

ANÁLISIS DE PROCESOS MÉDICOS PARA ASEGURAR ESTÁNDARES DE SERVICIO

Portal Salud: Megasalud potencia servicio y protección al paciente en línea con misión de RedSalud
pág. 6

Directores médicos destacan iniciativa para informar contexto normativo y cultural de licencias médicas
pág. 10

ANÁLISIS DE PROCESOS MÉDICOS: UNA HERRAMIENTA PARA EVALUAR Y ASEGURAR LOS MEJORES ESTÁNDARES DE SERVICIO

Iniciativa se enmarca en el trabajo de aseguramiento continuo de la calidad de la atención que entregan distintos centros y clínicas de Red Salud. Su foco es la gestión clínica, entendiendo ésta como todos los pasos que conforman el proceder médico frente a un paciente.

Profesionales partícipes de la iniciativa destacan que el trabajo constante es la base para llegar a establecer una cultura de la calidad.

Planificar, hacer, evaluar, corregir, actuar. Luego repetir el proceso constantemente. Ese es el modelo de gestión clínica que persigue implementar Red Salud en sus distintos centros y clínicas, con el objetivo de entregar prestaciones médicas de calidad en todo momento.

Precisamente, para ello trabajan los directores médicos del grupo, bajo el convencimiento que la evaluación de lo que se hace, del proceder médico frente al paciente, los recursos materiales y humanos que se utilizan para brindar atención a los pacientes, es clave.

En este contexto, implementar un programa de auditorías médicas es prioritario. Esta herramienta permite saber qué cosas se están

*Lo que tenemos que garantizar día a día es que los servicios que estamos otorgando son de buena calidad. Que **somos clínicas y centros médicos seguros**, donde se va a hacer lo correcto de una manera adecuada.*

haciendo y cómo se están haciendo, señala la Dra. Victoria Fabré, responsable del proyecto de mejoramiento continuo de calidad de la atención médica de Red Salud. “La gente tiene que hacerse amiga del tema. Hay que perder el miedo a ser transparente”, afirma.

La auditoría médica se diferencia de las restantes por su objetivo, relacionado con el aseguramiento de la calidad del procedimiento médico, y porque debe ser de aplicación permanente. No así otras que existen y que también están vinculadas con el proceso de gestión clínica.

Por ejemplo, la auditoría en salud, que es sobre un proceso sanitario general; la de caso,

EDITORIAL

“Está lleno de primeros números”, sugiere el ya conocido y utilizado dicho que se cita al momento de presentar el primer número de una publicación. Detrás está la idea que fundar una iniciativa editorial, si bien es difícil, lo es más el mantenerla.

Y mantenerla significa abordar aspectos cualitativos y cuantitativos. De manera que presentamos este segundo número con la idea de ir avanzando a su consolidación como un espacio informativo común para todos los profesionales que se desempeñan en los distintos centros y clínicas de Red Salud.

En esta edición, presentamos como tema central el proceso de revisión y análisis de los procedimientos médicos como una vía para asegurar los más altos estándares de servicio de manera constante. Todo ello en la idea de la mejora continua.

Un importante espacio de las siguientes páginas ocupa la información relativa al Portal Salud de Megasalud, que refleja en términos funcionales la utilización de la tecnología para ofrecer un servicio integral y diferenciador. Pero también, por otra parte, alude a la filosofía implícita en la misión institucional de Red Salud, referente a conceptos como transparencia, preocupación y acceso, entre otros.

Otro de los temas abordados se vincula al marco regulatorio y cultural del otorgamiento y uso de la licencia médica y de qué manera el grupo ha abordado junto a sus profesionales dicho contexto, desde el punto de vista de su rol como actor relevante dentro del sistema de salud. Al respecto, distintos directores médicos del grupo entregan sus impresiones.

Complementan el contenido de esta edición diversas cápsulas informativas relativas a la actualidad en el sector salud y en el grupo.

Boletín EnRed / Edición N°2 / Año II. Los contenidos de esta publicación son desarrollados por las áreas de marketing de los distintos prestadores de Red Salud. Para más información comuníquese a: enred@redsalud.cl

que se realiza cuando ha ocurrido un evento adverso sobre el paciente que no debiese haber sucedido y por tanto debe investigarse; la de oficio, que se hace obligatoriamente por exigencia del Ministerio de Salud en casos como muerte neonatal o materna; la interna, que es aplicable a un servicio o una especialidad determinada; entre otras.

CULTURA DE LA CALIDAD

Básicamente, la auditoría médica toma como base los datos del historial clínico del paciente, examinando en detalle tanto el proceso de atención médica como el de enfermería, junto con las indicaciones derivadas y los resultados de acuerdo a la resolución del problema.

En definitiva, que lo que se ha hecho sobre el paciente esté de acuerdo a un adecuado proceder,

que se debe comparar con un modelo protocolizado de tratamiento y manejo de pacientes.

A juicio de la doctora Fabré, "los resultados de la auditoría no deben ser sancionatorios, sino que correctores". Agrega que "esto es una cultura que hay

que ir fomentando e incrementando".

"El análisis de los errores y el aprendizaje influye en que todo lo que se entrega o produce sea de mejor calidad", sostiene Daniela Contreras, enfermera jefe de calidad de Clínica Bicentenario.

Desde dicha perspectiva, afirma que la importancia de la Auditoría Médica en la creación de la cultura de calidad tiene que ver "con una observación permanente de los procesos relacionados con la atención de salud del paciente".

Por eso, cree crucial el mantener sistemas de monitoreo que permitan identificar riesgos y, así, establecer estandarización de prácticas y protocolización basada en evidencia empírica, de manera de actuar a tiempo para el control y mitigación de situaciones que se desvían de lo esperado.

CARACTERÍSTICAS DE LOS AUDITORES

Los auditores, por su parte, deben tener la condición de especialistas o expertos en el ámbito en el que van a actuar para poder hacer un análisis incuestionable.

Es muy importante que sean autónomos respecto de la dirección o de la autoridad, acota la doctora Fabré. No deben ser influenciables, para que hagan su trabajo sin prejuicio, sin opinión previa. Para eso, "la organización debe estar consciente de que cuando tiene auditores los tiene que dejar actuar, sin incidir sobre ellos", enfatiza la doctora. Por eso lo ideal es que haya un comité de auditoría centralizado, a nivel de grupo, que haga los programas de auditoría, de manera de apoyar a los respectivos comités de cada centro y clínica y a los auditores.

Aún no existe una práctica sistemática, comenta. Por eso, el interés del grupo es implementarla para ayudar a generar una cultura de la calidad, ya que el estar acreditados no implica estar haciendo bien las cosas ahora. "Lo que tenemos que garantizar día a día es que los servicios que estamos otorgando son de buena calidad. Que somos clínicas y centros médicos seguros, donde se va a hacer lo correcto de una manera adecuada", concluye.

Los **resultados** de la **auditoría** no deben ser **sancionatorios**, sino que **correctores**

El análisis de los errores y el aprendizaje influye en que todo lo que se **entrega** o **produce** sea de **mejor calidad**

ASPECTOS CONSIDERADOS EN LA

AUDITORÍA MÉDICA

PRÁCTICAS

Concordancia de las prácticas sanitarias evaluadas con las mejores prácticas definidas, aceptadas y estandarizadas en disposiciones previamente establecidas (criterio de acuerdo a guías y práctica clínica).

COHERENCIA

Coherencia entre la anamnesia, el examen físico, el diagnóstico y el plan de trabajo.

PLAN DE TRABAJO

Plan de trabajo pertinente en términos de los exámenes que se solicitan, las interconsultas, las referencias y los procedimientos.

REVISIÓN

Revisión de la evolución y el resultado de los exámenes.

REPORTE

Reporte de eventos adversos detectados.

CONGRUENCIA

Congruencia entre el diagnóstico y el tratamiento.



OPORTUNIDAD

Oportunidad de la atención.

DIAGNÓSTICO

Adecuado manejo posterior al establecimiento del diagnóstico.

PERTINENCIA

Pertinencia del apoyo de otros profesionales o especialistas.

SEGURIDAD

Seguridad de la atención.

PORTAL SALUD: MEGASALUD POTENCIA SERVICIO Y PROTECCIÓN AL PACIENTE EN LÍNEA CON MISIÓN DE RED SALUD

WWW.TUPORTALSALUD.CL

Nueva plataforma web posibilita registro y acceso a información detallada y de largo plazo de los pacientes, lo que permite tener un soporte para apoyar mejores diagnósticos y tratamientos.

A juicio del Dr. Jorge Aldunate, Director Técnico del Laboratorio Clínico Megasalud, la herramienta permite "(...) tomar decisiones en menos tiempo y con mayor exactitud, porque ya no se basan en una foto del momento, sino en una película completa".



A través del sitio www.tuportalsalud.cl, quienes se atiendan en algún centro médico o dental de Megasalud podrán tener acceso rápido y centralizado a un completo registro de su historial médico, con información de exámenes, medicamentos y tratamientos realizados.

A este servicio se puede acceder ingresando al portal con una clave de acceso y nombre de usuario que deben ser solicitados de manera presencial en cualquiera de los centros Megasalud a lo largo del país.

Incluso, el usuario puede complementar su historial subiendo información médica procedente de atenciones en otros prestadores. El nuevo Portal Salud también permite agendar o anular horas a consultas médicas, facilitando con ello el acceso a atención.

Para el Dr. Jorge Aldunate, Director Técnico del Laboratorio Clínico Megasalud, el recientemente inaugurado portal genera

certeza y mayor certidumbre, porque facilita el acceso a información para tomar decisiones, tanto al médico como al paciente.

Esta mayor y más completa información "permite al médico un mejor diagnóstico y un tratamiento más adecuado", plantea.

Al no necesitar "reconstruir la historia clínica", porque ya se cuenta con ella en el portal, se produce una eficiencia que va en directo beneficio de quien lo utiliza. "Es posible tomar decisiones en menos tiempo y con mayor exactitud, porque ya no se basan en una foto del momento, sino en una película completa", sostiene.

FUNCIONALIDAD

A juicio del profesional, el servicio que brinda el portal puede tener aún un mayor impacto en quienes vienen de provincias, que por la

centralización del país y la concentración de especialistas en Santiago muchas veces se ven obligados a trasladarse a la capital para seguir un tratamiento o someterse a una intervención más compleja.

Al contar con una herramienta que guarde el historial médico de manera ordenada y centralizada, se podrá reaccionar más rápido y facilitará la tarea de quienes atiendan, junto con brindar mayor seguridad.

Esta disponibilidad de mayor información contribuye también a la preparación del médico para atender a un paciente cada vez más crítico, que ya no espera pasivamente lo que le dicen, sino que se informa previamente, acota el Dr. Aldunate.

En la relación médico-paciente de hoy en día hay horizontalidad real. El profesional debe convencer respecto de lo que va a hacer o recomendar hacer. "El acceso a información que

da el portal es un respaldo en este contexto”, afirma.

CONGRUENTE CON LA MISIÓN

Desde el punto de vista institucional, el doctor sostiene que el portal es congruente con la misión de Red Salud. “Colabora con su misión

en el sentido de desarrollar una gran cadena de protección al paciente”.

Eso es precisamente lo que hace la Cámara Chilena de la Construcción a través de sus clínicas y centros: entregar un servicio con cobertura nacional atendiendo pacientes de distintos segmentos y con diferentes necesidades, tanto en el ámbito ambulatorio como hospitalario. “Una verdadera Red de Salud”, concluye.



Hugo Lahsen,
Subgerente de Marketing de Megasalud:

“ESTA PLATAFORMA NOS PERMITE
DIFERENCIARNOS EN SERVICIO
Y ACERCAR LA SALUD A
NUESTROS PACIENTES”

El 16 de marzo pasado comenzó la entrega de claves de usuarios para que los pacientes comiencen a administrar su perfil de salud en el portal. A la fecha ya se han activado más de 15 mil usuarios, cuenta Hugo Lahsen, subgerente de Marketing de Megasalud.

La idea es que Portal Salud se consolide como la plataforma de administración de salud que ofrece la posibilidad de concentrar toda la información de salud de cada uno de los pacientes, cuenta el ejecutivo.

Así, asegura que “esta plataforma nos permite diferenciarnos en servicio y acercar la salud a nuestros pacientes”.

EL ORIGEN

-¿Por qué nació la idea de generar la plataforma, especialmente en lo que respecta a las necesidades que detectaron?

Nos pusimos el desafío de elaborar una estrategia de desarrollo de valor para nuestros pacientes, para lo cual detectamos distintos tipos de brechas existentes en canales, información, accesos, etc.

-¿Con qué se encontraron en el proceso de desarrollo, al conversar con médicos y pacientes?

Nos fuimos dando cuenta cómo esta plataforma evita situaciones complejas de pacientes que extravían antiguos exámenes, lo que les genera un

problema para un correcto seguimiento y control de sus patologías. Para ello, una de las mayores virtudes del portal es la posibilidad de que nuestros pacientes puedan, además, subir exámenes de otros prestadores de salud.

Nuestros médicos nos han manifestado gran interés como promotores del proyecto, ya que entre otras cosas genera un mayor vínculo y estrecha la relación médico-paciente.

-¿Ustedes manejan una estimación del número de usuarios a los que beneficiará y el porcentaje que representan del total de usuarios de Megasalud?

Esperamos contar con cerca del 60 % del total de pacientes atendidos mensualmente en nuestra red de centros médicos y dentales a lo largo del país. Para ello contamos con un proceso seguro y simple para la generación de claves de acceso, el cual considera procesos de validación con la información del sistema I-Med.

-¿Cómo esperan incentivar el uso de la plataforma en los distintos segmentos de pacientes?

La comunicación con nuestros pacientes es crucial para difundir los beneficios que genera Portal Salud y en este sentido la recomendación de nuestros profesionales de salud que atienden día a día a nuestros pacientes es una de las más relevantes.

breves de salud

aborto

ABORTO: POLÉMICA PROVOCA PROYECTO DE LEY

Luego que el Gobierno presentó el proyecto de ley que busca despenalizar el aborto cuando esté en riesgo la vida de la madre, haya violación o exista inviabilidad del feto, se desató el debate y las diversas visiones al respecto.

Mientras el rector de la UC, Ignacio Sánchez, afirmó reiteradamente que los profesionales que laboran en el hospital clínico de la casa de estudios no practicarán abortos, acorde a la posición institucional; la ministra de Salud, Carmen Castillo, dijo que ante la negativa de algunas clínicas privadas de realizar la intervención, el sector público debe estar preparado y entregar acceso a ella en todas las regiones del país.

Por su parte, parlamentarios de la oposición y la Democracia Cristiana expresaron su inquietud frente a la disposición que los médicos mantengan una relación de confidencialidad con el paciente, lo que se sobrepondría a la actual obligación de denunciar interrupciones del embarazo. Ello, dicen, abriría la puerta a distintas formas de aborto.

ministra

PERFIL PÚBLICO Y REGIONAL TIENE LA NUEVA MINISTRA DE SALUD

A fines de enero, en reemplazo de la renunciada Helia Molina, Carmen Castillo Taucher se convirtió en la nueva ministra de Salud. Al igual que su antecesora, es médico cirujano de la Universidad de Chile. Además, tiene un magister en Salud Pública, mención en epidemiología, de la misma universidad.

Su trayectoria profesional la ha desarrollado en regiones y principalmente en el sector público. Durante una década (2000-2010) fue directora del Servicio de Salud Aconcagua. Los últimos tres años antes de su nombramiento en la cartera de Salud se desempeñó como directora técnica del Centro de Salud Familiar Dr. Jorge Ahumada Lemus, en Santa María, provincia de San Felipe. En dicha ciudad, también fue directora de campus de la U. de Valparaíso.

LICENCIAS MÉDICAS

DIRECTORES MÉDICOS DESTACAN INICIATIVA PARA INFORMAR SOBRE CONTEXTO NORMATIVO Y CULTURAL



► Desde fines de 2014, Red Salud inició en sus distintas clínicas y centros una campaña que busca informar y orientar a sus profesionales de la salud respecto al cuidado que se debe tener en la administración, otorgamiento y uso del beneficio que tiene como objetivo la recuperación de la salud de los trabajadores.

► La iniciativa ha contado con el compromiso de los distintos directores médicos, quienes han liderado acciones de contacto directo que apoyan la difusión de los mensajes que constituyen la campaña.

“ El adecuado otorgamiento de las licencias médicas es parte de lo que deben ser las buenas prácticas clínicas, lo que se ha revisado y transmitido a todas las jefaturas médicas y de ahí a los médicos staff. ”

Dr. Waldo Osorio,
DM Clínica Bicentenario

“Es un beneficio y parte de la terapia médica. Deben detectar a los simuladores y a quienes se benefician de las malas prácticas”.
Dr. Carlos Bizama, DM
Megasalud Alameda

COMUNICACIÓN Y BUENAS PRÁCTICAS

“En nuestro caso hemos insistido en que este beneficio debe extenderse el tiempo necesario para lograr nuestro objetivo de salud y no por otras causales reñidas con la ética”.
Dr. Rodrigo Santelices, DM
Clínica Tabancura

CULTURA: RELACIÓN MÉDICO PACIENTE

“Creo que también debieran diseñarse estrategias más agresivas, de abordaje al público beneficiario de este instrumento, quienes, en una magnitud no menor, ‘presionan’ al estamento profesional, para obtener este beneficio”.
Dr. Sergio Pérez, DM Megasalud
San Bernardo y Puente Alto

“ Hacerle sentir al médico que tiene apoyo de la institución donde trabaja para no emitir una licencia que no corresponde, ayuda a que se sienta más tranquilo a decir no a un paciente que solo acude a consulta para pedir una licencia. ”

Dra. Carolina Valdés,
DM Regional Megasalud

“Se ve un trabajo muy objetivo, además que es de conocimiento público que las licencias son usadas para hacer ilegalidades, por lo tanto se necesita un instrumento que respalde el quehacer dentro del box”.
Dra. Beatriz Zan, DM Megasalud La Florida

“La creación y distribución del boletín con información para los médicos fue un gran avance, ya que muchos colegas desconocían la situación actual”.
Dr. Óscar Aguilar, DM
Megasalud Providencia

breves de salud

examen

EXAMEN PARA EJERCER EN SECTOR PRIVADO

Hasta ahora, el Examen Único Nacional de Conocimientos de Medicina (Eunacom) estaba reservado sólo a los profesionales que ejercerían labores en el sector público. Pero ello podría cambiar.

En el marco de la reforma al examen, iniciativa que reúne en una mesa a representantes del Ministerio de Salud, del Colegio Médico y de la Asociación de Facultades de Medicina, se revisará la propuesta que busca que también lo rindan quienes vayan a desempeñarse en el sector privado.

Además, este año el Eunacom se realizará dos veces, en julio y diciembre.

proyecto

PROYECTO DE LEY DE ISAPRES SE COMENZARÍA A DISCUTIR EN LOS PRÓXIMOS MESES

En dos meses el Proyecto de Ley de Isapres estaría discutiéndose en el Congreso, de acuerdo a lo planteado por el Gobierno sobre la materia.

El documento, generado a partir de las propuestas formuladas por la Comisión Presidencial que se conformó y trabajó el 2014, será el punto de partida para la generación de un nuevo marco regulatorio para el sector privado.

Entre otras ideas, se contempla un plan de seguridad social para asegurar una cobertura estandarizada y base para todos los afiliados y un fondo mancomunado para la atención pre-hospitalaria en las urgencias. En tanto, la regulación de las licencias médicas sería abordado en otro proyecto.

salud pública

SENADO APRUEBA PROYECTO DE LEY SOBRE SALUD PÚBLICA

El proyecto de ley miscelánea de Salud Pública, que perfecciona las condiciones laborales y entrega beneficios a profesionales y trabajadores del sector público de salud, fue aprobada por el Senado.

La iniciativa, que ya está en condiciones

Ley “Ricarte Soto”

PROYECTO TRATAMIENTOS DE ALTO COSTO: APROBADO EN CÁMARA DE DIPUTADOS Y PASA A SENADO

El denominado proyecto “Ley Ricarte Soto”, destinado a proteger financieramente a las personas que deben enfrentar un tratamiento de alto costo, fue aprobado unánimemente por la Cámara de Diputados. Su tramitación continúa ahora en el Senado.

La iniciativa incluye financiar medicamentos, alimentos especiales y prótesis. Beneficiará a usuarios de Fonasa e isapres ante problemas de salud catastróficos. Durante el tercer año de funcionamiento se calcula que alcanzará un costo de \$100 mil millones de pesos.

de ser promulgada como ley, contempla siete puntos. Entre ellos, ampliar plazos máximos de programas de becas de perfeccionamiento, incentivos al retiro, aumento de remuneración para el director de Fonasa y entrega de bonos a especialistas médicos que se desempeñen en establecimientos de atención primaria.

células madres

CONSALUD CUBRIRÁ TRATAMIENTO CON CÉLULAS MADRES

La isapre puso a disposición de sus 680 mil afiliados la cobertura para tratamientos con células madres, destinado a diversas enfermedades complejas. El beneficio es para todos los planes y cubrirá el 20% del costo cuando se acuda a bancos internacionales de células madres y un 75% si se recurre a uno nacional.



fedsalud
FONASA

LICENCIA
MÉDICA
CUIDARLA
ES TAREA DE TODOS

Por nuestros pacientes y nuestros profesionales, el tratamiento adecuado de este beneficio social nos importa.