



Ministerio de Salud
Personas que atendemos personas



Elaboración del Informe Técnico de Evaluación

Dirección General de Salud de las Personas
Dirección de Calidad en Salud

Definición

- Documento que contiene los resultados de la autoevaluación realizada por los evaluadores internos y externos en el cual se precisan el **desarrollo del proceso ejecutado, las observaciones, el puntaje alcanzado y las recomendaciones** para conocimiento de la autoridad institucional.

Conceptos ...

- El evaluador tiene una amplia responsabilidad con los usuarios, la organización y con la autoridad sanitaria porque el sistema confía en sus capacidades para dar fe de la capacidad de una organización en prestar servicios de salud con calidad.

Conceptos ...

- La evaluación debe estar orientada a comprobar si la organización despliega una cultura de calidad lo cual es una impresión subjetiva que debe traducirse en el Informe de Autoevaluación.

Conceptos

- La evaluación significa medir un fenómeno, comparar con un criterio pre-establecido y realizar un juicio de valor, el cual debe estar idóneamente consignado en el Informe Técnico de Evaluación y sustentado en las hojas de trabajo.

Finalidad del Informe de Autoevaluación

- Ofrecer a la Dirección, a los departamentos y unidades, y a los equipos de trabajo evidencias del grado de cumplimiento de los estándares de acreditación desde una perspectiva práctica y sistémica.

El contenido del Informe

Los Anexos

(Hoja de Registro, Hoja de Observaciones, Reportes de Calificaciones)

Informe Técnico de Autoevaluación

1. Introducción
2. Alcance
3. Objetivos
4. Metodología de Trabajo
5. Equipo Evaluador
6. Cumplimiento del Plan
7. Observaciones
8. Puntaje alcanzado
9. Recomendaciones
10. Anexos

Introducción

Historia del establecimiento

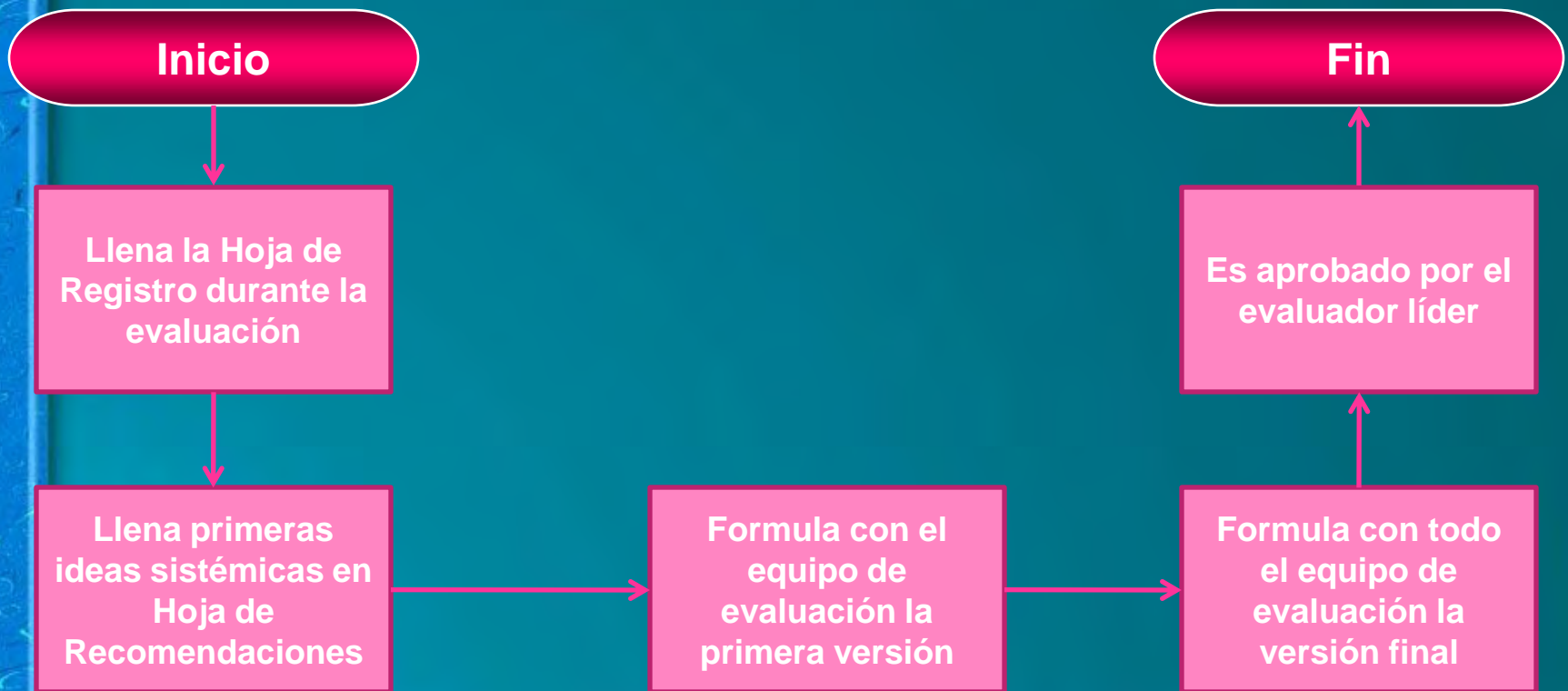
Ubicación geográfica

Capacidad instalada

Cartera de Servicios

Organigrama

Pasos para formulación del Informe



Durante la evaluación

Posterior a la evaluación

Cumplimiento del Plan

- Describir en que medida se ha cumplido con lo programado (Diagrama de Gantt)
- Relatar cual ha sido el desarrollo del proceso ejecutado

TECNICAS DE EVALUACION

	MACROPROCESO	REVISIONES DOCUMENTARIAS	AUDITORIAS	ENTREVISTAS	OBSERVACIONES	ENCUESTAS	MUESTREO
1	Direccionamiento	11		2			
2	Gestión de Recursos Humanos	10		12	1		
3	Gestión de la calidad	17		1	5		
4	Manejo del Riesgo de Atención	46	1	23	6	2	7
5	Emergencias y Desastres	16		4	8		
6	Control de la Gestión y Prestación	11		15			
7	Atención ambulatoria	10		5	6	2	
8	Atención de Hospitalización	16	5	7	4		8
10	Atención de Emergencias	9		4	8	1	2
11	Atención quirúrgica	24	1				
12	Docencia e Investigación	15		1			
13	Apoyo diagnóstico y tratamiento	11		5	2		
14	Admisión y Alta	15		6	12		
15	Referencia y Contra referencia	10		1			
16	Gestión de Medicamentos	15		8	4		1
17	Gestión de la información	13					
18	Descontaminación, limpieza, desinfección y esterilización	12		6	7	3	4
19	Manejo del Riesgo Social	7		1	1		
20	Manejo de nutrición de pacientes	8			5		2
21	Gestión de Insumos y Materiales	8		3	1		
22	Gestión de Equipos e Infraestructura	12		6	1		
	TOTAL	286	7	110	70	8	24

Observaciones

- Esta sección se construye en base a la **Hoja de Registro**, en cuya ultima columna se consignan el sustento de los puntajes y comentarios.

Puntaje alcanzado

Se elabora una tabla en la que se muestran los macroprocesos mas críticos:

Ejemplo con los 6 macroprocesos de gestión

Establecimiento categoría 1-1

Puntaje Alcanzado

Macroprocesos	Nº de Criterios de Evaluación (CE)	Máximo Puntaje Alcanzable (CE x 2)	Puntaje Alcanzado	Puntaje Obtenido del Máximo Alcanzable
Direccionamiento	6	12	6	50%
Gestión de RRHH	8	16	10	62%
Gestión de Calidad	13	26	20	76%
Manejo del Riesgo de la Atención	7	24	7	50%
Emergencias y Desastres	6	12	4	33%
Control de la Gestión y Prestación	4	8	2	25%

Observaciones

- Con estos comentarios se elabora la Hoja de Recomendaciones.
- En esta hoja se registran todos los criterios de evaluación que no lograron los 2 puntos

Hoja de Recomendaciones

MACROPROCESO	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES

Ejes para las Recomendaciones

1. Alineamiento
2. Educación
3. Comunicación
4. Clima y cultura organizacional
5. Control
6. Mejoramiento continuo

Contenido de las “Recomendaciones”

- **Recomendaciones de alineamiento:** Se recomienda la generación de espacios para compartir las experiencias de éxito en el cumplimiento de los estándares de acreditación, los cuales deben ser convocados desde la Dirección y soportados por la Unidad de Gestión de la Calidad.
- **Recomendaciones de educación:** se recomienda dar continuidad la formación de equipos de mejora, manejo de prácticas clínicas basadas en la evidencia, manejo de riesgo en la atención, manejo de insumos críticos.

Contenido de las “Recomendaciones”

- **Recomendaciones de comunicación:** se recomienda desplegar y sostener estrategias de comunicación orientadas al usuario interno con la finalidad de promover mejores niveles de aceptación, apropiación e involucramiento.
- **Recomendaciones de clima y cultura:** se recomienda diseñar y sostener incentivos de prestigio como la publicación trimestral de los servicios que logran mejores niveles de cumplimiento de objetivos de calidad, premiar a los colaboradores con mejor desempeño en prácticas de calidad y que sean seleccionados por los equipos de trabajo, promover espacios de confraternidad.

Contenido de las “Recomendaciones”

- **Recomendaciones de control:** Se recomienda poner especial atención a los servicios de Traumatología, Medicina y Cirugía para que sostengan acciones de control según las normas institucionales. Se recomienda a la Dirección tomar cuenta a los responsables sobre la aplicación de estas prácticas y a la Unidad de Gestión de la Calidad apoyar en el sostenimiento de las acciones de control a través del Comité de Auditoría.
- **Recomendaciones de mejoramiento continuo:** se recomienda al servicio de Traumatología la elaboración de acciones de mejoramiento continuo para instaurar prácticas de manejo de casos basadas en evidencias, el problema de calidad es el bajo nivel de adherencia a las guías para manejo de Politraumatismo, y debería ser abordado por el equipo de trabajo en el plazo inmediato. Responsabilidad: Jefe de Traumatología.

Contenido de las “Recomendaciones”

- A la Alta Dirección
- A la Unidad de Calidad
- A las Jefaturas de Servicios y Departamentos
- A los responsables de equipos de trabajo
- A los equipos de trabajo