Clínico San Francisco de Pucón formaliza su Política de calidad colocándola a disposición de todos.

## 2. OBJETIVOS

Instalar y describir una política de calidad en la institución, que dé base a la mejora continua de todos los procesos clínico-administrativos.

## 3. ALCANCE

- Ámbito de Aplicación: La política de Calidad aplica en forma transversal a todos los funcionarios que desempeñan labores en el Hospital Clínico San Francisco de Pucón.
- Población de Aplicación: A todas las dependencias clínicas, administrativas del Hospital Clínico San Francisco de Pucón.

## 4. RESPONSABLES

- Director:  
Será responsable de:
  - Participar en la elaboración de este documento
  - Proporcionar las condiciones para su cumplimiento y mantención en el tiempo
  - Velar por su ejecución

 <p>HOSPITAL CLÍNICO SAN FRANCISCO · PUCÓN</p>	<b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>	Código: CAL 1.1 a
		Edición: Segunda
		Fecha elaboración: Septiembre 2019
		Vigencia: NA
		Página 4 de 8

- Director Médico:

Será responsable de:

- Conocer este documento y velar por su ejecución
- Participar activamente en el área de Calidad del Hospital
- Aprobar cambios en este documento

- Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente:

Será responsable de:

- Velar el cumplimiento de esta Política en la Institución
- Promover una cultura de Calidad
- Educar a los funcionarios en temas de Calidad

- Jefes de Unidades Servicios Clínicos:

Será responsable de:

- Participar activamente en las actividades de Calidad de la institución
- Aplicar pautas, confeccionar análisis de datos y promover una cultura de Calidad a nivel local.

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ✓ Nota Técnica: Recomendaciones para la Elaboración de una Política y un Programa de Calidad Institucional Sistema de Acreditación en Salud. Unidad de Asesoría Técnica Sub departamento de Gestión de Calidad en Salud. Abril 2014.
- ✓ Norma General Técnica N° 154.12 de septiembre 2013
- ✓ Guía Práctica CALIDAD Y Seguridad Asistencial en Chile para Alumnos de las Carreras de Salud. Febrero 2018

	<b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>	Código: CAL 1.1 a
		Edición: Segunda
		Fecha elaboración: Septiembre 2019
		Vigencia: NA
		Página 5 de 8

## 6. DEFINICIONES

- **Calidad en atención de Salud:** Es aquella que proporciona al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que puedan acompañar el proceso en todas sus partes (Donabedian).
- **Equidad:** oferta de servicios considerando las diferentes necesidades de los distintos usuarios.
- **Competencia del recurso humano:** selección y/o formación del funcionario propendiendo a la satisfacción de los usuarios.
- **Humanización:** otorgamiento de trato digno a usuarios.
- **HCSFP:** Hospital Clínico San Francisco de Pucón
- **Oportunidad:** entrega de atención en momento que usuario lo requiere.
- **Protocolización:** estandarización de procesos de atención de salud.
- **Seguridad:** Reducción y/o eliminación de riesgos hasta un mínimo aceptable, asociados a la atención Sanitaria.

## 7. DESARROLLO

### 7.1 Considerando que

- ✓ El Hospital Clínico San Francisco de Pucón es un Hospital privado de baja complejidad, con tendencia a mediana complejidad.
- ✓ Efectúa labores asistenciales de urgencia y hospitalización tanto a nivel Público, como Hospital delegado del Servicio de Salud Araucanía Sur y en el sector prestador privado en las mismas labores.
- ✓ Forma parte de la red asistencial del nodo lacustre del Servicio de Salud mencionado.
- ✓ Ha desarrollado las siguientes Misión y Visión:

#### Misión

“Brindamos atención en Salud con calidad, seguridad, humanizada, con personal capacitado y comprometido con las personas”.

	<b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>	Código: CAL 1.1 a
		Edición: Segunda
		Fecha elaboración: Septiembre 2019
		Vigencia: NA
		Página 6 de 8

### Visión

“Ser una institución reconocida por la comunidad por su excelencia en la atención en salud”.

**Teniendo en consideración estos antecedentes, se establece una Política de Calidad institucional sustentada en los pilares de:**

- Lineamiento con las políticas vigentes de calidad y seguridad del paciente del Ministerio de Salud.
- Liderazgo y compromiso de la Dirección del Establecimiento
- Fomento de la formación continua, inclusión y disposición de personal capacitado y comprometido.
- Gestión de procesos centrado en la seguridad y mejora continua
- Labor centrada en el usuario y la atención de su enfermedad.

### 7.2 Características de Calidad en Hospital San Francisco De Pucón

El HCSFP promueve acciones considerando garantizar la seguridad de los procesos asistenciales otorgando el mayor grado de satisfacción para el usuario enmarcada en la declaración de los principios establecidos por la ley de derechos y deberes del paciente, considerando las siguientes dimensiones de la calidad:

- Equidad para los usuarios
- Seguridad de los procesos, equipamiento e instalaciones
- Oportunidad en la atención considerando el nivel de complejidad del Establecimiento
- Competencia del recurso humano orientada a la mejora continua
- Protocolización y humanización en los procesos asistenciales



## POLÍTICA DE CALIDAD

Código: CAL 1.1 a

Edición: Segunda

Fecha elaboración:  
Septiembre 2019

Vigencia: NA

Página 7 de 8

### 7.3 Definición de la modalidad de Trabajo

La modalidad se centrará en los procesos de mejora continua y las directrices del Sistema Nacional de Acreditación.

Para ello el HCSFP contará con una Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente, Unidad que participará activamente en la evaluación, mantención y mejoras relacionadas con los procesos asistenciales.

Se establecerá una Estructura de Calidad y una dinámica de trabajo

### 7.4 Definición de Estrategias Generales

Para favorecer el establecimiento y la mantención de la Política de Calidad del HCSFP se establecen tres Estrategias Generales:

<b>ESTRATEGIA I</b>
Mantener una estructura organizacional de Calidad que permita el mejoramiento continuo en los procesos de calidad asistencial y seguridad del paciente.
<b>ESTRATEGIA II</b>
Mantener un sistema de gestión de calidad considerando el cumplimiento de los estándares vigentes de Atención Cerrada según nivel de complejidad.
<b>ESTRATEGIA III</b>
Fortalecer la cultura de calidad asistencial y seguridad del paciente en todo el proceso de atención al usuario.

	<b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>	Código: CAL 1.1 a
		Edición: Segunda
		Fecha elaboración: Septiembre 2019
		Vigencia: NA
		Página 8 de 8

## 8. DISTRIBUCIÓN

- Dirección
- Dirección Médica
- Oficina de Calidad y Seguridad del paciente

## 9. REGISTROS

No aplica

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

Corrección Nº	Fecha	Descripción de la Modificación	Edición que se deja sin efecto
1	11/ 2019	1-Se modifican logo institucional por cambio de razón social e integrantes de la oficina y Dirección del Establecimiento. 2-Se adecúa el formato del documento	Primera

## 11. ANEXOS

No aplica