



Boletín Especial

Evaluación para la Reacreditación

N°58 / Abril 2025



Estimada comunidad funcionaria:

Queremos agradecer sinceramente a todas y todos los funcionarios del hospital por el compromiso, la participación activa y el esfuerzo demostrado durante el reciente proceso de acreditación.

Este tipo de instancias no solo son necesarias, sino fundamentales para mirarnos como institución, identificar nuestras brechas y generar mejoras que impacten directamente en la calidad de la atención que entregamos a nuestros usuarios y en su experiencia en nuestro establecimiento. Sabemos que no fue un proceso fácil. Hubo dificultades, momentos de tensión y exigencias importantes. Pero fue precisamente el trabajo en equipo lo que nos permitió sortear cada obstáculo. Queremos agradecer especialmente a quienes hicieron un esfuerzo adicional, quedándose incluso hasta muy tarde para resolver los problemas que surgieron. Peleamos cada punto y no bajamos los brazos, y eso habla muy bien del poder que tenemos como institución cuando trabajamos unidos.

Estamos tranquilos y confiados respecto de la presentación que realizamos. Refleja no solo un trabajo serio y comprometido, sino también la convicción de que estamos avanzando por el camino correcto. En esta misma línea, nos alegra comunicar que, a partir del 1° de abril, la doctora Javiera Fuenzalida se reintegró al equipo de Calidad, con el fin de potenciar esta unidad, para hacer las cosas no solo con entusiasmo y compromiso, sino también alineados a los procesos normativos, con un espíritu de mejora continua, centrados en la calidad y la seguridad que merecen nuestros usuarios.

Queremos que, cuando llegue el próximo proceso de acreditación en unos años más, podamos enfrentarlo con confianza, tranquilidad y la certeza de haber hecho lo correcto cada día.

Sigamos avanzando juntos por un hospital cada vez mejor.

Equipo Directivo



Entidad acreditadora junto a directivos y equipo de Calidad.



Enf. Marcela Martínez, Jefa (s) Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

"Tuvimos que enfrentar este proceso con muy poco tiempo de preparación. Por ello decidimos focalizar esfuerzos y organizar un Comité que se encargó de apoyar y replicar esfuerzos en las distintas áreas y servicios. Un excelente equipo que logró sumar voluntades, vencer algunas resistencias y capacitar en aspectos que presentábamos una mayor debilidad. Me sentí preparada para el desafío y me doy por pagada con lo que logramos realizar".

Dra. Javiera Fuenzalida, Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

"Es importante destacar que se trató de un proceso colaborativo y muy participativo, donde pudimos sentir el involucramiento y la camiseta bien puesta de nuestros equipos: mamás, papás y funcionarios que postergaron incluso sus vacaciones para estar mejor preparados. Una instancia que sin duda nos da la oportunidad para seguir avanzando con la experiencia adquirida y mejorar sostenidamente en el tiempo".



Enf. Marcela Escudero, Subdirectora de Gestión del Cuidado

"Este fue un proceso que nos tenía muy nerviosos, dado que el anterior fue fallido y no tuvimos detalles sobre lo sucedido. Así lo enfrentamos con mucha ansiedad, pero una vez iniciado, las cosas fueron fluyendo. Creo que fue un proceso limpio y rápido; y que como en oportunidades anteriores logró unir al hospital para un resultado positivo".



“Sentimos la confianza en nuestro equipo”

Aunque no tienen ningún indicador específicamente a su cargo, este equipo apoyó transversalmente a los servicios clínicos y administrativos en sus respectivas presentaciones. Es así como **Alejandra Campos** no señala que “en esta oportunidad pudimos apreciar directamente el compromiso y motivación de la gente para con el éxito del proceso”.



“La gente nos consultaba no solo respecto de sus propios indicadores, sino también en relación a otros. Es así como pudimos sentir la confianza en nuestro equipo, tal vez un fruto del trabajo que hemos venido desarrollando durante estos últimos años... Independientemente de cómo nos vaya, fue una experiencia positiva. Se volvió a ver que se puede trabajar en equipo” nos

comenta **Daniel Narria**. “En algunas oportunidades tuvimos que colaborar para encontrar mecanismos que nos permitieran reflejar de una manera más adecuada lo realizado. Ello también implicó estudiar harto y quedarse hasta tarde, porque el fracaso de un otro también es tuyo, así que esperamos que nuestros aportes hayan sido efectivamente un respaldo de valor para el cumplimiento de los objetivos”, agrega. Para **Camila Madrid**, en tanto, este proceso fue “intenso y desafiante, pero podía percibirse el corazón puesto en la tarea para que todo saliera bien”.

Informática

Según nos señala **Axel Torrejón**, Jefe de Informática, el apoyo de su equipo se dio fundamentalmente en la etapa de subir la información solicitada por la entidad acreditadora a cada servicio. Para ello “tuvimos que diseñar una estructura de carpetas compartidas en la nube, cuyos contenidos fuimos recepcionando, ordenando y subiendo”. Por otro lado, Informática también brindó soporte antes y durante la semana de evaluación, en temas tales como el proveer los computadores e impresoras para la sala donde estuvieron las acreditadoras; o estar pesquisando que no hubieran contraseñas guardadas en los equipos, proceso que realizaron tanto manual como de forma centralizada.



Reunión de Evaluación: De Dulce y de Agraz...

En dependencias del área administrativa de Maternidad, integrantes del Comité de Calidad se reunieron para conversar y realizar un balance de lo vivido durante la semana de evaluación, como también para proyectar la continuidad del trabajo realizado.

El encuentro se realizó el 21 de marzo, a una semana de finalizada la evaluación por parte de la entidad acreditadora, congregando a las y los integrantes del Comité de Calidad que fue conformado para coordinar y liderar esfuerzos de pre acreditación en el recinto.

Destacando lo positivo, pero también aquellas cosas en las cuales debemos implementar mejoras, los participantes de este último concordaron en que debe dársele continuidad al proceso, aprovechando la inspiración e impulso para ir resolviendo colaborativamente todos aquellos aspectos en los cuales presentamos dificultades o desafíos por sortear, como también considerando las nuevas exigencias que se nos serán planteadas en procesos futuros.

Entre los aspectos positivos el Comité

destacó el compromiso, la colaboración y el trabajo en equipo, ese espíritu “Pino” que aparece cada vez que nos vemos enfrentados a una tarea de magnitud considerable.

Pero, al mismo tiempo, mencionaron la importante cuota de estrés experimentada con los cambios realizados para cubrir algunas falencias no detectadas previamente; situaciones que pueden haberse debido a deficiencias en la preparación del proceso; en coordinaciones internas e incluso en un exceso de confianza. Sin embargo, y como



dicen por ahí, las dificultades representan oportunidades de crecimiento. Y aunque la evaluación general es buena y optimista, para superarnos debemos tener la capacidad de revisar nuestros flujos e indicadores, establecer parámetros claros, comprendidos y compartidos; siendo lo suficientemente acuciosos para no dejar piezas al azar.

Mauricio Muñoz, Subdirector Médico

"Creo que este fue un proceso que nos dejó varias lecciones y aprendizajes. Una de las más importantes es que debemos empezar a construir desde hoy lo que se viene para adelante, sobretodo con las nuevas directrices técnicas que se aplicarán. Efectivamente los procesos a futuro traen hartos cambios y bonitos desafíos, varios de los cuales aplican directamente a Recursos Humanos, como lo son la conformación y la dependencia de los equipos; las estrategias que deben aplicarse en materia de Capacitación, por nombrar algunas. Lo mismo pasa con la Satisfacción Usaria. Junto con destacar el empuje de nuestro equipos, también quiero hacer hincapie y felicitar la labor desarrollada por la Dra. Javiera Fuenzalida, quien supo liderar y encauzar una tarea que por momentos resultó bastante compleja".



Fernando Caldera, Enf. Supervisor UPC

"Para nosotros el proceso de acreditación significó una oportunidad profunda de reflexión y mejora. No fue solo preparar documentos o actualizar protocolos; fue mirarnos como equipo, evaluar nuestras prácticas, y volver a alinear lo que hacemos con lo que creemos: que el paciente es el centro de todo. Durante este período revisamos en detalle cada aspecto de nuestra atención: desde la seguridad en la administración de medicamentos, la trazabilidad de los procedimientos, el manejo de eventos adversos, hasta cómo entregamos información clara y oportuna a los usuarios y sus familias. Fue un proceso exigente, sí, pero también profundamente enriquecedor. Reforzamos la importancia del trabajo colaborativo, el liderazgo clínico y la formación continua. Pudimos evidenciar que la calidad no es un objetivo puntual, sino una práctica diaria que se construye con compromiso, con ética, y con humanidad. En resumen, la acreditación no solo validó nuestras prácticas, sino también reafirmó quiénes somos como equipo: profesionales dedicados, cohesionados y conscientes de que en cada turno estamos marcando una diferencia real en la vida de quienes cuidamos.



Luis Roldán, Subdirector Administrativo

"El proceso tuvo altos y bajos, pero sumando y restando fue positivo. Ciertamente siempre hay cosas que podemos mejorar y otras apurar para rendir un buen examen. Lo que resulta claro es que si uno quiere trabajar con calidad, es necesario impulsar los cambios desde la propia Dirección. Otra de las enseñanzas es que debemos avanzar decididamente hacia la digitalización".

Una cuota de dulzura para compartir...



Para brindar una cuota de motivación adicional a los equipos, a mediados de febrero la Unidad de Desarrollo de las Personas y Organización recorrió los Servicios distribuyendo un dulce tentempie para compartir...

**** Galería Fotográfica completa en nuestro Sitio Web.**

Nora Gálvez, Directora CRS

"Esta evaluación evidenció que la Calidad y Seguridad debe abordarse como un proceso continuo, que debe estar presente en el cotidiano y no como parte de un ejercicio donde se revisa el cumplimiento de indicadores.

Desde lo positivo destaco por sobretodo la gran participación y compromiso que hubo en todos los estamentos: médicos, enfermeras, matronas, técnicos, auxiliares; todos aunaron esfuerzos y trabajaron conjuntamente para alcanzar un objetivo común: que nuestra institución fuera validada como una organización preocupada especialmente por la Calidad y por estar centrada en el paciente. Y en términos generales, yo diría que fue un proceso difícil, demasiado corto a mi parecer para todo lo que uno debe presentar. Creo que eso mismo no te permite disfrutar al momento de mostrar lo que hacemos, generando estrés y ansiedad".



Marcelo Donoso, Jefe de Recursos Humanos

"En general fue un proceso estresante que nos demandó mucho tiempo y mucha revisión, con cierta incertidumbre dada la experiencia de la acreditación anterior. Sin embargo, si bien nos significó una carga laboral extra, también nos presenta un horizonte para implementar mejoras al desarrollo de nuestro Hospital, si es que internalizamos positivamente todo el proceso, al clarificarnos desafíos en temáticas y/o acciones a resolver y/o implementar. Me parece pertinente felicitar además a todos(as) quienes trabajaron a full en esta Acreditación, y también un reconocimiento a la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente, especialmente por haber liderado un proceso con disciplina, rigor técnico, fomentando la participación, la autogestión y también a mi juicio en un clima relacional y laboral adecuado destacando el buen trato".



MEDICINA - CIRUGÍA

"Pese a las dificultades, creo que nuestra área pasó por un buen proceso de acreditación. La gente tuvo un alto grado de compromiso para con el proceso, hicimos cinco rondas de capacitaciones en las que participaron todos: médicos, enfermeras, técnicos y auxiliares tanto de Medicina como Cirugía, personal entrante y saliente de turno. Abordamos temas transversales y específicos de acreditación e intentamos crear conciencia sobre el rol de cada cual en el proceso, como también y especialmente sobre el por qué y para qué del mismo. En términos generales, creo que el cambio de mirada para abordar el proceso también nos impactó: tuvimos que revisar y modificar protocolos, lo que en algún momento provocó una importante cuota de confusión en los equipos", nos señala **Johanna Bravo, Enf. Supervisora del área**. "En la presente versión debe considerarse que se incluyeron indicadores, lo que hacía más compleja la evaluación. En la anterior nos habíamos acogido a lo indicado por Alerta Sanitaria, evaluándose solo protocolos. Y como la Alerta Sanitaria finalizó en marzo de 2024, a partir de dicha fecha debíamos presentar indicadores. Ello implicó revisar urgentemente metodologías y pautas, actividades que requieren de tiempo" nos expresa **Lisette Villarroel, Enf. de Calidad Medicina**. "Aunque no tenemos claridad de lo que sucedió en el ejercicio anterior, yo rescato que se hayan hecho mesas redondas donde se unificaron criterios e indicadores. En esta oportunidad faltó algo de aquello. De la reciente evaluación destaco particularmente el compromiso que tuvieron los equipos médicos, quienes se involucraron y trabajaron codo a codo en el proceso" comenta **Melissa Guajardo, Enf. de Calidad Cirugía**.



Solange Zapata,
Matrona Supervisora
Obstetricia - Ginecología

"Fue un proceso estresante, que espero tenga un cierre positivo, ya que se trata de un trabajo colaborativo de larga data. Fue un proceso cansador también, pero gratificante al mismo tiempo. Tenemos hartos desafíos por delante, unificar criterios y que no queden cosas a la libre interpretación, por ejemplo. De la misma forma una capacitación que permee a todos los estamentos, incluso a las empresas externas. Debemos ser conscientes de que las exigencias se han ido incrementando y nuestra aspiración debiera ir por sobre el mínimo para aprobar. De la misma forma no solo preocuparnos de hacer las cosas bien, sino que los propios usuarios también puedan tener esa percepción".

Ingrid Grandón, Enfermera Coordinadora CRS

"Vivimos esta reacreditación como un tremendo desafío. Hubo mucha gente que no participó del proceso anterior, por lo que debió prepararse desde cero. En todos los estamentos encontramos muy buena disposición a participar de las capacitaciones masivas e individuales; a responder en los simulacros que teníamos como entrevistas. Por ello, y pese al nerviosismo, estábamos seguros que la gente iba a responder bien, a tener el conocimiento y la convicción de que manejaban la información necesaria. Por ello creo que fue una instancia de crecimiento para todo el CRS".



REUNIONES DIARIAS DE EVALUACIÓN: El Cierre Cotidiano al Finalizar la Tarde

Como en el anterior proceso, cada día de la semana nos reunimos al finalizar la jornada para compartir la experiencia e incluso para hacer catarsis. Habitualmente los expositores relataban su experiencia en el proceso, para luego dar cuenta de aquellas áreas o indicadores en las que se había producido alguna dificultad, como también aquellos aspectos que podían sugerirse como una buena práctica.



María Eugenia Vera, Jefa UMT

"Pienso y siento que en este proceso de reacreditación, posterior al declarado "desierto" y que sonaba más a "reprobado", hubo un gran avance tanto de la gente que lideró, como de los que presentamos y defendimos en cada punto. Partiendo por las "chicas/grandes" de Calidad, lideradas por Marcela Martínez, en donde se notó una buena relación y

escucha a los supervisores y encargadas de calidad en sus opiniones y consejos de cómo presentar. Por otro lado, incorporar a la Dra. Fuenzalida al equipo fue un hito importante, pues ella logró apoyar desde lo motivacional a lo técnico de cada característica que le corresponde a los médicos. Desde quienes defendimos las características a modo local, fue muy estresante pues la empresa solicitó, como ninguna otra previamente, muchos documentos verificables para tener la convicción en cada característica. Esto nos permitió seguir aprendiendo, pues cada proceso es muy distinto al anterior. Finalmente todo suma a que seamos un hospital más maduro y sólido al enfrentar estos procesos, a pesar que siempre hay características que peligran durante la evaluación, pero con la ayuda de todos, logramos sacarlas adelante. Ahora solo a esperar el informe final, unos con más fe que otros, pero creo que todos siempre dispuestos a mejorar de manera continua por nuestros pacientes.... De eso se trata finalmente".