



►► Sistema permitirá a usuarios comparar distintos recintos. FOTO: ANDRES PEREZ

Superintendencia elabora ranking de prestadores de salud

► A través de encuestas se medirá la calidad de trato y la atención recibida por pacientes dados de alta.

► Piloto incluye 10 clínicas y hospitales de nueve comunas. A fin de año se ampliará a toda la R.M.

Gabriela Sandoval P.

El médico que lo operó ¿vino a verlo todos los días? ¿La enfermera le explicó con claridad los procedimientos o exámenes que le realizaron? ¿El auxiliar de enfermería vino oportunamente cuando lo llamó? Esas son algunas preguntas de la encuesta de satisfacción de la atención de salud hospitalaria, que está desarrollando la Superintendencia de Salud para evaluar la calidad de servicio de prestadores de salud, públicos y privados.

El programa, en fase pilo-

to, incluye 10 hospitales y clínicas de nueve comunas, para probar el sistema que a fin de año se ampliará a toda la Región Metropolitana.

Según explica el superintendente de Salud, Luis Romero, la encuesta se está aplicando a personas que han recibido el alta desde alguno de los 10 recintos, quienes reciben un código que les permite evaluar -con nota de 1 a 7- la calidad de la atención recibida desde diversos aspectos, como infraestructura, recursos humanos, equipamiento e, incluso, alimentación e

higiene (ver tabla).

Los resultados obtenidos serán publicados en el sitio de la Superintendencia de Salud -como hoy ocurre con los principales indicadores de isapres- para permitir a las personas saber de antemano cuál es la evaluación obtenida por la clínica o el hospital donde pretende atenderse y así decidir informadamente sobre uno u otro prestador.

Una vez validado el instrumento, la encuesta incluirá, además, preguntas sobre la calidad asistencial de los recintos. "La idea final de esto

CRITERIOS A EVALUAR

- 1 **Hospital o clínica** mide tiempo de espera, presencia de especialistas, calidad de equipos y alimentación, etc.
- 2 **Médico** evalúa trato, información entregada, visitas efectuadas, entre otros.
- 3 **Enfermera** mide si atención fue oportuna, si se informó procedimientos y el trato.
- 4 **Auxiliar o técnico** consulta si prestó apoyo físico y nivel de preocupación por paciente.
- 5 **Personal administrativo** pregunta si fue respetuoso y si informó adecuadamente.
- 6 **Limpieza** mide que el aseo cumpla los estándares.
- 7 **Urgencia** evalúa atención en eventos no programados.

es tener, al igual como tenemos un ranking de isapres, uno de prestadores, donde las personas podrán ver dos áreas, tanto el trato como la calidad asistencial. Para esta última parte estamos definiendo los indicadores clínicos que se utilizarán", dijo Romero.

El subsecretario de Redes Asistenciales, Luis Castillo, explicó que en caso que hospitales sean mal evaluados, serán intervenidos desde el Ministerio de Salud para revertir estos indicadores. "Esto es transparencia, mostrar las percepciones de la gente, pues va a ser público lo que la gente opina tras una estadía en clínica u hospital. Y si hay malas evaluaciones, tenemos un equipo de intervención en calidad y seguridad que se involucrará para saber qué está pasando", dijo Romero, quien añadió que el sistema replica un modelo español de evaluación de hospitales.

La jefa de la unidad de calidad y seguridad del paciente del Hospital San Juan de Dios, Margarita Samame, explicó que los pacientes deben firmar un consentimiento para ser parte de la evaluación. "Hay bastante disposición a colaborar, porque esto va a ser un instrumento para que la gente pueda comparar entre los centros públicos y privados", dijo Samame. ●

Gobierno impulsará trámite de proyecto que reforma a isapres

► Iniciativa tendrá suma urgencia para destrabar discusión parlamentaria en Comisión de Hacienda.

A fines de este mes se retomará la tramitación del proyecto que reforma a las isapres y que crea un Plan Garantizado de Salud, con una tarifa fija e igual para los afiliados de una misma aseguradora, independientemente de salud que posea.

El ministro de Salud, Jaime Mañalich, adelantó que el proyecto, que debe ser revisado por la Comisión de Hacienda de la Cámara de Diputados, tendrá suma urgencia para hacer más expedita su discusión, que incluye las indicaciones que presentó el Ejecutivo. Entre estas destaca un "piso" de

cobertura financiera que tendrá como mínimo el 25% del arancel Fonasa en modalidad libre elección para el PGS y la creación de un seguro de gastos catastróficos, cuyo deducible se acumulará como cualquier copago, independiente de la enfermedad que lo haya ocasionado.

Mañalich, además, dijo que el Instituto Nacional de Estadísticas ya elaboró una fórmula que permitirá calcular los reajustes que tendrán anualmente los planes, tal como lo establece el proyecto. "Eso se lo vamos a hacer conocer a la Comisión de Hacienda en la primera oportunidad en que se discuta esta ley", dijo. El presidente de la comisión, Ernesto Silva, señaló que se iniciará el estudio del proyecto a partir de la última semana de julio. ●

Comienza a regir libre elección de Fonasa para 658 mil pensionados

A contar de ayer está operativo el sistema de libre elección para 658 mil pensionados del Fondo Nacional de Salud (Fonasa), que reciben una Pensión Básica Solidaria.

El Presidente Sebastián Piñera explicó que la iniciativa evitará que estos adultos mayores deban atenderse exclusivamente en consultorios y hospitales públicos, permitiéndoles acceder a bonos de atención para consultas médicas o exámenes. "A partir de ahora van a poder, además, elegir libremente el médico y la institución

donde quieran atenderse", dijo Piñera.

El director de Fonasa, Miguel Uriarte, afirmó que de los beneficiarios, cerca de 500 mil nunca habían accedido a la compra de bonos y que, en caso de no poder costearlos, optarán a préstamos sin interés en el seguro público. "Esto es algo nuevo para ellos, ya lo pueden utilizar, sobre todo ahora que estamos en invierno", dijo Uriarte, quien aclaró que resta el registro de huella dactilar para que los pensionados puedan comprar bonos directamente en el prestador. ●



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CHILE

Diplomados dirigidos a encargados de **RR.HH., jefes de área, psicólogos, trabajadores sociales, entre otros.**

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Diplomado en **Resolución de conflictos laborales: desde la confrontación hacia la construcción de consensos.**

Inicio: 10 agosto.

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Diplomado en **Investigación cualitativa, método y práctica.**

Inicio: 3 agosto.

Postulaciones y detalle de los programas:
educacioncontinua.uc.cl

Informaciones:
programa@uc.cl
354 6580
Centro de Extensión UC

7 años
Universidad con
Máxima acreditación
en todas las áreas
HABIA NOV. 2010

f Diplomados UC

t @Diplomados UC