

Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente (UCSP)

TM. Camila Benítez U.

Profesional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

✉ camila.benitezu@redsalud.gob.cl

Introducción

Una atención sanitaria de calidad es aquella que identifica de manera integral y precisa las necesidades de salud educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento, tanto de individuos como de poblaciones. Para responder a estas necesidades, se deben asignar los recursos humanos, tecnológicos y organizacionales de manera oportuna y efectiva, alineados con el conocimiento científico disponible.

En este contexto, la seguridad del paciente se convierte en un componente esencial e inseparable de la calidad asistencial. Esta se entiende como la capacidad del sistema de salud para reconocer y gestionar los riesgos asociados a la atención, con un enfoque preventivo que minimice la ocurrencia de eventos adversos evitables.

Las cifras globales son contundentes: se estima que 1 de cada 10 atenciones en salud resulta en daño para el paciente, y cerca del 50% de estos eventos adversos son prevenibles. En Estados Unidos, los errores en la atención

médica provocan cerca de 400.000 muertes al año, lo que los posiciona como la tercera causa de muerte después de las enfermedades cardiovasculares y el cáncer. Asimismo, en los países miembros de la OCDE, alrededor del 15% del gasto hospitalario se destina a la atención de las consecuencias derivadas del daño a pacientes durante su atención (1).

Frente a este panorama, la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente (UCSP) surge como un actor estratégico y diferenciador dentro de las instituciones de salud. Su misión no solo es garantizar el cumplimiento normativo, sino liderar una cultura organizacional centrada en la mejora continua, la transparencia y la prevención del daño (2).

En nuestra institución, esta unidad ha impulsado mejoras significativas. Desde 2021, cuando el sistema de notificación de eventos era en papel, se ha logrado una evolución progresiva hacia plataformas digitales más robustas, como REDCap, lo que ha facilitado el reporte, análisis y seguimiento de eventos. Como resultado, en el 2024 se observó un aumento del 7,7% en las notificaciones respecto al año anterior, reflejo de una mayor



Fuente: Repositorio Unidad de Comunicaciones HUAP.

sensibilización, participación del equipo de salud y compromiso con la mejora.

A nivel nacional, el Programa Nacional de Calidad y Seguridad de la Atención en Salud, vigente desde 2013, ha establecido las bases para que las instituciones implementen, monitorean y evalúen de manera sistemática las normas y protocolos asociados a la seguridad del paciente. Este programa, impulsado por el Ministerio de Salud, reconoce a las Unidades de Calidad como actores clave para operacionalizar dichas políticas en el nivel local.

Entre los avances más recientes, destaca la incorporación de la Norma General Técnica N° 204 sobre Tecnovigilancia, que regula la seguridad en el uso de dispositivos médicos, especialmente en su etapa de vigilancia post comercialización. Esta normativa busca reducir la incidencia de eventos adversos relacionados con dispositivos médicos, promoviendo la protección tanto de los pacientes como del personal de salud durante los procedimientos clínicos.

La UCSP no solo cumple un rol técnico y normativo, sino que representa un liderazgo transformador dentro de la atención sanitaria. A través de la promoción de una cultura de seguridad, la gestión proactiva de riesgos y la implementación de estándares nacionales e internacionales, esta unidad contribuye decisivamente a garantizar una atención más humana, segura y efectiva.

Descripción de la unidad

A nivel de estructura organizacional, la unidad depende directamente de la Dirección del hospital. Esta desempeña un rol técnico, asesor y operativo que tiene como función principal liderar las acciones destinadas a instalar un modelo de gestión de calidad, para dar cumplimiento a las exigencias de la Reforma de Salud, introduciendo una cultura de seguridad en la organización que permita minimizar los riesgos asociados a la atención clínica y administrativa de usuarios y funcionarios, identificando las oportunidades para mejorar los procesos.

En octubre del año 2012, la Resolución N° 010395 creó formalmente la UCSP en el Hospital de Urgencia Asistencia Pública (HUAP),

de acuerdo a lo instruido en el Ordinario 4099 de la Subsecretaría de Redes Asistenciales, del 31 de diciembre de 2008.

Su propósito es asegurar el cumplimiento de los requisitos exigidos por el Programa Nacional de Calidad y Seguridad en la Atención en Salud y mantener la calidad de establecimiento acreditado, según lo dispuesto en el Manual de Acreditación para atención cerrada, monitorizando las exigencias de la Ley 20.584 sobre Derechos y Deberes del Paciente y aspirando a un modelo de atención de salud con calidad y seguridad.

Basado en un trabajo multidisciplinario, integral y con las competencias necesarias, se dispuso la participación activa de las diferentes áreas que constituyen la institución, asegurando una visión globalizada de los diferentes procesos que abarcan las prestaciones descritas en la Ficha Técnica de Prestadores de Atención Cerrada, liderados por la Jefatura de la UCSP.

A partir del año 2020, mediante Resolución Exenta N° 1839 del 07/10/2020, las Unidades de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud y Calidad y Seguridad del Paciente funcionan de manera independiente, asesorando a la Dirección en los ámbitos de su competencia.

Organización de la unidad

Actualmente la unidad está conformada por un equipo multidisciplinario de 10 personas, en horario diurno, el cual incluye profesionales de distintas áreas, como Enfermería, Tecnología Médica y Medicina, además de la Secretaría de la UCSP.

Funciones de la unidad

Entre las funciones más importantes que posee la unidad, es posible destacar:

Gestión documental

La UCSP es responsable institucional de la documentación del hospital asociada a la atención clínica (incluyendo la participación de unidades administrativas en el proceso), velando por su conservación, difusión y redacción acorde a la normativa. Actualmente, la unidad posee un Repositorio de documentos (3), el cual es de libre acceso y permite a toda la comunidad hospitalaria acceder desde cualquier dispositivo a la visualización de la documentación actual.

Acreditación de prestadores institucionales

La acreditación de prestadores institucionales es un proceso de evaluación que se realiza en hospitales, clínicas, consultorios y centros de atención de salud, el que es realizado por Entidades Acreditadoras y gestionado por la Superintendencia de Salud, siendo su objetivo verificar que se cumplan con los estándares de calidad que exige el Ministerio de Salud (4).

Es un proceso periódico que se realiza cada 3 años, y en nuestro hospital es conducido por la UCSP, quienes son las responsables de capacitar a los referentes de cada servicio en materias de calidad y seguridad, dentro de las cuales destacan: medición de indicadores, actualización de protocolos, planes de mejora de eventos adversos y centinelas, entre otras gestiones. Sumado a ello, la unidad realiza la evaluación, monitoreo y acciones de mejora

de todos los procesos que exige la Intendencia de Prestadores de Salud.

Actualmente, el HUAP se encuentra en la etapa final de evaluación por parte de la Superintendencia de Salud, que define los plazos para dar por concluido el proceso.

Indicadores de Seguridad MINSAL

El HUAP está sujeto al cumplimiento de las nueve Normas de Seguridad del Ministerio de Salud (MINSAL), de las cuales seis están asociadas a indicadores de seguridad. Estos indicadores se agrupan en cuatro ámbitos clave: cuidados, cirugía, transfusiones y equipamiento.

La UCSP es responsable de garantizar el cumplimiento de estos indicadores establecidos por MINSAL, con el objetivo de monitorear la adherencia a normas y protocolos relacionados con la seguridad del paciente y la calidad de la atención en salud (5). Cada uno de estos indicadores está vinculado a una Norma Técnica específica, que establece los protocolos y lineamientos obligatorios para todos los establecimientos de salud públicos.

En diciembre de 2023 se promulgó la “Norma Técnica sobre seguridad del paciente y calidad de la atención respecto de la prevención de lesiones por presión (LPP) en establecimientos de atención cerrada”, también llamada Norma Técnica (NT) N°234, que actualiza la NT N°0006. Esta norma destaca la importancia de realizar una adecuada valoración del riesgo de LPP, implementar medidas preventivas, fomentar la participación interdisciplinaria en su prevención, asegurar la formación y capacitación continua del personal, supervisar sistemáticamente la adherencia a las prácticas preventivas y

garantizar la pesquisa precoz y notificación oportuna de los casos de LPP.

Respecto al avance en la implementación de la NT N°234 en el HUAP, se destacan las siguientes acciones:

- Adquisición de 80 unidades de Superficies Especiales para el Manejo de la Presión (SEMP) para la Unidad de Emergencia Hospitalaria (UEH): colchones antiescaras para camillas “waffles”.
- Modificación de registros clínicos de enfermería en Unidad de Emergencia Hospitalaria, Unidad de Paciente Crítico, Unidad de Cuidados Medios, Pabellón y Angiografía, tal como lo estipula la Norma, facilitando el correcto registro.
- Incorporación de nuevas áreas, como la Unidad de Análisis Clínico GRD, mejorando la calidad del registro clínico al entregar información valiosa para el cálculo y análisis del indicador de tasa de LPP.

Gestión de riesgos

La UCSP es la responsable de supervisar el cumplimiento de la Norma MINSAL 0002, que establece los lineamientos para el manejo y análisis de los Eventos Adversos y Centinelas y permite aplicar estrategias metodológicas establecidas para prevenir y vigilar la ocurrencia de eventos adversos asociados a procesos asistenciales, tales como procedimientos quirúrgicos, infecciones asociadas a la atención y cuidado de pacientes, además de establecer un sistema de reportes que permita la revisión y análisis de eventos adversos y centinelas que han ocurrido en la institución (6).

Desde abril de 2024, en la Posta Central se implementó un nuevo sistema de notificación a través de la plataforma REDCap (7). Esta herramienta ha permitido a los equipos de salud realizar reportes más detallados, con la posibilidad de incluir fotografías y otra información relevante. Además, ha hecho más eficiente el análisis de los eventos reportados.

Durante el 2024 (según estadística propia) se recibieron 3.472 notificaciones, de las cuales 2.854 (82,2%) correspondieron a temas del área de Calidad, y 15 fueron clasificadas como Eventos Centinela. En comparación con 2023, se observó un aumento en las notificaciones de la plataforma del 7,7% (3.224 en 2023) y un alza del 5,2% en las notificaciones correspondientes a Calidad (2.712 en 2023). Por otro lado, los Eventos Centinela mostraron una disminución significativa del 25%, pasando de 20 casos en 2023 a 15 en 2024.

Estos Eventos Centinelas, además, comenzaron a ser reportados de manera priorizada al MINSAL, de acuerdo a las nuevas instrucciones vigentes, las cuales implican, entre otras cosas, la notificación inmediata, tanto al Ministerio como al Servicio de Salud, y el manejo priorizado de éstos (8).

Tecnovigilancia

El año 2019 comenzó la implementación de la Norma Técnica 204 sobre Seguridad del Paciente y Calidad de la Atención respecto de Seguridad en el Uso de los Dispositivos Médicos: Tecnovigilancia, la que se continuará implementando hasta lograr establecer un sistema que permita realizar la trazabilidad completa de todos los dispositivos médicos.

Durante el 2024 se recibieron 16 notifica-

ciones, de las cuales 10 correspondieron a materias de Tecnovigilancia e implicaron retiro de insumos en parte de los servicios del hospital y fueron notificadas al Instituto de Salud Pública. Con respecto a este ítem, cinco correspondieron a problemas relacionados con la calidad del material del dispositivo médico (DM), dos a problemas con el resultado esperado del DM, dos a problema electrónico del DM y uno a problema con el envasado del DM.

Matriz de Riesgos

Desde el año 2024 la unidad ha sido mandada por el Director a liderar el proceso de gestión de riesgos institucional, siguiendo las directrices del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG)(9). La gestión de riesgos está orientada a mejorar los procesos y a cumplir los objetivos estratégicos y con



Fuente: Repositorio Unidad de Comunicaciones HUAP.

ello la misión institucional. Esta herramienta de gestión, continua e iterativa, implica el levantamiento y la revisión de procesos; la identificación, el análisis y la valorización de los riesgos críticos y sus controles; y muy especialmente, el diseño de medidas de tratamiento para dichos riesgos.

Humanización

En diciembre de 2024 la unidad realizó la Primera Jornada de Humanización centrada en los Equipos de Salud y Segundas Víctimas, la cual contó con la presencia de destacados exponentes, tanto del ámbito público como privado, incluyendo al asesor del gabinete del Ministerio de Salud y responsable del Plan Nacional de Humanización, Bruno Solari. La jornada fue abierta a toda la comunidad funcionaria y contó con una alta convocatoria, permitiendo transmitir estos conceptos a los funcionarios y funcionarias HUAP.

Actualmente, la unidad es parte de la Mesa de Humanización institucional, la cual permitirá entregar una atención sanitaria de excelencia, humanizada y centrada en los pacientes y equipos de salud.

Próximos desafíos

Durante el año 2025, la UCSP proyecta seguir trabajando y fortaleciendo todos los desafíos iniciados con anterioridad, permitiendo entregar a nuestro hospital las herramientas necesarias para mantenerse a la vanguardia de la salud, ajustado a la normativa, siendo siempre su enfoque primordial la calidad, seguridad y la mejora continua.

Entre estos desafíos es posible mencionar: mantener el estatus de acreditado, obteniendo la autorización sanitaria de todas

sus instalaciones; fortalecer las estrategias de seguridad MINSAL; configurar el sistema de trazabilidad de dispositivos médicos; actualizar el proceso de gestión de riesgos y levantar la Matriz de Riesgos institucional; crear el Plan de Humanización y Sistema de Segundas Víctimas; e iniciar el plan de trabajo establecido en la nueva Pauta de Cotejo de Atención Cerrada, la que se encuentra próxima a ser difundida por la Superintendencia de Salud.

Conclusión

La UCSP desempeña un papel fundamental en la mejora continua de la atención en nuestro hospital. Su labor no sólo se enfoca en el cumplimiento de normativas, sino en la creación de una cultura de seguridad que beneficie a pacientes, profesionales de la salud y a toda la comunidad hospitalaria, sin carácter punitivo.

A través de la gestión de riesgos, la capacitación del personal, el monitoreo de indicadores y la implementación de estrategias basadas en evidencia, esta unidad apunta a que la atención brindada sea segura, eficiente y de calidad. Su alcance involucra a todos los niveles de la institución, promoviendo la participación y el compromiso de cada uno de los funcionarios del hospital.

Reafirmamos nuestro compromiso con la seguridad del paciente y la mejora continua, entendiendo que la calidad en la atención es un derecho fundamental y una responsabilidad compartida. Solo con el esfuerzo conjunto podremos fortalecer la confianza en nuestro sistema de salud y brindar una atención digna, oportuna, segura y huma-

nizada, en concordancia con los objetivos estratégicos definidos en la Planificación Estratégica HUAP 2024-2027.

Referencias

1. World Health Organization: WHO. (2023, 11 de Septiembre). Seguridad del paciente. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
2. Ministerio de Salud de Chile. (2013). Norma técnica: Programa Nacional de Calidad y Seguridad de la Atención en Salud. Disponible en: <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2023/11/2013.-Norma-Tecnica-Programa-Nacional-de-Calidad-y-Seguridad-de-la-Atencion-en-Salud-1.pdf>
3. Hospital de Urgencia Asistencia Pública. (s. f.). Repositorio documental. <https://documentos.huap.online>
4. Superintendencia de Salud de Chile. (s.f.). Acreditación de prestadores institucionales. Superintendencia de Salud. Disponible en: <https://www.superdesalud.gob.cl/tax-grupos-de-interes/prestadores-6053/prestadores-institucionales-6055>
5. Ministerio de Salud de Chile. (2012). Norma técnica: Establece protocolos y Normas sobre la seguridad del paciente y Calidad de la Atención para ser aplicados por los prestadores institucionales públicos y privados. Disponible en: <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2023/11/2.-Norma-Establece-Protocolos-y-Normas-sobre-Seguridad-del-Paciente-y-....pdf>
6. Ministerio de Salud de Chile. (2012). Norma técnica sobre reporte de eventos adversos y eventos centinela. Ministerio de Salud de Chile. Disponible en: https://www.superdesalud.gob.cl/observatorio/671/articles-8928_recurso_3.pdf
7. Harris PA, Taylor R, Minor BL, et al. The REDCap consortium: Building an international community of software platform partners. *J Biomed Inform.* 2019;95:103208. doi:10.1016/j.jbi.2019.103208.
8. Ministerio de Salud Chile. (2025). Manual de eventos centinela priorizados para reporte inmediato. <https://ejemplo.gob.cl/manual-centinela-2025.pdf>
9. Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno. (2016). Documento técnico N° 70: Implementación, mantención y actualización del proceso de gestión de riesgos en el sector público (v. 0.2). (Basado en NCh-ISO 31000:2012).