



SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA RED ASISTENCIAL
Depto. Gestión de Procesos Clínicos Integrados

Orientaciones Técnicas Línea Programática Ministerial HOSPITAL AMIGO abril 2016

I. Contexto

Hospital Amigo, es una **Línea Programática Ministerial, con presupuesto propio de continuidad**, de cobertura país y con instalación en los establecimientos hospitalarios de alta, mediana y baja complejidad.

Esta estrategia, se desarrolla en el contexto de trabajo de Satisfacción Usuaría, como una línea central en la materia, y teniendo directa relación con:

- Las normas establecidas en la ley 20.584 de derechos y deberes de las personas en su atención de salud
- El desarrollo y cumplimiento del Compromiso de Gestión 2014-2018, número 13, de Mejoramiento de la Satisfacción Usuaría en los ámbitos de Recepción y Acogida, Trato e Información a los Usuarios, Ámbito Gobernanza
- Acreditación de Calidad en Salud
- Autogestión en red, BSC, indicador EAR 4.3 Establecimientos Autogestionados en Red e,
- Iniciativas y líneas de trabajo de Participación Ciudadana

En este contexto, se establece los siguientes **lineamientos de trabajo** en la temática:

II. Lineamientos de trabajo año 2016

1.- **Monitoreo MINSAL Establecimientos Hospitalarios Certificados:** Se continúa con el monitoreo a través de la aplicación por parte de los Servicios de Salud, de la pauta de chequeo de las 10 medidas, instrumento que ya se está aplicando desde el año 2014. En archivo adjunto, se envía Pauta año 2016.

2.- La periodicidad de la aplicación de esta pauta será **semestral**, dos veces en el año, en las siguientes fechas:

- 30 de junio
- 30 de diciembre

Esta Pauta se aplica a los establecimientos hospitalarios ya certificados, y que mantienen certificación.

3.- Es importante precisar, que la aplicación de esta pauta es responsabilidad del Referente del Servicio de Salud, quien, en visita a los establecimientos, la aplica junto al Referente y Equipo de trabajo del establecimiento. Cabe destacar, la importancia de esta forma de constatar el cumplimiento de las medidas, las cuales deben estar ya instaladas, formar parte del diario quehacer, y estar debidamente difundidas en los funcionarios integrantes de los equipos de trabajo. Así, habrá la necesaria concordancia entre lo declarado e informado a la comunidad, y lo que perciben y tienen acceso los usuarios, pacientes, familiares y acompañantes.

Una vez aplicada la pauta, debe ser enviada, junto con el Certificado de cumplimiento del Director del Servicio, a la Referente MINSAL para su evaluación y retroalimentación. Esto se realizará dos veces en el año, junio y diciembre.

4.- En el caso de los **Establecimientos Autogestionados en Red**, la aplicación de esta pauta, será un insumo para responder al indicador 4.3 Hospital Amigo del BSC.

Se recuerda, que en los establecimientos EAR, y en aquéllos invitados al proceso de evaluación EAR, esta línea programática se constituye en un indicador de excelencia de la atención (D. 4.3), vinculado al objetivo estratégico de “*proporcionar atención de calidad segura y digna*” por lo cual, tendrá un seguimiento, además por esta vía, con las orientaciones específicas del instrumento EAR, también dos veces en el año, junio y diciembre.

5.- **Monitoreo MINSAL Establecimientos Hospitalarios aún no Certificados:** En el caso de los establecimientos hospitalarios aún no certificados, y en camino a la Certificación, deberán enviar, a través del Referente del Servicio de Salud, informes de avances de este proceso, en los mismos períodos mencionados en el punto 2 de estas Orientaciones. Cabe destacar, que los establecimientos no certificados aún, son actualmente, en promedio un 15%, contando con un porcentaje superior al 85% ya certificado.

6.- **Rol del Referente Hospital Amigo de Servicio de Salud.** El trabajo del Referente del Servicio de Salud es de vital importancia. Además de la aplicación de la pauta semestral, lidera la temática, y realiza el seguimiento y acompañamiento de la estrategia y de sus 10 medidas, en los establecimientos de alta, mediana y baja complejidad de sus Servicios de Salud, compartiendo lineamientos ministeriales con los Referentes de establecimientos dependientes e, informando al Referente MINSAL oportunamente, de cualquier situación de excepción, o contingencia que requiera ser conocida y apoyada desde el nivel central. Similar a este rol, es el que cumplen los Referentes locales de los establecimientos, trabajando en conjunto y reportando al Referente del Servicio de Salud correspondiente.

7.- **Presupuesto año 2016.** En cuanto al presupuesto año 2016, éste es de continuidad. A través del ordinario Número 640 del 9 de marzo de 2016, se informó los montos asignados por Servicio de Salud y orientaciones generales de destino de estos fondos. En archivo adjunto, se envía ordinario correspondiente.

8.- Acompañamiento Referente MINSAL. La suscrita, mantendrá permanente contacto vía correo electrónico, video conferencias, reuniones y vía telefónica. Además realizará las visitas en terreno según programa a Servicios priorizados, trabajo en terreno que es previamente, coordinado con Referentes de los Servicios de Salud.

Ana Margarita Pereira Córdova
Referente Ministerial Línea Programática Hospital Amigo
División de Gestión de la Red Asistencial

abril 2016