



**MINISTERIO DE SALUD
Y DEPORTES**

GUÍA DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD TERCER NIVEL DE ATENCIÓN

**Movilizados por
el Derecho a la Salud y la Vida**

Serie: Documentos Técnico Normativos

**LA PAZ - BOLIVIA
2008**





**MINISTERIO DE SALUD
Y DEPORTES**

GUÍA DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD TERCER NIVEL DE ATENCIÓN

**Movilizados por
el Derecho a la Salud y la Vida**

Serie: Documentos Técnico Normativos

**LA PAZ - BOLIVIA
2008**



R-BO Bolivia. Ministerio de Salud y Deportes, Unidad de Servicios de Salud y Calidad, Proyecto
WX15 Reforma de Salud, Instituto Nacional de Seguros de Salud (INASES).
M665g Guía de evaluación y acreditación de establecimientos de salud: tercer nivel de
2007 atención/Ministerio de Salud y Deportes. La Paz: Gacely, 2007.

60p.: tab. (Serie: Documentos Técnico-Normativos de Calidad N° 62)

- I. CALIDAD DE LA ATENCION DE SALUD, ACCESO Y EVALUACION
- II. ACREDITACION
- III. ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE TERCER NIVEL
- IV. GUIA
 - 1. t.
 - 2. Unidad de Servicios de Salud y Calidad
 - 3. Serie

GUIA DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD TERCER NIVEL DE ATENCIÓN

Texto en PDF disponible en:
www.sns.gov.bo

Depósito Legal N° 4-1-68-08 P.O.
ISBN 978-99905-966-5-6

Autores:

Dra. Lourdes Murillo Cuentas	MSyD-PRS
Dra. Ma. Luisa Valenzuela Cáceres	COSSMIL
Dra. Ma. Teresa Bilbao Cortés	CPS
Dr. Antonio F. Flores Serna	CPS
Dra. Roxana Miranda Larrea	CBES
Dr. José Hugo Rodrigo Balladares	SSU
Dra. Debbye I. Macías Quiroga	INASES

Edición:

Dra. Lourdes Murillo Cuentas	MSyD-PRS
Dra. Ma. Luisa Valenzuela Cáceres	COSSMIL
Dra. Ma. Teresa Bilbao Cortés	CPS
Dra. Roxana Miranda Larrea	CBES
Dra. Debbye I. Macías Quiroga	INASES

Coordinación:

Dr. Javier Luna Orosco E. MSyD

Contribuciones y revisión técnica:

Dr. Hugo E. Perez G.	SBAM
Lic. Elizabeth Cañipa	MSyD
Dr. Marcos Prado E.	CORDES
Dr. Bernardino Orgaz	SBAM
Dr. Nicanor Jové A.	INASES
Dra. Virginia Centellas	CONSULTORIA
Dra. Ana Sota M.	CONSULTORIA
Dra. Janneth Centeno M.	CPS
Dra. Patricia Ramirez	CPS

La Paz, Unidad de Servicios de Salud y Calidad - Dirección General de Salud - Comité de Identidad Institucional -
Ministerio de Salud y Deportes, 2008.

© Ministerio de Salud y Deportes 2008

Documento impreso con el apoyo de Proyecto Reforma de Salud
Se autoriza su reproducción total o parcial, a condición de citar la fuente y la propiedad.

Impreso en Bolivia

MINISTERIO DE SALUD Y DEPORTES

Dr Walter H Selum Rivero
MINISTRO DE SALUD Y DEPORTES

Dr. Juan Alberto Nogales Rocabado
VICEMINISTRO DE SALUD

Dr. Nelson Ticona
**VICEMINISTRO DE MEDICINA
TRADICIONAL E INTERCULTURALIDAD a. i.**

Sr. Miguel Aguilar Egüez
VICEMINISTRO DE DEPORTES

Dr, Roberto Tardío Lara
DIRECTOR GENERAL DE SALUD

AGRADECIMIENTO

A la Dra. Nila Heredia Miranda, ex Ministra de Salud y Deportes, quien impulsó el fortalecimiento de la calidad de los servicios de salud en beneficio de la población y en cuya gestión se elaboró y concluyó el presente documento.

INSTITUCIONES PARTICIPANTES EN EL CONSENSO Y VALIDACIÓN DEL DOCUMENTO *

Ministerio de Salud y Deportes (MS y D)
Instituto Nacional de Seguros de Salud (INASES)
Unidad de Servicios de Salud y Calidad - MSyD
Proyecto Reforma de Salud - MSyD
Servicio Departamental de Salud (SEDES) Beni
Servicio Departamental de Salud (SEDES) Chuquisaca
Servicio Departamental de Salud (SEDES) Cochabamba
Servicio Departamental de Salud (SEDES) La Paz
Servicio Departamental de Salud (SEDES) Oruro
Servicio Departamental de Salud (SEDES) Potosí
Servicio Departamental de Salud (SEDES) Santa Cruz
Servicio Departamental de Salud (SEDES) Tarija
Servicio Regional de Salud (SERES) El Alto
Dirección Municipal de Salud – Cobija
Dirección Municipal de Salud – Cochabamba
Dirección Municipal de Salud – La Paz
Dirección Municipal de Salud – Oruro
Dirección Municipal de Salud – Potosí
Dirección Municipal de Salud – Sucre
Dirección Municipal de Salud – Tarija
Dirección Municipal de Salud – Trinidad
Caja Nacional de Salud (CNS)
Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP)
Caja Bancaria Estatal de Salud (CBES)
Caja Petrolera de Salud (CPS)
Corporación del Seguro Social Militar (COSSMIL)
Caja de Salud de Caminos y Ramas Afines (CSC Y RA)
Policía Nacional (Dirección Nacional de Salud y Bienestar Social de la Policía Nacional)
Colegio Médico de Bolivia
Colegio de Odontólogos de Bolivia
Colegio de Bioquímica y Farmacia de Bolivia
Colegio de Enfermeras de Bolivia
Colegio de Nutricionistas de Bolivia
Sociedad Boliviana de Auditoría Médica
Médicos Mundi
Programa de Coordinación en Salud Integral (PROCOSI)

* Se han considerado todas aquellas instituciones que conociendo el documento en la etapa de borrador final, contribuyeron al consenso, ya sea con su asistencia y participación en el Taller Nacional de Calidad en Salud (18 y 19 de junio 2007), o con aportes modificatorios oportunos para la corrección y enriquecimiento de la edición final.

PRESENTACIÓN

“Movilizados por el derecho a la salud y a la vida para vivir bien” es la premisa que guía las políticas y acciones que viene desarrollando el Ministerio de Salud y Deportes, siendo una de las principales finalidades lograr que la calidad en la atención de los servicios de salud, deje de ser un enunciado y se convierta en una realidad verificable y medible.

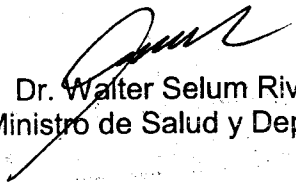
Hasta hace unos años, la calidad era una orientación y luego una política de salud, en la actualidad se constituye en una responsabilidad ineludible del Estado, en procura de afianzarla como condición intrínseca o esencial de los servicios de salud, y que junto a condiciones de equidad, solidaridad, universalidad, interculturalidad, accesibilidad, continuidad y oportunidad, se traduzca claramente en la satisfacción de la población con la atención en salud que recibe, en aplicación al nuevo Modelo de Atención de Salud Familiar Comunitaria Intercultural.

Para las necesidades cotidianas de funcionamiento, importa definir y sistematizar la forma cómo se evalúa la calidad, siendo los Manuales y Guías de Evaluación y Acreditación de Establecimientos de Salud, entre los cuales está el documento que ahora se presenta, instrumentos metodológicos fundamentales, que a más de orientar la evaluación externa periódica y permanente, impulsarán el cumplimiento de estándares de calidad, la autoevaluación interna en los propios establecimientos de salud y el cumplimiento de la normativa única y general para todo el Sistema Nacional de Salud.

Finalmente, destaco el esfuerzo realizado para la elaboración de estos Manuales y Guías, resultantes de la consubstanciación y mejoramiento cualitativo de otros que anteriormente eran diferentes en los ámbitos público y de la seguridad social, y que ahora emergen en documentos únicos de aplicación general, obviamente dinámicos y perfectibles como todos los instrumentos metodológicos del área de calidad, de acuerdo a las realidades propias, desafíos futuros y avances que siempre podrá aportar la investigación nacional e internacional.

Exhortamos al compromiso y participación de todas las instancias correspondientes de la gestión en salud, para que este instrumento coadyuve a fortalecer el Sistema Nacional de Salud en beneficio de toda la población boliviana.

La Paz, marzo de 2008



Dr. Walter Selum Rivero
Ministro de Salud y Deportes



Resolución Ministerial 0090

26 FEB. 2008

VISTOS Y CONSIDERANDO

Que, la Constitución Política del Estado en su Art. 158° establece que el Estado tiene la obligación de defender el capital humano protegiendo la salud de la población.... Concordante con ello, el Código de Salud de la República de Bolivia, determina en su Art. 2° que la salud es un bien de interés público, corresponde al Estado velar por la salud del individuo, la familia y la población en su totalidad;

Que, el inciso d) del artículo 4.- de la Ley N° 3351 de Organización del Poder Ejecutivo, señala entre las atribuciones específicas del Ministro de Salud y Deportes : Regular, planificar, controlar y conducir el Sistema Nacional de Salud, conformado por los subsectores de seguridad social a corto, público y privado, con y sin fines de lucro;

Que, la Unidad de Servicios de Salud y Calidad de este Ministerio ha elaborado una serie de normas e instrumentos concernientes a la gestión y atención de calidad a ser cumplidas en el Sistema Nacional Único y el Modelo de Atención Familiar Comunitario e Intercultural de Salud;

Que, mediante nota CITE MSyD/VM-0311/008 de fecha 14 de febrero de 2008, el Sr. Viceministro de Salud, instruye la elaboración de una Resolución Ministerial que valide los documentos normativos elaborados por la Unidad de Servicios de Salud y Calidad, mismos que serán difundidos en el ámbito nacional para su aplicación;

Que, el artículo 87 del Decreto Supremo N° 28631, en su literal a), entre las funciones del Sr. Viceministro de Salud, establece la de proponer políticas, reglamentos e instructivos para supervisar el Sistema Nacional de Salud, promoviendo su desarrollo integral.

POR TANTO,

El Sr. Ministro de Salud y Deportes, en ejercicio de las facultades otorgadas por la Ley 3351,

RESUELVE,

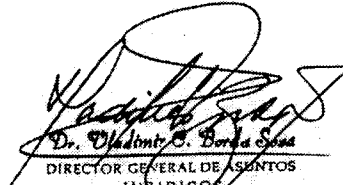
ARTICULO PRIMERO.- Aprobar y poner en vigencia los siguientes documentos, que en anexos forman parte integrante de la presente Resolución:

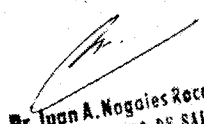
- **BASES PARA LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PROYECTO NACIONAL DE CALIDAD EN SALUD (PRONACS)**
- **MANUAL DE AUDITORIA EN SALUD Y NORMA TECNICA**
- **NORMA TECNICA DEL EXPEDIENTE CLINICO**
- **GUIA BASICA DE CONDUCTA MEDICO-SANITARIA**

- OBTENCION DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO
- REGLAMENTO GENERAL DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD
- MANUAL DE EVALUACION Y ACREDITACION DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, PRIMER NIVEL
- MANUAL DE EVALUACION Y ACREDITACION DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGUNDO NIVEL
- MANUAL DE EVALUACION Y ACREDITACION DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, TERCER NIVEL
- GUIA DE EVALUACION Y ACREDITACION DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, PRIMER NIVEL
- GUIA DE EVALUACION Y ACREDITACION DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, SEGUNDO NIVEL
- GUIA DE EVALUACION Y ACREDITACION DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, TERCER NIVEL

ARTICULO SEGUNDO.- Instruir a la Dirección General de Salud y a la Unidad de Servicios de Salud y Calidad la difusión y aplicación de estos instrumentos normativos entre las instancias correspondientes en el ámbito nacional.

Regístrese, hágase saber y archívese.


Dr. Ofelinto C. Borda Siles
 DIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS
 JURIDICOS
 MINISTERIO DE SALUD Y DEPORTES


Dr. Juan A. Nogués Rocabado
 VICEMINISTRA DE SALUD
 MINISTERIO DE SALUD Y DEPORTES


Dr. Walter Belum Rivero
 MINISTRO DE SALUD
 Y DEPORTES

INDICE

PÁGINAS

Accesibilidad y continuidad de la atención (ACA)	1
Evaluación del paciente (EDP)	10
Atención a los pacientes (AAP)	22
Derechos del paciente y de su familia (DPF)	45
Educación y comunicación al paciente y a su familia (EPF)	54
Gobierno, liderazgo y dirección del establecimiento (GLD)	55
Formación y capacitación del personal (FCP)	58
Gestión y mejora de la calidad (GMC)	62
Sistema de Vigilancia Epidemiológica (SVE)	68
- Prevención Y Control de Infecciones (CIES)	68
- Manejo de residuos (MRES)	74
- Bioseguridad (BIOS)	75
Gestión de la información (GIN).....	76
Gestión y seguridad de las instalaciones (GSI)	83
Resumen de Estadares por nivel de Gestión	89

ACCESIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN (ACA)

ACA.1 Los pacientes tienen acceso a los servicios del establecimiento de salud en función de sus necesidades de atención y de acuerdo a la misión, el nivel y los recursos del establecimiento (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se facilita a los pacientes, población y a otros centros de atención relacionados con el establecimiento la información sobre los servicios, los horarios y sobre el proceso de obtención de atención preferentemente en el idioma de la región.	Verificar existencia de: • Guía de información al usuario • Línea telefónica gratuita • Boletines informativos • Página Web • Panel informativo gráfico • Medios de información audio visuales (El cumplimiento de uno de los medios de verificación califica el estándar)			
2. Durante el primer contacto, se proporciona al paciente y a la población información referente a su requerimiento o necesidad.	Verificar existencia de: • Unidad de informaciones • Funcionario encargado con capacitación técnica y en relaciones humanas, preferentemente con conocimiento del idioma de la región			
3. En base al primer contacto, se comprueba que las necesidades del paciente se adaptan a la misión y nivel de atención.	Verificar: • Manual de procesos, operaciones y procedimientos acordes a la misión y al nivel de atención			
4. Se admite a los pacientes sin discriminación, se informa de los servicios con los que cuenta, y se registra la referencia si procede	Verificar: • Registro de admisión • Registro de referencia			

ACA 1.1 El establecimiento tiene un proceso de admisión de pacientes. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Para estandarizar el proceso de admisión se utilizan normas y procedimientos. 2.	Verificar existencia de: • Manual de Organización y Funciones • Manual de Procesos, Operaciones y Procedimientos • Reglamento de Vigencia de Derechos en la Seguridad Social • Reglamento de admisión de los seguros públicos vigentes			
3. El personal conoce y sigue las normas y los procedimientos.	• Entrevista al personal del área de admisión			
4. La admisión urgente de pacientes se regula a través de normas y procedimientos.	Verificar en: • Manual de Organización y Funciones • Manual de Procesos, Operaciones y Procedimientos			

5. La observación de pacientes se regula a través de normas y protocolos.	• Verificar existencia de Normas y Protocolos de atención			
6. Cuando no hay espacio disponible en el servicio o unidad, la gestión de los pacientes se regula a través de las normas y los procedimientos establecidos.	Verificar existencia de: • Manual de Procesos, Operaciones y procedimientos • Formulario de Referencia			

ACA 1.1.1 Los pacientes con necesidades urgentes o inmediatas tienen prioridad en su evaluación y tratamiento. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento ha determinado criterios para dar prioridad a los pacientes con necesidades inmediatas.	Verificar: • Protocolos de atención de Emergencias • Manual de procesos, operaciones y procedimientos			
2. Se prepara al personal para poner en práctica estos criterios.	• Lista de participantes a programa de capacitación • Entrevista al personal que participo en el programa de capacitación (3)			
3. Se da prioridad a los pacientes sobre otros según la urgencia de sus necesidades	• Observación en el servicio • Entrevista al personal (3)			

ACA.1.1.2 Se da prioridad a las necesidades de servicios preventivos, paliativos, curativos y de rehabilitación según el estado del paciente en el momento en que entra en el Establecimiento de Salud. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. La evaluación clínica inicial que requiere el paciente, permite al personal de salud, entender el tipo de servicio (preventivo, paliativo, curativo o de rehabilitación).	Verificar : • Manual de Procesos, Operaciones y Procedimientos • Protocolos de atención • Expediente clínico (5)			
2. El ambiente para atender estas necesidades es el adecuado.	Verificar: • Infraestructura para el nivel de atención • Equipamiento para el nivel de atención			

ACA.1.2 Al ingreso, los servicios de salud facilitan la siguiente información a los pacientes, sus familiares o persona responsable: acerca de los servicios con los que cuenta el establecimiento y los probables gastos que deberá asumir el paciente o su familia (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. La descripción del procedimiento incluye otorgar información al ingreso al paciente, su familia o persona responsable.	• Verificar en el Manual de procesos, operaciones y procedimientos			
2. La descripción del procedimiento incluye otorgar información sobre los servicios con los que cuenta el establecimiento	• Verificar en el Manual de procesos, operaciones y procedimientos			

3.	El procedimiento incluye información acerca de aquellos gastos que deberá asumir el paciente o su familia.	Verificar: • Manual de procesos, operaciones y procedimientos			
4.	Los pacientes reciben la suficiente información para poder tomar decisiones.	• Entrevista a 5 pacientes recién ingresados			

ACA.1.3 El establecimiento procura reducir las barreras físicas, idiomáticas, socioculturales u otras que impidan el acceso y la provisión de atención. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación		Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1.	Los Establecimientos de Salud han identificado las barreras de la población del área de influencia.	• Verificar documento de identificación de barreras			
2.	Existe un proceso para superar o reducir las barreras durante el proceso de admisión.	• Verificar documento de soluciones para eliminar barreras			
3.	Estos procesos están implementados.	• Entrevista a 3 funcionarios involucrados en el proceso			

ACA.1.4 Para determinar si el paciente debe ser ingresado, se realiza una valoración clínica integral de acuerdo a procedimientos establecidos. (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación		Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1.	Existe un proceso que facilita los resultados de las pruebas diagnósticas a los responsables de decidir el ingreso, el traslado o la referencia del paciente.	• Verificar Manual de procesos, operaciones y procedimientos			
2.	Existen criterios que determinan qué pruebas diagnósticas son necesarias antes del ingreso.	• Verificar existencia de Protocolo de atención			

ACA.1.5 El ingreso o el traslado a unidades que prestan servicios especializados, cuidados intermedios o intensivos viene determinado por criterios establecidos, según el nivel de complejidad. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación		Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1.	El establecimiento de salud ha fijado unos criterios de ingreso o referencia para sus servicios especializados o de cuidados intensivos.	• Verificar en protocolos de atención los criterios de ingreso a estos servicios especializados			
2.	En la elaboración de estos criterios participan profesionales especializados.	• Verificar quienes participaron en la elaboración de los protocolos			
3.	Se educa al personal en la aplicación de los criterios.	• Verificar proceso de capacitación • Entrevista al personal capacitado (3)			
4.	Los pacientes trasladados o ingresados en servicios o unidades de cuidados especializados o intensivos cumplen estos criterios.	• Verificar en 5 expedientes clínicos la concordancia con los protocolos de atención			
5.	Los pacientes que dejan de cumplir los criterios son referidos o dados de alta (criterios de egreso).	• Verificar en los 5 expedientes clínicos de pacientes referidos o dados de alta la concordancia con los protocolos de atención.			

ACA.1.6 El ingreso o el traslado a investigación y a otros programas diseñados para atender las necesidades especiales de los pacientes se determina mediante protocolos y criterios establecidos. (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento de salud cuenta con criterios para el acceso y protocolos de investigación o programas que atiendan necesidades especiales.	Verificar : • Reglamento de investigación • Protocolos de investigación			
2. En la elaboración de estos criterios y protocolos participan los profesionales apropiados.	• Verificar quienes participaron en la elaboración de Protocolos			
3. Se prepara al personal en la aplicación de los criterios y protocolos.	• Verificar proceso de capacitación • Lista de participantes			
4. Cuando un paciente entra en alguno de estos programas, la documentación de su expediente clínico permite identificar los criterios para su inclusión en ellos.	• Verificar si los datos del expediente clínico son concordantes con el Protocolo de investigación			

CONTINUIDAD DE LA ATENCION

ACA.2 El establecimiento de salud diseña y desarrolla procesos que permiten la continuidad de la atención en el mismo y la coordinación entre los diferentes profesionales de salud, servicios y otros establecimientos proveedores de servicios. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Las autoridades del establecimiento y servicios diseñan e implementan procedimientos que facilitan la continuidad y la coordinación de la atención.	Verificar: • Manual de procesos, operaciones y procedimientos			
2. La indicación de transferencia dentro del establecimiento se determina mediante normas o criterios establecidos.	Verificar: • Reglamento de Transferencia • Manual de procesos, operaciones y procedimientos			
3. La continuidad y coordinación son evidentes a lo largo de todas las fases de atención al paciente.	Verificar atención 24 horas de: • Admisión o Vigencia de derechos • Rol de turnos de personal de salud: - Urgencias - Emergencia de especialidades - Servicios de diagnóstico - Servicios de tratamiento - Insumos y medicamentos - Servicios generales			
4. Se coordina la atención entre el servicio de urgencias y las unidades de hospitalización.	Verificar: • Manual de procesos • Expediente clínico (5) • Actas del comité de Auditoría Médica			
5. Se coordina la atención entre los servicios de diagnóstico y de tratamiento.	Verificar: • Manual de procesos			

	- Expediente clínico (5) - Actas del comité de Auditoría Médica			
6. Se coordina la atención entre los servicios quirúrgicos y no quirúrgicos.	Verificar: - Manual de procesos - Expediente clínico - Actas del comité de Auditoría Médica			
7. Se coordina la atención entre el establecimiento de salud y otros establecimientos de atención.	- Verificar en expediente clínico - Formularios de referencia y contrarreferencia - Convenios interinstitucionales			
8. Se identifica a los responsables de la coordinación con otros establecimientos de atención.	- Verificar: - Manual de procesos, operaciones y procedimientos			

ACA.2.1 En todas las etapas de la atención, existe uno o varios profesionales calificados e identificados como responsables de la atención al paciente. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El o los profesionales responsables de la atención al paciente están identificados.	Verificar en 5 expedientes clínicos sello y firma del responsable			
2. El o los profesionales responsables están calificados para asumir la responsabilidad de la atención.	Verificar documentos en el file de personal			
3. El o los profesionales responsables de la atención están identificados ante el personal del establecimiento.	Entrevista al personal (3)			

ACA.2.2 La información sobre la atención al paciente y la respuesta del paciente a ésta se comparte entre médicos, enfermeras y otros profesionales de salud durante cada cambio de personal, entre turnos y durante los traslados entre unidades. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe un procedimiento de registro y transferencia de información de pacientes entre profesionales del establecimiento.	- Verificar en Manual de procesos, operaciones y procedimientos - Registro de transferencia			
2. Existe el registro de transferencia de la información entre profesionales de salud de manera continua o en momentos clave de la atención.	Verificar en 5 Expedientes clínicos			
3. La información intercambiada incluye el estado de salud del paciente.	Verificar en 5 Expedientes clínicos (sello y firma del responsable)			
4. La información intercambiada incluye un informe de la atención prestada.	Verificar en 5 Expedientes clínicos (sello y firma del responsable)			
5. La información intercambiada incluye la evolución del paciente.	Verificar en 5 Expedientes clínicos (sello y firma del responsable)			
6. Cuando se produce una transferencia, se registra el motivo de la misma.	Verificar en 5 Expediente clínicos (sello y firma del responsable)			

ACA.2.3 El expediente clínico del paciente está a disposición de los profesionales de salud que participan en la atención del paciente, para facilitar el intercambio de información. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Una norma establece cuáles son los profesionales con acceso al expediente clínico del paciente.	Verificar en Reglamento de manejo y uso del Expediente Clínico			
2. El expediente clínico está a disposición de estos profesionales y bajo la custodia de enfermería o archivo clínico.	Verificar en: - Reglamento de manejo y uso del Expediente Clínico - Entrevista al personal (3)			
3. Para garantizar la transmisión de la información más reciente se actualizan adecuadamente los expedientes clínicos.	Verificar en 5 expedientes clínicos			

ACA.2.4 La información relacionada con la atención al paciente se transfiere con éste al interior del establecimiento. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El expediente clínico del paciente y un resumen de la información de atención del paciente se traslada con éste a otro servicio o unidad del establecimiento de salud.	Verificar en 5 expedientes clínicos el resumen de información			
2. En el resumen se registra: - El motivo del ingreso. - Hallazgos significativos. - Diagnóstico realizado - Cualquier procedimiento realizado - Medicación y otros tratamientos - El estado del paciente en el momento del traslado.	Verificar en 5 expedientes clínicos en el resumen de información.			

ALTA, REFERENCIA Y SEGUIMIENTO

ACA.3 En el Reglamento de manejo del expediente clínico existe un procedimiento para dar el alta o referir a los pacientes. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe un proceso organizado para dar el alta o referir a los pacientes.	Verificar: Manual de procesos, operaciones y procedimientos			
2.				
3. El alta o la referencia considera las necesidades de continuidad de atención al paciente.	Verificar. - En 5 Expedientes Clínicos - Protocolos de atención			
4. Se utilizan criterios para determinar que el paciente está preparado para el alta.	Verificar: - Protocolos de atención - En 5 Expedientes Clínicos			

ACA.3.1 El establecimiento coordina con otros profesionales y otros establecimientos de salud para garantizar referencia oportuna y adecuada o la necesidad de otro tipo de apoyo posterior al alta. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El proceso de planificación del alta tiene en cuenta la necesidad tanto de servicios de apoyo como de continuidad de atención	Verificar: - Manual de procesos, operaciones y procedimientos - Protocolos de atención - En 5 Expedientes Clínicos			
2. El establecimiento conoce los establecimientos de referencia de su entorno.	Verificar: - Listas de establecimientos de referencia (Isocronas) - Convenios y contratos sujetos a las normas vigentes.			
3. Las referencias se realizan a establecimientos específicos de la misma zona de procedencia del paciente, siempre que sea posible.	Verificar: En 5 expedientes clínicos copia del formulario de referencia, con constancia de recepción por el paciente o familiares			

ACA.3.2 Los pacientes y su familia reciben instrucciones de seguimiento comprensibles en el momento de la referencia o del alta. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Las instrucciones de seguimiento tienen son comprensibles.	Verificar: En 5 expedientes clínicos copia de las instrucciones de seguimiento con constancia de recepción por el paciente o familiares			
2. Las instrucciones incluyen cualquier posibilidad de volver por razones de seguimiento.	Verificar: En 5 expedientes clínicos copia de las instrucciones de seguimiento con constancia de recepción por el paciente o familiares			
3. Las instrucciones indican en qué casos será necesario obtener atención urgente.	Verificar: En 5 expedientes clínicos copia de las instrucciones de seguimiento con constancia de recepción por el paciente o familiares			

ACA.3.3 Los Expedientes clínicos de los pacientes incluyen una copia del informe del alta (epicrisis), resumen de egreso (nota de alta) o la nota de alta solicitada. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe un ejemplar original de la epicrisis en el expediente clínico del paciente	Verificar en 5 expedientes clínicos			
2. La epicrisis contiene los parámetros especificados	Verificar que contenga: Fecha de ingreso, egreso			

	• Diagnósticos de ingreso y egreso (CIE-10) • Motivo de alta • Resumen de la evolución • Lista de problemas clínicos pendientes • Plan de manejo y tratamiento • Recomendaciones para vigilancia ambulatoria (Instrucciones para el seguimiento). • Enfermedades colaterales y hábitos • En caso de defunción causa de muerte acorde a certificado de defunción y si se solicitó y obtuvo estudio de necropsia hospitalaria.			
3. Existe ejemplar original del Resumen de egreso o nota de alta en el expediente clínico del paciente, que incluye los parámetros especificados	Verificar en nota de alta: • Datos generales del paciente • Fecha de ingreso y egreso • Diagnósticos de ingreso y egreso • Resumen de exámenes complementarios relevantes • Tratamiento realizado • Recomendaciones • Nombre, firma y sello del responsable			
4. En caso de alta solicitada verificar la existencia de la misma en el expediente clínico	• Verificar en 5 expedientes clínicos			
5. La nota de alta solicitada incluye los parámetros especificados	Verificar en nota de alta solicitada: • Fecha y hora del alta solicitada • Nombre completo del paciente • Detalle de las consecuencias que dicho acto puede originar • Nombre completo del familiar más cercano, tutor o representante legal solicitante • Firma y N° de documento de identificación del paciente o persona solicitante • Firma y sello del médico tratante			

ACA.4 Existe un procedimiento de referencia de pacientes a otro establecimiento de salud para atender las necesidades de continuidad de la atención. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe un procedimiento de referencia de pacientes que es de conocimiento del personal.	Verificar: • Manual de procesos, operaciones y procedimientos • Formulario de Referencia y contrarreferencia. • Entrevista al personal (3 a 5)			
2. Los traslados se centran en las necesidades de continuidad de atención del paciente.	• Verificar en 5 expedientes clínicos			

3. El procedimiento contempla el traslado de responsabilidad a otro profesional o centro.	Verificar: • Manual de procesos, operaciones y procedimientos			
4. El procedimiento incluye los criterios que aconsejan un traslado.	Verificar: • Manual de procesos, operaciones y procedimientos			
5. El procedimiento incluye la responsabilidad durante el traslado.	Verificar: • Manual de procesos, operaciones y procedimientos			
6. El procedimiento especifica las situaciones en que no puede producirse traslado.	Verificar: • Manual de procesos, operaciones y procedimientos			
7. Los pacientes se trasladan de manera segura a otras organizaciones.	Verificar: • Manual de procesos, operaciones y procedimientos			

ACA.4.1 El establecimiento de origen se asegura que el establecimiento de destino puede atender las necesidades de atención del paciente a referir y firma acuerdos o convenios de manera formal para garantizar la continuidad de atención. (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento de origen determina la capacidad del establecimiento de destino para atender las necesidades del paciente que se traslada.	• Verificar en el convenio o sistema de referencia y contrarreferencia			
2. Se establecen acuerdos de manera formal con los establecimientos de destino cuando hay que trasladar con frecuencia a los pacientes.	• Verificar convenios entre establecimientos			
3. El sistema de referencia y contrarreferencia contara con un responsable intrahospitalario	• Verificar en Manual de Organización y Funciones y Manual de Procesos • Entrevista con funcionario responsable			

ACA.4.2 El establecimiento de destino recibe un informe por escrito del estado clínico del paciente y de las intervenciones realizadas por el establecimiento de origen. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Junto al paciente se traslada la información clínica relativa a él o un informe médico.	• Verificar en 5 expedientes clínicos			
2. El informe médico incluye el estado del paciente.	• Verificar en 5 expedientes clínicos			
3. El informe médico incluye los procedimientos u otras intervenciones realizados al paciente.	• Verificar en 5 expedientes clínicos			
4. El informe médico incluye las necesidades de continuidad de atención del paciente.	• Verificar en 5 expedientes clínicos			

ACA.4.3 Durante el traslado, un médico supervisa el estado del paciente. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Todos los pacientes reciben supervisión durante el traslado de acuerdo a la gravedad de su estado clínico.	• Verificar en el Manual de procesos, operaciones y procedimientos			

	• Hoja de referencia • Nombre, firma y sello del responsable del traslado			
2. La formación del personal que supervisa el paciente se ajustan al estado de salud de éste.	• Verificar en la hoja de referencia			

ACA.4.4 El proceso de traslado se documenta en el expediente clínico del paciente. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. La hoja de referencia debidamente foliada del evento actual del paciente referido incluye: - La constancia de coordinación con el establecimiento que acogerá al paciente. - Los motivos de la referencia. - Cualquier circunstancia especial de traslado. - Cualquier cambio en la condición o el estado del paciente durante el traslado.	• Verificar en el expediente clínico (3)			
2. La copia de la Hoja de referencia debe retornar al archivo clínico del establecimiento de origen con la constancia de recepción del paciente por el establecimiento de destino.	• Verificar en archivo clínico			

ACA.5 El proceso de referencia, traslado o alta del paciente tiene en cuenta las necesidades de transporte de éste. (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El proceso de referencia tiene en cuenta las necesidades de transporte de acuerdo al estado del paciente.	Verificar: • Manual de procesos, operaciones y procedimientos			
2. El proceso de traslado de pacientes tiene en cuenta las necesidades de transporte.	Verificar: • Manual de procesos, operaciones y procedimientos			
3. El proceso de alta de pacientes tiene en cuenta las necesidades de transporte.	Verificar: • Manual de procesos, operaciones y procedimientos			
4. El transporte se ajusta a las necesidades del paciente y cuenta con el equipamiento adecuado para traslado de pacientes.	Verificar: • Manual de procesos, operaciones y procedimientos			

EVALUACIÓN DEL PACIENTE (ATENCIÓN INICIAL). (EDP)

EDP. 1 Todos los pacientes atendidos en el establecimiento tienen necesidades de atención identificadas mediante un proceso de evaluación. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Normas y procedimientos del establecimiento definen la información que habrá que obtener sobre los pacientes hospitalizados y los pacientes ambulatorios.	Verificar : • Manual de Procesos, Operaciones y Procedimientos			

2.	Normas o procedimientos del establecimiento de salud definen al responsable de realizar la evaluación.	Identificar al responsable de realizar la evaluación			
3.	Normas del establecimiento identifican la información y al responsable para documentar el ingreso del paciente en el servicio de salud.	Verificar Registro de pacientes atendidos y admitidos			

EDP. 1.1 El establecimiento debe adoptar y utilizar las Normas y protocolos de atención médica para facilitar la evaluación del paciente y disminuir así la variabilidad. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación		Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1.	Los médicos y las autoridades del establecimiento cumplen con las Normas y protocolos de atención médica.	Verificar: - Instructivo de aplicación - En 5 expedientes clínicos			
2.	Los médicos y los directores de los hospitales adaptan las Normas según los pacientes y los recursos del establecimiento.	Verificar Protocolos de Atención al Paciente			
3.	Los protocolos se revisan regularmente	Verificar que las actualizaciones de los Protocolos de Atención se realizan mínimo cada tres años			

EDP. 1.2 Las evaluaciones se completan en el período establecido por el establecimiento (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación		Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1.	Los plazos adecuados para realizar la atención en las distintas especialidades se establecen para todos los servicios	Verificar en Manual de procesos, operaciones y procedimientos			
2.	Las evaluaciones se completan en los plazos establecidos por el establecimiento	Verificar tiempos ejecutados en Expediente Clínico			
3.	Los resultados de las evaluaciones realizadas fuera del hospital se verifican al ingreso del paciente en ésta.	Verificar Notas de Referencia, contrarreferencia en 5 Expedientes Clínicos			

EDP. 1.3 Los resultados de la evaluación se documentan en el expediente clínico del paciente y se ponen a disposición de los responsables de su atención. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación		Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1.	Los resultados de la evaluación se documentan en el expediente clínico del paciente.	Verificar en 5 Expedientes Clínicos			
2.	Los profesionales que atienden al paciente encuentran las evaluaciones en el expediente clínico del paciente.	Verificar en 5 Expedientes Clínicos			

EDP. 2 La evaluación inicial de cada paciente incluye la evaluación física, psicológica, social y económica, incluyendo un expediente clínico completo (anamnesis, exploración física, diagnóstico presuntivo y plan de estudios). (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación		Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1.	A cada paciente que ingresa se le realiza una evaluación inicial siguiendo las normas del establecimiento.	Verificar en 5 Expedientes clínicos			
2.	A cada paciente se le realiza a una evaluación física inicial.	Verificar en 5 Expedientes clínicos			
3.	Se realiza una evaluación social y económica inicial por la trabajadora social, de acuerdo a un Manual de normas y procedimientos	- Verificar evaluación por Trabajo Social - Verificar Manual de normas y procedimientos			

4.	La evaluación inicial permite establecer el tipo de atención que el paciente necesita	• Verificar en 5 Expedientes clínicos			
5.	La evaluación inicial permite establecer un diagnóstico inicial.	• Verificar en 5 Expedientes clínicos			
6.	La evaluación inicial permite conocer cualquier atención previa.	• Verificar en 5 Expedientes clínicos			

EDP. 2.1 Las necesidades médicas y de enfermería del paciente se identifican desde la evaluación inicial. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación		Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1.	La evaluación inicial incluye la identificación de las necesidades médicas del paciente.	• Verificar en Expediente clínico (5)			
2.	La evaluación inicial incluye la identificación de las necesidades de enfermería del paciente	• Verificar en Expediente Clínico (5)			

EDP. 2.1.1 La evaluación médica inicial se documenta en el expediente clínico del paciente dentro de las primeras 24 horas después de su ingreso. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación		Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1.	La evaluación médica inicial se documenta en la historia del paciente dentro de las 24 horas posteriores al ingreso.	• Verificar en 5 Expedientes Clínicos			
2.	Cualquier cambio significativo en el estado del paciente desde el ingreso se anota en el expediente clínico del paciente.	• Verificar en 5 Expedientes Clínicos			

EDP. 2.1.2 La evaluación médica inicial se documenta antes de la anestesia o de la cirugía. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación		Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1.	Los pacientes de cirugía se someten a una evaluación médica antes de ser intervenidos.	• Verificar en 5 Expedientes Clínicos			
2.	Los resultados de pruebas diagnósticas de los pacientes de cirugía se documentan antes de la intervención.	• Verificar en 5 Expedientes Clínicos			
3.	Los pacientes quirúrgicos tienen un diagnóstico preoperatorio documentado antes de la cirugía	• Verificar en 5 Expedientes Clínicos			
4.	La evaluación de anestesia determina la condición del paciente para la anestesia planeada	• Verificar en 5 Expedientes Clínicos			
5.	Los pacientes son reevaluados inmediatamente antes de la inducción anestésica	• Verificar en 5 Expedientes Clínicos			
6.	Antes del uso de anestesia, se registra una nota de valoración anestésica.	• Verificar en 5 Expedientes Clínicos			

EDP.2.1.3 La evaluación médica inicial de los pacientes de urgencias se ajusta a sus necesidades y condiciones. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación		Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1.	Para los pacientes de urgencias, la evaluación médica se ajusta a su estado físico y sus necesidades, por el médico de guardia o especialistas con presencia física o ha llamado.	• Verificar en 5 Expedientes Clínicos			
2.	En cirugía, existe como mínimo una nota breve y un diagnóstico preoperatorio que se registran antes de la intervención.	• Verificar en 5 Expedientes Clínicos			

EDP. 2.1.4 La evaluación inicial de enfermería se documenta en el expediente clínico del paciente en el espacio de tiempo que fija el establecimiento (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
3. La evaluación inicial de enfermería se documenta en el expediente clínico del paciente en un plazo de tiempo que cumple las normas del establecimiento.	Verificar en 5 Expedientes Clínicos			

EDP.2.2 Se examina el estado nutricional y las necesidades funcionales del paciente y se le deriva en caso de necesitar una evaluación y un tratamiento específico (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Profesionales calificados desarrollarán criterios para identificar a los pacientes que necesitan evaluaciones de nutrición más amplias.	Verificar criterios de evaluación nutricional			
2. Como parte de la valoración inicial se realiza un cribaje nutricional a todos los pacientes	Verificar en 5 Expedientes Clínicos			
3. Los pacientes con riesgo de problemas nutricionales según los criterios establecidos se someten a una valoración nutricional.	Verificar en 5 Expedientes Clínicos			
4. Profesionales calificados desarrollan criterios para identificar a los pacientes que requieren una evaluación funcional en mayor profundidad.	Verificar criterios de evaluación funcional registrada en 5 Expedientes Clínicos			
5. Se somete a los pacientes a revisión para determinar la necesidad de evaluaciones funcionales más amplias.	Verificar 5 Expedientes Clínicos			
6. Los pacientes que requieren evaluación funcional según los criterios establecidos son valorados mediante interconsulta.	Verificar 5 Expedientes Clínicos			

EDP.2.3 El establecimiento realiza evaluaciones iniciales individualizadas de los grupos de pacientes especiales (edades extremas, terminales, drogodependientes, alcohólicos, víctimas de abuso o abandono y otros) (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento identifica a los grupos de pacientes y las situaciones específicas por las que se modifica el proceso inicial de evaluación.	Verificar Protocolos de atención			
2. Estos grupos especiales reciben evaluaciones individualizadas	Verificar en Expediente Clínico			

EDP.2.4 La evaluación inicial incluye establecer la necesidad de planificar la conducta a seguir luego el alta y necesidad de otras evaluaciones especializadas. (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe un proceso que identifica a los pacientes para los que la planificación del alta se puede considerar crítica.	Verificar manual de procesos, operaciones y procedimientos			
2. Cuando se necesitan evaluaciones adicionales especializadas, hay que derivar a los pacientes.	Verificar notas de Interconsulta o transferencia.			

EDP. 3 Todos los pacientes se reevalúan en determinados intervalos para determinar su respuesta al tratamiento y para planificar un tratamiento continuado o el alta (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se reevalúa a los pacientes para determinar su respuesta al tratamiento	• Verificar en 5 expedientes clínicos las notas de evolución			
2. Se reevalúa a los pacientes para planificar el alta o la continuidad del tratamiento.	• Verificar en 5 expedientes clínicos las notas de evolución			
3. Se reevalúa a los pacientes a intervalos según su condición, plan de atención y necesidades individuales.	• Verificar en 5 expedientes clínicos			
4. La reevaluación se documenta en el expediente clínico del paciente	• Verificar en 5 expedientes clínicos			

EDP.4 Las evaluaciones y reevaluaciones son realizadas por profesionales calificados (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se identifica a los profesionales calificados para realizar evaluaciones clínicas y reevaluaciones dentro del establecimiento.	• Verificar en 5 expedientes clínicos la firma y sello del profesional			
2. Las evaluaciones de urgencias las realizan profesionales calificados	• Verificar en 5 expedientes clínicos la firma y sello del profesional			
3. Las evaluaciones de enfermería las realizan profesionales calificados	• Verificar en 5 expedientes clínicos la firma y sello del profesional			

EDP.4.1 Las responsabilidades para evaluar y reevaluar son definidas por escrito (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Las responsabilidades de los profesionales calificados para realizar evaluaciones y reevaluaciones están definidas por escrito.	• Verificar Manual de Organización y Funciones y Manual de Puestos			

ANALISIS E INTEGRACION DE LAS EVALUACIONES

EDP.5 Personal médico, de enfermería y otros profesionales y servicios responsables de la atención al paciente colaboran para analizar e integrar las evaluaciones de los pacientes. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se integran y analizan todos los datos y la información de la evaluación del paciente.	• Verificar en el expediente clínico el registro de juntas médicas, interconsultas			
2. Los responsables de la atención al paciente toman parte en el proceso	• Verificar firmas y sellos del personal responsable de la atención			

EDP.5.1 Se identifican las necesidades de atención más urgentes o inmediatas. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Las necesidades del paciente se priorizan en función de los resultados de la evaluación.	• Verificar en el expediente clínico las conclusiones y sugerencias del análisis integral			

LABORATORIO

EDP. 6 El establecimiento cuenta con laboratorio, que tiene los servicios necesarios para atender las necesidades de los pacientes, y que cumplen con las normas y la legislación nacional y departamental. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El laboratorio cumple con la legislación y normas nacional y departamental vigentes.	Verificar la autorización de habilitación y funcionamiento del laboratorio de acuerdo a normas establecidas			

EDP. 6.1 El establecimiento dispone de servicios de laboratorio para atender a los pacientes, o bien puede acceder a ellos mediante acuerdos con laboratorios externos (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se cuenta con servicios de laboratorio adecuados al nivel de complejidad para atender las necesidades de los pacientes.	Verificar que la infraestructura, recursos humanos, insumos y materiales respondan al nivel de complejidad del establecimiento de salud.			
2. Se dispone de servicios de laboratorio de urgencias durante las 24 horas del día	Verificar : Horarios de atención, con responsables asignados con visto bueno de la dirección del establecimiento			
3. La compra de servicios de laboratorios externos se realiza en función a la norma vigente.	Verificar: Contratos o convenios vigentes con laboratorios habilitados.			

EDP. 6.2 Existe un programa de seguridad de laboratorio que se controla y documenta (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe un programa de seguridad de laboratorio adecuado para los riesgos y peligros encontrados	Verificar Normas de Bioseguridad de Laboratorio			
2. Existe un plan de contingencia en situaciones de accidentes en el laboratorio	- Verificar plan de contingencia - Entrevista al personal			
3. El programa se coordina con el programa de gestión de la seguridad del establecimiento	Verificar incorporación en el Programa de Seguridad del establecimiento			
4. Normas y procedimientos escritos regulan el manejo y traslado de materiales infecciosos y peligrosos.	Verificar Normas de Manejo de residuos sólidos.			
5. Se dispone de los dispositivos de protección y bioseguridad adecuados	Verificar: Que el personal utilice guantes, gafas protectoras, mandiles y otros.			
6. Se capacita al personal de laboratorio en prácticas y procedimientos de bioseguridad	Verificar: - Programa de Capacitación continua - Lista de asistentes			
7. Se educa al personal de laboratorio sobre nuevos procedimientos y sobre materiales peligrosos reconocidos o de reciente adquisición.	Verificar: - Programa de Capacitación continua - Lista de asistentes			

EDP.6.3 Profesionales con formación, habilidades y experiencia adecuados se encargan de realizar los exámenes de laboratorio y de interpretar los resultados. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento de salud cuenta con un responsable del servicio de laboratorio	Verificar: - Estructura organizacional (organigrama), - Manual de Organización y Funciones - Designación del responsable de laboratorio			
2. Profesionales y técnicos con la experiencia y formación adecuada realizan las pruebas.	Verificar: - En Manual de Cargos el perfil de personal asignado de profesionales patólogos clínicos, bioquímicos y técnicos en laboratorio - Documentos que acrediten formación profesional o técnica en files personales			
3. El laboratorio cuenta con personal auxiliar capacitado	Verificar capacitación específica en los files personales			
4. Profesionales con experiencia y formación adecuadas interpretan y reportan los resultados de pruebas de laboratorio	- Verificar en Manual de Cargos el perfil de personal asignado - Sello y firma del responsable de la interpretación y reporte de los resultados de Laboratorio			

EDP. 6.4 El establecimiento define el plazo de tiempo para entregar los resultados de las pruebas de laboratorio. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El laboratorio tiene establecido el plazo de entrega de los resultados en base a la norma.	Verificar en Manual de Procesos, Operaciones y Procedimientos			
2. Los resultados de laboratorio se entregan en función de las necesidades del paciente, los servicios ofrecidos y los requerimientos del personal médico	- Verificar en 5 expedientes clínicos - Verificar hora de solicitud y hora de entrega del resultado de la prueba			

EDP.6.5 Todo el equipo y material de laboratorio se revisa, se mantiene y se calibra de manera regular, conservando los informes de estas actividades. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe un programa de gestión del equipo de laboratorio.	Verificar Programa de gestión de equipo			
2. El programa incluye la selección y adquisición de equipos.	Verificar Programa de gestión de equipo			
3. El programa incluye el inventariado del equipo.	Verificar Programa de gestión de equipo			
4. El programa incluye la inspección y las pruebas de funcionamiento del equipo	Verificar Programa de gestión de equipo			
5. El programa incluye la calibración y el mantenimiento del equipo.	Verificar Programa de gestión de equipo			
6. Se realiza un seguimiento del programa	Verificar Informes de seguimiento del Programa de gestión de equipo			
7. Se documentan adecuadamente las pruebas de funcionamiento, de mantenimiento y calibración del equipo	Verificar en Informes y registros correspondientes			

EDP.6.6 Se dispone de manera regular de reactivos esenciales y de otros suministros. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se identifican los reactivos y suministros esenciales de laboratorio.	Verificar la lista de reactivos y suministros esenciales			
2. El responsable de laboratorio participa en el proceso de adquisición de los reactivos y suministros en base a la norma vigente, para garantizar la disponibilidad oportuna y adecuada de los mismos	- Verificar participación de jefe de laboratorio en el último proceso de adquisición - Existencia de reactivos			
3. Todos los reactivos están almacenados y son distribuidos de acuerdo con las directrices del servicio.	- Verificar Manual de Procesos, operaciones y procedimientos - Verificar Manual de distribución de insumos			
4. Todos los reactivos se evalúan periódicamente para valorar su precisión y sus resultados.	Verificar registros de evaluación periódica			
5. Todos los reactivos y soluciones están etiquetados de forma completa y precisa	Verificar en sitio nombre del reactivo o solución, fecha de vigencia y responsable de su preparación			

EDP.6.7 Se siguen procedimientos de toma, identificación, manejo, transporte seguro y eliminación de muestras. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. La solicitud de pruebas se establece mediante procedimientos definidos.	- Verificar Protocolos de Diagnóstico y Tratamiento - Verificar formularios de solicitud de pruebas			
2. La obtención e identificación de muestras se establece mediante los procedimientos definidos	Verificar Manual de Procesos			
3. Existen procedimientos para regular el transporte, almacenaje, conservación y eliminación de muestras	Verificar: - Manual de procesos - Observación directa			
4. La recepción y el seguimiento de muestras se establecen a través de procedimientos definidos	Verificar Manual de procesos			
5. Se cumplen los procedimientos definidos cuando se compran servicios de laboratorios externos	Verificar: - Manual de procesos - Contrato con laboratorios externos			

EDP. 6.8 Se utilizan normas y rangos establecidos para interpretar e informar de los resultados del laboratorio clínico. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El laboratorio ha establecido rangos de referencia para cada prueba que se realiza	Verificar existencia de Rangos de referencia			
2. El rango se incluye en el expediente clínico como parte del informe de los resultados de la prueba.	Verificar inclusión de rangos de referencia en informe de resultados			
3. Cuando las prueba las realizan laboratorios externos, se incluyen los rangos correspondientes	Verificar inclusión rangos de referencia en el informe de resultados			

4. Los rangos se ajustan a la edad, género, las características geográficas de residencia de los pacientes que atiende el establecimiento.	• Verificar inclusión de rangos de referencia en el informe de resultados de acuerdo al paciente			
5. Estos rangos se revisan y se actualizan periódicamente	• Verificar actualización mínima anual			

EDP.6.9 Personal calificado se encarga de la gestión del servicio de laboratorio. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El laboratorio clínico está bajo la dirección de profesionales calificados en la especialidad	• Verificar cumplimiento de perfil profesional del jefe de laboratorio en file de recursos humanos			
2. Las responsabilidades incluyen el desarrollo, actualización, socialización y archivo de normas y procedimientos.	Verificar: • Manual de organización y funciones de Laboratorio • Manual de Procesos y Procedimientos • Archivo de laboratorio			
3. Las responsabilidades incluyen la supervisión administrativa	• Verificar registros de supervisión administrativa			
4. Las responsabilidades incluyen el mantenimiento de programas de control de calidad	• Verificar registros de control de calidad vigentes			
5. Las responsabilidades incluyen la participación en el proceso de contratación de servicios de laboratorio de establecimientos externos	• Verificar actas de proceso de contratación			
6. Las responsabilidades incluyen el control y seguimiento de los servicios de laboratorio	• Verificar registros de control y seguimiento periódico y actualizado de los servicios de laboratorio			

EDP. 6.10 Existen procedimientos de control de calidad que se ejecutan y documentan. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe un programa de control de calidad para el laboratorio	• Verificar existencia de Programa de control de calidad			
2. El programa incluye la validación de las pruebas	• Verificar registro de validación de pruebas			
3. El programa incluye la supervisión diaria de los resultados de las pruebas	• Verificar registro diario de supervisión de resultados de las pruebas			
4. El laboratorio intercambia muestras con un laboratorio de referencia para verificar los resultados.	• Verificar registro validación con laboratorio de referencia			
5. El programa incluye la corrección rápida de deficiencias	• Verificar registro de corrección de deficiencias			
6. El programa incluye la documentación de los resultados y acciones correctivas	• Verificar documentación de respaldo			

EDP.6.10.1 Existe un proceso para validación de pruebas. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El laboratorio participa en un programa de evaluación externa de calidad oficial	• Verificar certificado de participación en evaluación externa anual			

2. Se mantiene un registro de la participación periódica	• Verificar registro de participación			
3. Todos los servicios y pruebas de laboratorio están incluidos en el programa	• Verificar programa			

EDP.6.11 El establecimiento revisa de manera regular los resultados del control de calidad de todos los servicios de laboratorio externos de los que se compra servicios. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El laboratorio externo entrega con regularidad los resultados del control de calidad al establecimiento	• Verificar registros de control periódico de laboratorios externos			

EDP.6.12 El establecimiento tiene acceso a expertos en áreas de diagnóstico especializado en caso necesario. (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se dispone de una lista de recursos accesibles en áreas de diagnóstico especializado	• Verificar lista de recursos accesibles			
2. Se contacta con expertos en áreas de diagnóstico especializado en caso necesario	• Verificar registro de contacto con expertos			

IMAGENOLOGÍA

EDP. 7 Se dispone de servicios de imagenología que atienden las necesidades de los pacientes y cumplen las normas, la legislación y los parámetros de evaluación vigentes locales y nacionales. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Los servicios de imagenología se ajustan a las normas, la legislación y los parámetros de evaluación locales y nacionales vigentes.	• Verificar si se cumple la normas y la legislación correspondiente			
2. Cuenta con licencia institucional del Instituto Boliviano de Ciencia y Tecnología Nuclear (IBTEN)	• Verificar licencia actualizada otorgada por el IBTEN			
3. Cuenta con licencia individual del personal que trabaja en el servicio (profesionales y técnicos) por parte del IBTEN	• Verificar licencias individuales otorgadas por el IBTEN			

EDP. 7.1 El establecimiento presta servicios de diagnóstico por imagen, o bien puede disponer fácilmente de ellos mediante acuerdos con establecimientos externos cuando no cuenta con ellos. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se dispone de servicios de imagenología las 24 horas del día	• Verificar horarios de atención y rol de turnos internos y externos			
2. De no contar con el servicio se establecen contratos y convenios con establecimientos que cumplan las normas vigentes.	Verificar: • Lista de los servicios externos • Contratos y convenios			

EDP.7.2 Existe un programa de seguridad contra la radiación que se controla y se documenta. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe un programa de seguridad y prevención de riesgos y peligros de radiación	Verificar existencia de programa seguridad y prevención de riesgos y peligros de radiación			
2. El programa se coordina con el de gestión de la seguridad del establecimiento	Verificar coordinación con programa de gestión de seguridad			
3. Las normas y los procedimientos escritos se basan en la legislación vigente	Verificar Normas y Manual de procesos, operaciones y procedimientos			
4. Las normas y los procedimientos escritos regulan el manejo y la disposición de residuos especiales e infecciosos	Verificar Normas de manejo de residuos generados en establecimientos de salud			
5. Se dispone de los dispositivos adecuados a los peligros inherentes al servicio	Verificar existencia de dispositivos de seguridad			
6. Se capacita al personal de imagenología hacia prácticas y procedimientos de seguridad	Verificar: - Programa de capacitación - Lista de participantes			
7. Se actualiza al personal de imagenología sobre los nuevos procedimientos y peligros	Verificar: - Lista de participantes - Programa de capacitación			
8. Se realiza control de la dosis de radiación de los trabajadores mensualmente	Verificar: - Registro de control de radiación - Uso de dosímetro por el personal			

EDP. 7.3 Profesionales con formación, habilidades, orientación y experiencia adecuados realizan los procedimientos técnicos e interpretan los resultados. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se identifica al personal que dirige o supervisa el servicio	Verificar : - Perfil del personal en Manual de cargos - File en Recursos humanos			
2. El personal con la formación correspondiente realiza los estudios	Verificar : - Perfil del personal en Manual de cargos - File en Recursos humanos			
3. El personal con la formación correspondiente interpreta los estudios	Verificar firma y sello del médico imagenólogo en el informe de resultados			
4. El personal técnico cuenta con la experiencia y la formación exigidas	Verificar perfil profesional de personal técnico			

EDP.7.4 Los resultados de imagenología se encuentran disponibles puntualmente, tal y como lo ha definido el establecimiento. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento ha determinado el plazo para emitir el informe de los resultados.	Verificar en Manual de Procedimientos, Procesos y Operaciones			
2. Los resultados de imagenología se informan en un plazo acorde con las necesidades del paciente	Verificar cumplimiento de plazos acordes con las necesidades del paciente en el expediente clínico			

3. El informe del resultado de los estudios los realiza el médico imagenólogo	• Verificar sello y firma en los informes de imagenología			
---	---	--	--	--

EDP.7.5 Todos los equipos de imagenología se revisan, mantienen y calibran de manera regular, y se conservan los informes de estas actividades. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe un programa de gestión del equipo de imagenología.	• Verificar existencia de Programa de gestión			
2. El programa incluye la selección y adquisición de equipos de acuerdo a normas vigentes.	• Verificar programa de equipamiento			
3. El programa incluye el inventariado del equipo	• Verificar inventarios actualizados			
4. El programa incluye la inspección y la prueba del equipo	• Verificar registros de inspección y prueba del equipo			
5. El programa incluye la calibración, mantenimiento, reparación o sustitución del equipo o sus partes.	• Verificar registros calibración, mantenimiento o reparación del equipo			
6. El programa incluye la monitorización y su seguimiento de los equipos.	• Verificar registros de monitorización y seguimiento de los equipos			

EDP.7.6 Se dispone de manera regular de material e insumos para el servicio de imagenología. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se identifican los materiales e insumos necesarios para el funcionamiento regular del servicio de imagenología.	• Verificar registro de identificación de materiales e insumos necesarios			
2. Se dispone de los materiales e insumos necesarios	Verificar: • Existencia de materiales e insumos necesarios • Proceso de solicitud y dotación			
3. Todos los reactivos se almacenan y administran según normas	• Verificar Manual de procesos, procedimientos y operaciones de almacenamiento			
4. Todos los reactivos se evalúan de manera periódica para comprobar la precisión de los resultados.	• Verificar registros de evaluación periódica			
5. Todos los reactivos y soluciones tienen un registro completo y detallado.	• Verificar registro de reactivos y soluciones			
6. Se controlan las placas en cuanto a su vencimiento	• Verificar registros de vencimiento de placas			
7. Se cuenta con registros de valores de revelado de las placas	• Verificar registro			
8. Se elabora informe mensual de los procedimientos realizados.	• Verificar una muestra aleatoria del informe consolidado			

EDP.7.7 Existen procedimientos de control de calidad. (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El control de calidad incluye la validación de los métodos de exámenes	• Verificar registro de validación de los métodos de exámenes			
2. El control de calidad incluye la supervisión diaria de resultados.	• Verificar registro de supervisión diaria de resultados			

3.	El control de calidad incluye la intervención rápida en caso de detectarse deficiencias.	• Verificar registro de acciones correctivas			
4.	El control de calidad incluye pruebas de los reactivos y soluciones.	• Verificar registro de pruebas de reactivos y soluciones			
5.	El control de calidad incluye la documentación de los resultados y acciones correctivas	• Verificar documentación respaldatoria			

EDP.7.8 El establecimiento revisa de manera regular los resultados del control de calidad de todos los servicios diagnósticos de fuentes externas de donde se adquieren servicios. (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación		Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1.	Se revisan con regularidad los resultados del control de calidad de fuentes externas	• Verificar registro de revisión de resultados de control de calidad			
2.	Los resultados del control de calidad son revisados por personal calificado (IBTEN)	• Verificar reportes			

EDP.7.9 El establecimiento tiene acceso a expertos en áreas de diagnóstico especializado en caso necesario. (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación		Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1.	El establecimiento dispone de una lista de recursos accesibles de expertos en áreas de diagnóstico especializado.	• Verificar lista de expertos			
2.	El establecimiento de salud contacta con expertos en áreas de diagnóstico especializado en caso necesario	• Verificar registro de contacto con expertos			

ATENCIÓN A LOS PACIENTES (AAP)

AAP.1 La atención uniforme a los pacientes está establecida en normas, procedimientos y programas de salud vigentes en la legislación nacional. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación		Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1.	Las instancias responsables de la gestión en salud y las autoridades del establecimiento determinan procesos de atención uniformes, basados en la legislación vigente.	Verificar: • Manual de organización y funciones • Manual de procesos, operaciones y procedimientos • Normas y protocolos de atención			
2.	La calidad de la atención es uniforme en los diferentes servicios.	• Verificar las actas de Comité de Gestión de calidad y auditoría médica. • Resultados de supervisión por autoridad competente			

AAP.2 Existe un proceso que integra y coordina la atención prestada a cada paciente. (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación		Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1.	La planificación de la atención contempla la integración y coordinación entre los diferentes servicios.	Verificar: • Manual de Organización y funciones			
2.	La atención se integra y se coordina entre los diferentes servicios.	• Verificar en 5 expedientes clínicos la participación de todo el equipo de salud			

AAP.2.1 La atención suministrada a cada paciente se planifica y se anota en su expediente clínico. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se planifica la atención para cada paciente.	• Verificar en 5 expedientes clínicos			
2. La atención planificada para cada paciente se registra en el expediente clínico.	• Verificar en 5 expedientes clínicos			
3. Se lleva a cabo la atención planificada.	• Verificar en 5 expedientes clínicos			
4. La atención facilitada a cada paciente se anota en el expediente clínico.	• Verificar en 5 expedientes clínicos			

AAP. 2.2 El personal autorizado para realizar órdenes o prescripciones médicas las escribe en un lugar específico del expediente clínico (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Las órdenes o prescripciones se registran.	• Verificar en 5 expedientes clínicos			
2. Sólo puede hacerlas el personal autorizado.	• Verificar en 5 expedientes clínicos firma y sello del médico tratante			
3. Las órdenes se hallan en un lugar específico en el expediente clínico del paciente.	• Verificar en 5 expedientes clínicos			

AAP.2.3 Los procedimientos realizados se anotan en el expediente clínico del paciente. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Los resultados de los procedimientos realizados se introducen en el expediente clínico del paciente.	• Verificar en 5 expedientes clínicos			

AAP.2.4 Los profesionales en salud autorizados tienen acceso a los registros de otros profesionales, de acuerdo con la normas de el establecimiento. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Los registros están disponibles para todos los profesionales responsables de la atención del paciente	• Revisar en 5 expedientes clínicos • Entrevista al personal médico (3 mínimo)			

AAP.2.5 El plan de atención del paciente se revisa cuando los cambios en el estado del paciente lo requieran. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El plan de atención se va modificando según los cambios en las necesidades de los pacientes.	• Verificar en 5 expedientes clínicos			

CONSULTA EXTERNA

AAP. 3 El establecimiento de Salud cuenta con un Servicio organizado de consulta externa de acuerdo a su nivel de complejidad (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe un panel de información respecto a nombres de profesionales y especialidades, horarios de atención y asignación de consultorios.	Verificar: • Panel de información respecto a los profesionales, horarios de atención y asignación de consultorios.			

2. Existe un sistema de señalización visible y comprensible.	Verificar: • Sistema de señalización • Entrevista a 3 pacientes			
3. Existe una sala de recepción, espera y baños con el mobiliario necesario	• Verificar ambientes por muestreo			

AAP.3.1 Sistema de obtención de la atención (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe un sistema y proceso definidos para la obtención de atención médica	• Verificar Manual de procesos, operaciones y procedimientos			
2. Existe un ambiente adecuado para la espera de obtención de la atención	• Verificar el ambiente			
3. Existe personal responsable del sistema de obtención de atención	Verificar: • Recursos humanos asignados a este servicio. • Manual de funciones • Memorando de designación			
4. El tiempo de espera para la obtención de la atención se cumple de acuerdo a las normas del establecimiento	Verificar: • Manual de procesos, operaciones y procedimientos • Hora de inicio de actividades del personal responsable			

AAP. 3.2 El servicio de consulta externa cumple con las normas establecidas, referentes a infraestructura, equipamiento, recursos humanos y funcionamiento (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe el servicio de consulta externa en las especialidades que correspondan al nivel de complejidad.	Verificar: • Panel de información respecto a las especialidades • Observación directa de la existencia de atención			
2. El consultorio externo debe contar con ambientes adecuados para proporcionar privacidad y tranquilidad al paciente.	• Verificar ambientes por muestreo de acuerdo a anexo			
3. El consultorio externo cuenta con el mobiliario, instrumental y equipamiento de acuerdo a la especialidad	Verificar: • Existencia de inventario actualizado • Comprobar existencia y funcionamiento aleatoriamente (10 ítems)			
4. El establecimiento cuenta con recursos humanos calificados de acuerdo a nivel de atención en la consulta externa	Verificar: • Listado de personal del servicio en recursos humanos • File de personal (2 por disciplina)			
5. El servicio de consulta externa cuenta con normas de organización y funcionalidad	Verificar: • Manual de organización y funciones • Manual de Procesos, Operaciones y Procedimientos			

	- Manual de cargos - Rol de turnos de personal que garantice funcionamiento continuo - Memorando de designación del responsable del servicio - Instrumentos de registros de atención			
6. La atención de pacientes de consulta externa está regulada por normas y protocolos	Verificar existencia de: - Normas y Protocolos de atención - Actas del Comité de Auditoría			

ODONTOLOGÍA

AAP.4 El establecimiento de Salud cuenta con Servicio de Odontología (OPCIONAL) OBLIGATORIO SI CUENTA CON EL SERVICIO

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe un panel de información respecto a nombres de profesionales, horarios de atención y asignación de consultorios.	Verificar: Panel de información respecto a los profesionales, horarios de atención y asignación de consultorios.			
2. Existe un sistema de señalización adecuado, visible y comprensible.	- Verificar sistema de señalización - Entrevistar a 3 – 5 pacientes			
3. Existe una sala de recepción, espera y baños con mobiliario necesario.	Verificar ambientes por muestreo			

AAP.4.1 Sistema de obtención de la atención (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe un sistema y proceso definido para la atención ordenada de los pacientes	Verificar Manual de procesos, operaciones y procedimientos			
2. Existe un ambiente adecuado de espera para la obtención de atención	Verificar el ambiente			
3. Existe personal responsable para facilitar la atención ordenada de los pacientes	Verificar recursos humanos asignados a este servicio.			

AAP.4.3 El servicio de odontología cumple con las normas establecidas, referentes a infraestructura, equipamiento, recursos humanos y funcionamiento. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El consultorio de odontología debe contar con ambientes adecuados para proporcionar privacidad y tranquilidad al paciente.	Verificar ambientes por muestreo			
2. El consultorio de odontología cuenta con el mobiliario, instrumental y equipamiento de acuerdo al nivel y especialidad	Verificar: - Existencia de inventario actualizado - Aleatoriamente existencia y funcionamiento (10 ítems)			

3. El establecimiento cuenta con recursos humanos calificados de acuerdo al nivel de atención	Verificar: - Listado de personal del servicio en recursos humanos - File de personal			
4. El servicio de consulta odontológica cuenta con normas de organización y funcionalidad	Verificar: - Manual de organización y funciones - Manual de Procesos, Operaciones y Procedimientos - Manual de cargos - Memorando de designación del responsable del servicio - Instrumentos de registros			
5. La atención de pacientes de consulta odontológica está regulada por normas y protocolos	Verificar existencia de: - Normas y Protocolos de atención - Actas de auditoria del expediente clínico			

ENFERMERÍA

AAP.5 El establecimiento cuenta con personal de enfermería organizado en cumplimiento a normas vigentes (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento cuenta con una Jefe de Enfermería (seleccionadas preferentemente por Concurso de Meritos).	Verificar documentos en file de RRHH			
2. Existe un ambiente para la jefatura de Enfermería con mobiliario necesario	Verificar ambiente			
3. Existe un rol de turno mensual y anual y rol de vacaciones del personal de enfermería	Verificar rol de turnos y de vacaciones			
4. El establecimiento cuenta con protocolos de enfermería, manuales de procedimientos y manual de funciones actualizados y están a disposición del personal de enfermería.	Verificar - Existencia de protocolos de enfermería - Manual de funciones - Manual de procedimientos			
5. Se supervisa la correcta aplicación de los protocolos, manuales de procedimientos y funciones.	Verificar informe de supervisión			
6. El personal de enfermería realiza correcto manejo del expediente clínico de acuerdo a normas (notas de enfermería en forma clara, legible, colocada de sello y firma)	Verificar 5 expedientes clínicos			
7. El establecimiento cuenta con un área específica de enfermería, que reúne los requisitos para dar una atención garantizada y libre de riesgo tanto para el paciente como para el personal.	Verificar área de enfermería			
8. En caso necesario, el personal de enfermería cuenta con acceso a vestuario, baño, ducha para el personal de turno.	Verificar acceso a vestuario, baño y ducha			

AAP. 6 El servicio de hospitalización cumple con las normas establecidas, referentes a infraestructura, equipamiento, recursos humanos y funcionamiento. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe el servicio de hospitalización en las especialidades que correspondan al nivel de complejidad.	Verificar: • Panel de información respecto a las especialidades			
2. El servicio de hospitalización debe contar con ambientes para proporcionar la atención correspondiente.	• Verificar ambientes por muestreo			
3. El servicio de hospitalización cuenta con el mobiliario, instrumental y equipamiento de acuerdo al grado de complejidad	Verificar: • Existencia de inventario actualizado • Comprobar existencia aleatoriamente (10 items)			
4. El establecimiento cuenta con recursos humanos calificados de acuerdo a nivel de atención en el servicio de hospitalización	Verificar: • Listado de personal del servicio en recursos humanos • File de personal (2 por disciplina)			
5. El servicio de hospitalización cuenta con normas de organización y funcionalidad	Verificar: • Manual de organización y funciones • Manual de Procesos, Operaciones y Procedimientos • Manual de cargos • Rol de turnos de personal que garantice funcionamiento continuo • Memorando de designación del responsable del servicio • Instrumentos de registros de atención			
6. La atención de pacientes hospitalizados está regulada por normas y protocolos	Verificar existencia de: • Normas y Protocolos de atención • Actas del Comité de Auditoría Médica			

SERVICIOS DE ATENCIÓN DE PACIENTES DE ALTO RIESGO (TERAPIA INTERMEDIA O INTENSIVA, EMERGENCIAS, URGENCIAS MÉDICAS)

AAP.7 Existen normas y procedimientos para guiar la atención a pacientes de alto riesgo (Terapia intermedia o intensiva) y para la provisión de servicios de alto riesgo (emergencias y urgencias médicas). (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Las autoridades del establecimiento, definen a los servicios de alto riesgo.	Verificar: • Manual de organización y funciones • Manual de Procesos, operaciones y procedimientos • Normas y Protocolos de atención			
2. Los profesionales médicos identifican a los pacientes de alto riesgo.	Verificar: • Manual de Procesos, operaciones y procedimientos • Normas y Protocolos de atención			

3. Las autoridades elaboran los procedimientos de estos servicios a través de un proceso participativo.	- Instructivo para la elaboración de Manual de Procesos, operaciones y procedimientos - Listado de participantes - Manual de Procesos, operaciones y procedimientos			
4. Se capacita al personal y se utilizan los procedimientos preestablecidos.	Verificar - Listado de participantes a cursos de capacitación - Normas y protocolos de atención			

AAP.7.1 La atención de pacientes de Terapia Intermedia o Intensiva se define mediante normas y protocolos de atención. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe la unidad de Terapia intermedia o Intensiva, con ambientes adecuados de acuerdo a norma.	Verificar ambientes			
2. Existe el equipamiento, instrumental, insumos y materiales necesarios.	Verificar in situ			
3. La atención de pacientes de terapia intermedia o intensiva está regulada por normas y procedimientos.	Verificar: - Manual de Procesos - Protocolos de atención			
4. Los pacientes reciben atención de acuerdo a las normas y los procedimientos.	Verificar: Actas de Comité de auditoria médica			
5. El servicio funciona de manera permanente e ininterrumpida durante todo el año y tiene acceso a los servicios auxiliares de diagnóstico	Verificar: - Rol de turnos de personal de salud - Funcionamiento de servicios auxiliares de diagnóstico			

AAP.7.2 La atención de pacientes de emergencias se define mediante normas y protocolos de atención. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe una unidad de emergencias, con acceso externo diferenciado y facilidad de comunicación interna, con espacio y circulación óptima.	Verificar ambientes			
2. Existe el equipamiento, instrumental, insumos y materiales necesarios.	Verificar de acuerdo a anexo			
3. La atención de pacientes de emergencias está regulada por normas y procedimientos.	Verificar: - Manual de Procesos de emergencias - Protocolos de atención			
4. Los pacientes reciben atención de acuerdo a las normas y los procedimientos.	Verificar: Actas de Comité de auditoria médica			
5. El servicio funciona de manera permanente e ininterrumpida durante todo el año y tiene acceso a los servicios auxiliares de diagnóstico	Verificar: - Rol de turnos de personal de salud - Funcionamiento de servicios auxiliares de diagnóstico - Panel de información accesible al usuario			

AAP.7.3 La utilización de procedimientos de reanimación se define mediante normas y protocolos de atención. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El uso uniforme de procedimientos de reanimación en el establecimiento está regulado por normas y procedimientos.	Verificar: • Manual de Procesos y procedimientos • Normas y Protocolos de atención			

AAP.7.4 La atención de pacientes en mantenimiento vital o coma se define en normas y protocolos de atención. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. La atención a pacientes en coma esta regulada por normas y protocolos.	• Verificar Normas y Protocolos de atención			
2. La atención a pacientes con mantenimiento vital está regulada por normas y protocolos.	• Verificar Normas y Protocolos de atención			

AAP.7.5 La atención de pacientes con enfermedades contagiosas e inmunodeprimidos se define en normas y protocolos de atención. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. La atención a pacientes con enfermedades transmisibles está regulada por normas y protocolos.	• Verificar Normas y Protocolos de atención			
2. La atención a pacientes inmunodeprimidos viene regulada por normas y protocolos.	• Verificar Normas y Protocolos de atención			

AAP.7.6 Normas y protocolos de atención regulan la atención de pacientes en diálisis. (OPCIONAL) (OBLIGATORIO EN CASO DE CONTAR CON EL SERVICIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. La atención de pacientes en diálisis esta regulada por normas y protocolos de atención	• Verificar Normas y protocolos de atención			
2. Si el establecimiento no cuenta con el servicio, establece convenios con establecimientos reconocidos y autorizados, verificando la calidad del servicio externo	• Verificar convenios • Verificar controles de calidad a servicios externos			

AAP.7.7 La atención a los pacientes inmovilizados esta regulada en normas y protocolos de atención del establecimiento. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. La inmovilización de pacientes esta regulada por normas y protocolos de atención	• Verificar Manual de Procesos			

AAP.7.8 Normas y protocolos de atención regulan la atención de pacientes vulnerables de edad avanzada y niños. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. La atención de pacientes en edad avanzada está regulada por normas y protocolos.	• Verificar Normas y Protocolos de atención			
2. La atención de niños está regulada por normas y procedimientos.	• Verificar Normas y Protocolos de atención			

ANESTESIA

AAP.8 La evaluación preanestésica la realiza un profesional especializado. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. La evaluación preanestésica se lleva a cabo dentro de las 24 horas previas de la cirugía programada.	Verificar en 5 expedientes clínicos la Nota de valoración pre-anestésica			
2. Un anestesiólogo realiza la evaluación.	Verificar en 5 expedientes clínicos firma y sello del médico			

AAP.9 La atención anestésica de cada paciente se planifica y se documenta. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se implementan y aplican protocolos de anestesia	Verificar protocolos			
2. Se planifica la atención anestésica de cada paciente.	Verificar en 5 expedientes clínicos la nota de valoración pre-anestésica			

AAP.9.1 Los riesgos, complicaciones potenciales y distintas opciones se discuten con el paciente, su familia o aquellos que tomen decisiones por él. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El paciente, su familia o aquellos que pueden tomar decisiones por él reciben información sobre los riesgos, posibles complicaciones y opciones de anestesia.	Verificar consentimiento informado para anestesia			
2. El anestesiólogo se encarga de proporcionar esta información.	Entrevista a 3 pacientes post-quirúrgicos o familiares			

AAP.9.2 El uso de anestesia se anota en la hoja de registro o protocolo de anestesia incorporado en expediente clínico del paciente. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. La anestesia utilizada y la técnica para administrarla se anotan en la hoja de registro o protocolo de anestesia que constituye parte del expediente clínico del paciente.	Verificar en 5 expedientes clínicos el original de la hoja de registro o protocolo de anestesia			

AAP.9.3 El estado fisiológico del paciente durante la administración de la anestesia se monitoriza continuamente y se anota en la hoja de registro o protocolo de anestesia del expediente clínico. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se monitoriza continuamente el estado fisiológico del paciente durante la administración de anestesia y se registra en nota de evolución intra anestésica.	Verificar nota de evolución intra-anestésica en 5 expedientes clínicos			

AAP.10 El estado postanestésico de cada paciente se monitoriza y se documenta, y el anestesiólogo da el alta al paciente de un área de recuperación en función de criterios establecidos. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se realiza el registro de la monitorización continua del paciente durante el período de recuperación post-anestésica por el anestesiólogo.	Verificar en nota post-anestésica o de recuperación del expediente clínico			
2. Se utilizan criterios establecidos para tomar decisiones sobre el alta.	Verificar Normas y Protocolos de atención			
3. El anestesiólogo aplica los criterios y da el alta al paciente del área de recuperación.	Verificar en 5 expedientes clínicos firma y sello del médico responsable			
4. Se registran los tiempos de llegada y alta del área de recuperación.	Verificar en 5 expedientes clínicos			

CIRUGÍA

AAP.11 Se planifica y se documenta la atención quirúrgica de cada paciente en función de los resultados de la evaluación realizada. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El cirujano planifica cualquier intervención quirúrgica a realizar al paciente.	Verificar nota pre-operatoria en expediente clínico que contenga: - Fecha de la cirugía - Diagnósticos - Plan quirúrgico - Tipo de intervención quirúrgica - Riesgo quirúrgico - Enfermedades y hábitos importantes - Cuidados y plan terapéutico - Pronóstico - Nombre, sello y firma del cirujano			
2. El cirujano obtiene el consentimiento informado de acuerdo a normas establecidas	Verificar consentimiento informado en 5 expedientes clínicos			

AAP.11.1 La cirugía realizada se registra en el expediente clínico del paciente. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El cirujano elabora el protocolo operatorio al concluir la cirugía.	Verificar en 5 expedientes clínicos el Protocolo operatorio que contenga: - Datos generales del paciente - Fecha - Hora de inicio y finalización de la cirugía - Diagnóstico preoperatorio - Diagnóstico postoperatorio - Cirugía planeada - Cirugía realizada - Descripción de la técnica quirúrgica			

	- Hallazgos transoperatorios - Reporte de gasas y compresas - Incidentes y accidentes - Cuantificación de sangrado si hubo - Estudios de servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento transoperatorio - Nombre de ayudantes, instrumentistas, anestesiólogo y circulantes - Estado postquirúrgico inmediato - Plan de manejo y tratamiento postoperatorio inmediato - Envío de piezas quirúrgicas para examen histopatológico - Nombre completo, sello y firma del cirujano			
--	---	--	--	--

AAP.11.2 El estado del paciente se controla durante e inmediatamente después de la intervención, y los hallazgos y procedimientos realizados se registran en el expediente clínico del paciente. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se controla el estado del paciente durante la cirugía.	Verificar registro en protocolo operatorio			
2. Se controla el estado del paciente durante el período inmediatamente posterior a la cirugía.	Verificar registro de nota postoperatoria en 5 expedientes clínicos con firma y sello del cirujano			
3. Se incluyen los hallazgos y procedimientos realizados en el expediente clínico del paciente.	Verificar en Protocolo operatorio			

AAP.11.3 Se planifica y se documenta la atención al paciente después de la cirugía. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se planifica la atención médica, de enfermería y otros servicios para el postoperatorio de cada paciente.	Verificar órdenes médicas en 5 expedientes clínicos con sello y firma del cirujano			

ESTERILIZACIÓN

AAP.11.4 El Establecimiento cuenta con el servicio de esterilización. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El Establecimiento de salud tiene un ambiente exclusivo con áreas diferenciadas (lavado, empaque, esterilización y almacenamiento) destinado al servicio de esterilización, contiguo a quirófano, con circulación restringida.	Verificar ambientes			
2. El servicio tiene un responsable y personal de apoyo.	Verificar: - Responsable del servicio - Servicio de 24 horas (rol de turnos)			
3. Cuenta con normas y procedimientos establecidos	Verificar: Manuales de Organización y funciones,			

	- Manual de Procesos, operaciones y procedimientos - Flujograma de procedimientos visible			
4. Cuenta con sistemas de esterilización	Verificar sistemas de esterilización in situ: - Calor seco, - Calor húmedo, - Óxido de etileno con autoclave - Desinfección de alto nivel cumpliendo de recomendaciones del fabricante			
5. Se realiza control de calidad periódico del procedimiento de esterilización	Verificar registro de control de calidad químico y biológico			
6. Se realiza mantenimiento preventivo de los equipos.	Verificar registro de mantenimiento preventivo de los equipos			
7. El personal cumple con las normas de bioseguridad.	Verificar actas del Comité de bioseguridad			
8. Los empaques deben tener fecha del día de esterilización y fecha de vencimiento no mayor a 7 días.	Verificar fechas en 5 empaques			
9. Cuenta con lista de desinfectantes a ser utilizados y especificaciones de uso	Verificar listado actualizado y especificaciones de uso del fabricante			

GESTION DE MEDICAMENTOS – FARMACIA

AAP.12 Profesionales con formación, habilidades y experiencia adecuados se encargan de la farmacia, de acuerdo al nivel de atención en base a la normativa vigente (OBLIGATORIO).

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento de salud cuenta con un responsable del servicio de farmacia, preferentemente por concurso de méritos.	Verificar: - Estructura organizacional (organigrama), - Manual de Organización y Funciones - Designación del responsable de farmacia			
2. La farmacia cuenta con personal auxiliar capacitado	Verificar capacitación específica en los files personales			
3. Existe un número adecuado de profesionales para atender la demanda del servicio de acuerdo a normas	Rol de turnos			

AAP.13 La gestión de medicamentos en el establecimiento se regula de manera eficiente para atender las necesidades del paciente ajustándose a la ley y las normas vigentes. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se regula la gestión de medicamentos en el establecimiento para atender las necesidades de medicación del paciente.	Verificar: - Manual de procesos, operaciones y procedimientos - Existencia de una lista de medicamentos concordante con la Lista Nacional de Medicamentos Esenciales LINAME			

2. La farmacia y la gestión de medicamentos cumplen las leyes y normas vigentes.	Verificar: Existencia Reglamento de gestión de medicamentos en base a la Ley del Medicamento, Manual de Farmacia Institucional Municipal, y sistema Nacional Único de Suministros			
--	---	--	--	--

AAP.13.1 Se dispone de una selección adecuada de medicamentos para su prescripción o puede accederse a ella. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. La lista de medicamentos se ajusta a los Protocolos de atención, a las necesidades del paciente y a los servicios que se prestan.	Verificar Lista de medicamentos en función de Protocolos de atención, servicios ofertados y prevalencia de enfermedades concordante con la LINAME			
2. Existe registro de medicamentos en stock y de los que puede accederse rápidamente a través de fuentes externas.	Verificar: - Registro de medicamentos en stock y su existencia física por muestreo - Listado de proveedores inmediatos de medicamentos que no están en stock			
3. Se utiliza un proceso participativo para elaborar la lista de medicamentos esenciales	Verificar actas de Comité de Farmacia y Terapéutica			

AAP.13.1.1 Existe un método de supervisión del uso de la medicación y de la guía farmacoterapéutica del establecimiento. (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe un método para supervisar el uso de medicamentos en el establecimiento.	- Verificar actas del Comité de farmacia y terapéutica - Protocolos de atención - Resultados de Auditorías de recetas			
2. Se protegen los medicamentos contra pérdida o robo.	- Manual de procesos, operaciones y procedimientos - Manual de Organización y Funciones - Verificar mecanismos de seguridad de farmacia			
3. El control de calidad incluye la intervención rápida en caso de detectarse deficiencias.	Verificar registro de acciones correctivas			

AAP.13.1.2 El establecimiento puede obtener medicamentos que no estén en stock o de los que no disponga habitualmente. (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe un procedimiento para obtener los medicamentos necesarios que no estén en stock o que habitualmente provengan de fuentes externas.	Verificar el manual de procesos			
2. El personal conoce el procedimiento.	Entrevista al personal de farmacia			

AAP.13.1.3 Existe un procedimiento de obtención de medicamentos cuando la farmacia o el servicio farmacéutico están cerrados. (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe un procedimiento de obtención de medicamentos cuando la farmacia está cerrada.	Verificar Manual de Procesos, operaciones, procedimientos			
2. El personal conoce el procedimiento	Entrevista al personal de farmacia			

AAP.13.1.4 Existen medicamentos de urgencias disponibles que se controlan y se conservan seguros cuando están fuera de la farmacia. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El Establecimiento dispone de medicamentos de urgencias en un plazo de tiempo adecuado para atender las necesidades de los pacientes.	- Verificar stock de medicamentos en el servicio de urgencias - Entrevista al personal de farmacia			
2. Los medicamentos de urgencias están protegidos contra pérdida y robo.	Verificar en el área			
3. Los medicamentos de urgencias se monitorizan y sustituyen en el momento adecuado después de su utilización, caducidad o deterioro.	Verificar reposición de medicamentos en emergencias (kardex)			

AAP.13.2 La prescripción y dispensación de medicamentos está definida por normas y procedimientos. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existen normas y procedimientos que definen la prescripción y dispensación segura de medicamentos dentro del establecimiento.	Verificar Manual de Procesos, operaciones y procedimientos			
2. Se definen el procedimiento de registro de la prescripción y dispensación	Verificar: - Manual de Procesos operaciones y procedimientos - Documento de prescripción (receta) y dispensación			
3. Se limita el procedimiento del uso excepcional de prescripciones verbales de medicamentos y su posterior registro a casos de emergencia.	Verificar Manual de procesos operaciones y procedimientos			
4. El personal pertinente recibe formación en las prácticas correctas de prescripción y dispensación de medicamentos.	- Verificar Plan de capacitación continua - Entrevista a al personal (3)			

AAP.13.2.1 El establecimiento identifica a los profesionales calificados y autorizados para la prescripción de medicamentos. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Sólo los médicos y odontólogos autorizados por el establecimiento, pueden prescribir o recetar medicamentos según las normas y procedimientos vigentes.	Verificar: Firma y sello del médico en las recetas.			
2. La prescripción debe cumplir con la normativa vigente	Verificar en 3 recetas elegidas aleatoriamente: - Nombre del paciente - Nombre genérico del medicamento			

	• Forma farmacéutica • Concentración • Código del medicamento cuando corresponda • Cantidad • Fecha • Firma, sello con matrícula profesional del médico y especialidad cuando corresponda Indicaciones de uso: • Dosis • Frecuencia y Horario • Vía de administración • Duración del tratamiento Resultados de Auditorías de recetas			
3. Existe un procedimiento que establece los límites de prescripción en caso de sustancias controladas, radioactivas, de investigación y otros.	• Verificar en el Manual de Procesos, operaciones y procedimientos • Auditoría de recetas			
4. El personal autorizado para prescribir y recetar medicamentos es conocido por el servicio de farmacia y por otros que suministran medicamentos.	• Verificar en farmacia listado de personal autorizado para prescripción de medicamentos • Entrevista al personal de farmacia			

AAP.13.2.2 Existen normas y procedimientos para regular la automedicación del paciente, el control de las muestras de medicamentos, el uso de medicamentos llevados al establecimiento por el paciente o su familia, y la entrega de medicamentos al alta. (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se controla la automedicación del paciente a través de normas y procedimientos.	• Verificar en el Reglamento de derechos y deberes del paciente • Manual de procesos, operaciones y procedimientos			
2. La prohibición del abastecimiento y uso de muestras de medicamentos está regulado por normas y procedimientos.	• Manual de procesos operaciones y procedimientos			
3. Normas y procedimientos regulan el registro y la utilización de cualquier medicamento que lleva el paciente consigo al establecimiento para uso propio.	• Manual de procesos operaciones y procedimientos			
4. El suministro de medicamentos cuando el paciente recibe el alta está definido en las normas y los procedimientos establecidos.	• Verificar Manual de procesos, operaciones y procedimientos			

AAP.13.2.3 La preparación, el manejo, el almacenamiento y la distribución de la nutrición enteral o parenteral están regulados por normas y procedimientos. (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El almacenamiento, preparación, manejo y distribución de productos de nutrición por sonda enteral o por vía parenteral se definen en normas y procedimientos.	Verificar: • Protocolo de Nutrición enteral y parenteral • Manual de procesos, operaciones y procedimientos			

AAP.13.2.4 El almacenamiento, la distribución, el manejo y el suministro de medicamentos radioactivos, de investigación y otros medicamentos están definidos por normas y procedimientos. (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El almacenamiento, manejo, distribución y dispensación de medicamentos radioactivos están regulados por normas y procedimientos.	Verificar: - Manual de procesos, operaciones y procedimientos de medicamentos radioactivos. - Registros de almacenamiento, manejo, distribución y suministro			
2. El almacenamiento, manejo, distribución y suministro de medicamentos de investigación están regulados por normas y procedimientos	Verificar: - Manual de procesos, operaciones y procedimientos de medicamentos de investigación - Registros de almacenamiento, manejo, distribución y suministro			

AAP.13.3 Los medicamentos se almacenan y se dispensan en un entorno seguro y limpio. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Los medicamentos se almacenan de acuerdo a normas.	Verificar: - Manual de procesos, operaciones y procedimientos - Observación in situ			
2. Los medicamentos se dispensan en áreas limpias y seguras.	Verificar: - Manual de procesos, operaciones y procedimientos - Observación in situ			

AAP.13.3.1 El Regente Farmacéutico supervisa el almacenamiento y la dispensación de medicamentos. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Un profesional calificado supervisa todas las actividades.	- Verificar en Recursos Humanos el file del Regente farmacéutico - Manual de organización y funciones - Manual de cargos			
2. Se supervisa la dispensación de medicamentos.	Resultados de supervisión			
3. La dispensación de sustancias controladas es objeto de una supervisión, monitorización y registro exactos.	- Verificar documentación respaldatoria de supervisión, monitoreo y registro de dispensación de sustancias controladas en base a la norma. - Libro de registro del movimiento de medicamentos controlados			

AAP.13.3.2 Se verifican las prescripciones médicas. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se revisan todas las prescripciones o recetas.	- Verificar dispensación de fármacos - Resultados de Auditoria de recetas			
2. Existe un proceso para, en caso de duda, contactar con la persona que recetó un medicamento.	Entrevista a 3 funcionarios de farmacia y 3 médicos			

AAP.13.3.3 El establecimiento cuenta con un sistema de disposición y baja de medicamentos e insumos médicos. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se aplica el Reglamento de disposición y baja de medicamentos e insumos aprobado mediante Resolución Ministerial N° 0478	Verificar la previsión de las disposiciones contempladas en el POA (permuta o enajenación)			
2. Se aplican normas y procedimientos que regulan el uso de medicamentos a punto de caducar.	Verificar informe técnico de productos a disponer (próximos a vencer u obsoletos)			
3. Se aplican normas y procedimientos que regulan la destrucción de medicamentos vencidos, descompuestos, alterados, o deteriorados.	Verificar: - Informe técnico de productos vencidos, descompuestos, alterados o deteriorados. - Informe de instrucción de baja aprobada - Aprobación de la resolución - Acta de destrucción y verificación			
4. Se implementan las normas y los procedimientos.	Verificar lista de productos a disponerse en formato establecido según reglamento.			

AAP.13.3.4 Se emplea un sistema de administración de medicamentos en las dosis correctas, al paciente adecuado y en el momento adecuado. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe un sistema uniforme del suministro y distribución de medicamentos en el establecimiento.	Verificar Manual de Procesos de suministros y distribución de fármacos			
2. El sistema permite el suministro preciso, puntual y oportuno a la farmacia y unidades o servicios autorizados para contar con un stock de medicamentos	- Verificar Manual de Procesos de suministros y distribución de fármacos. - Cumplimiento de tiempos y cantidades entre el pedido y dotación de medicamentos a farmacia y unidades autorizadas - Stock de medicamentos en servicios autorizados			
3. Los medicamentos se suministran y distribuyen de tal forma que minimizan la manipulación.	Verificar: Manual de Procesos de suministros y distribución de fármacos.			

AAP.13.4 Se identifica a los pacientes antes de administrar la medicación y se administra la dosis correcta de medicamentos en el momento indicado. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se identifica a los pacientes antes de administrar el medicamento.	Verificar 3 procesos de administración de medicamentos en sitio (enfermería)			

2. Se verifican si los medicamentos a administrarse correspondan a la prescripción	• Verificar 3 procesos de administración de medicamentos (enfermería) con expediente clínico y tarjeta de enfermería			
3. La cantidad de las dosis se verifica con la prescripción	• Verificar 3 procesos de administración de medicamentos (enfermería) con expediente clínico y tarjeta de enfermería			
4. Las vías de administración se verifican con la prescripción	• Verificar 3 procesos de administración de medicamentos (enfermería) con expediente clínico y tarjeta de enfermería			
5. Los medicamentos se administran en la hora indicada	• Verificar 3 procesos de administración de medicamentos (enfermería) con expediente clínico y tarjeta de enfermería			

AAP.13.5 La medicación prescrita y administrada se registra en el Expediente Clínico del paciente. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se registran los medicamentos prescritos para cada paciente.	• Verificar indicaciones médicas diarias en 5 expedientes clínicos			
2. La administración de medicamentos se registra por cada dosis.	• Verificar en hoja de administración de medicamentos en 5 expedientes clínicos			

AAP.13.5.1 Se registran en el Expediente Clínico del paciente las reacciones adversas. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento determina un mecanismo para la identificación, registro y notificación de reacciones adversas	• Verificar en Manual de procesos, operaciones y procedimientos			
2. Se registra y comunica los efectos adversos de los medicamentos.	• Verificar en expediente clínico • Verificar la tarjeta de notificación de reacciones adversas.			

AAP.13.5.2 Los errores en la medicación se informan dentro de un procedimiento y en el plazo de tiempo que define el establecimiento. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento determina un Reglamento y procedimiento para definir, identificar e informar errores de medicación	• Verificar en Reglamento y Manual de procesos, operaciones y procedimientos correspondiente • Formulario de registro de errores de medicación			
2. Los errores de medicación se informan oportunamente mediante un procedimiento establecido.	• Verificar Manual de procesos, operaciones y procedimientos • Verificar registro de los errores			
3. El establecimiento utiliza los informes de errores de medicación para mejorar los procesos de medicación.	• Verificar actas de los Comités de Farmacia y Terapéutica, Expediente Clínico y auditoría Médica referente al análisis de errores de medicación para mejorar los procesos de medicación			

	Verificación de acciones preventivas y correctivas			
--	--	--	--	--

MEDICINA TRANSFUSIONAL

AAP.14 El Establecimiento cuenta con un servicio de Transfusión que cumple con los requisitos obligatorios legales y técnicos nacionales (OBLIGATORIO)

El establecimiento cuenta con recursos físicos, humanos y tecnológicos organizados y dispuestos para la realización de servicios de transfusión.

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El Establecimiento cuenta con el servicio de transfusión propio o a través de convenios con servicios habilitados	- Verificar resolución Ministerial de instalación, habilitación y funcionamiento. - O convenio vigente con servicios habilitados			
2. El servicio de transfusión cuenta con los ambientes adecuados conforme a la norma vigente	Verificar ambientes, áreas y equipamiento de acuerdo a anexo			
3. Cumple con medidas de bioseguridad, higiene y salud ocupacional	Verificar: - Higiene de los ambientes - Registros de vacunación de todo el personal para hepatitis B y tétanos - Controles anuales de salud - Uso de guantes, pijamas o batas			
4. Cuenta con un jefe responsable de acuerdo a norma	Verificar memorando en el file de personal en recursos humanos			
5. Cuenta con personal operativo profesional habilitado	Verificar : - En file que el personal cumpla el perfil - Memorando en el file de personal en recursos humanos			
6. Cuenta con técnicos de laboratorio para la atención en forma ininterrumpida	Verificar rol de turnos que garantice 24 horas de servicio			
7. Se realizan pruebas pre – transfusionales de acuerdo a normas	Verificar registros			
8. Cuenta con sueros hemoclasificadores A, B, O, RhD y Rhesus control, pruebas de Coombs	Verificar: - Cantidad - Fecha de vencimiento - Almacenamiento			
9. Cuenta con certificados de control de calidad de los reactivos	Verificar registros			
10. Se emiten resultados previa a la transfusión de sangre segura	Verificar en expediente clínico de pacientes receptores			
11. Se llena el consentimiento informado previa a la transfusión	Verificar en expediente clínico de pacientes receptores			
12. Cuenta con la documentación y registros exigidos por la norma vigente	Verificar: - Libro de registro de pacientes - Libro de registro de solicitudes - Libro de registro de pruebas pretransfusionales - Formulario para reporte de resultados - Libro de registro de consentimiento			

	- informado de autorización de transfusión • Formularios para registro de transfusión • Formulario para registro de reacciones transfusionales			
13. Cuenta con un Manual de normas y procedimientos operativos	• Verificar existencia de Manual de Organización y funciones y Manual de Procesos, procedimientos, operaciones			
14. Cuenta con convenio firmado con el Banco de habilitado, del cual se provee de unidades de sangre y hemocomponentes aprobado por el Centro de Referencia Nacional/Programa Nacional de Sangre	• Verificar convenios			
15. El manejo, uso, conservación de sangre y hemocomponentes está regulado por normas y procedimientos, en concordancia con normas en vigencia.	Verificar: • Existencia de documentos normativos vigentes • Manual de procesos, operaciones y procedimientos para servicios de transfusión • Manual de uso de componentes y derivados de la sangre • Manual de normas de higiene y bioseguridad para servicios de transfusión • Protocolos de atención			
16. Las solicitudes de transfusión son realizadas por el médico responsable del tratamiento del paciente	• Verificar registro de las solicitudes de transfusión sanguínea			
17. La administración, seguimiento y cierre de la transfusión se realiza por personal profesional o técnico en Hemoterapia bajo la supervisión del médico hematólogo o responsable de la unidad transfusional	• Verificar en expediente clínico del paciente receptor firma y sello de los responsables de la transfusión			
18. Se registra en el expediente clínico del paciente la procedencia y número de bolsa	• Verificar en expediente clínico del paciente receptor			
19. Se registran las reacciones transfusionales y las actuaciones por el médico responsable	• Verificar en expediente clínico del paciente receptor			
20. El Establecimiento informa mensualmente sobre sus actividades al Banco de Sangre de referencia Regional o departamental	• Verificar copia informes con registro de recepción			

ALIMENTACIÓN Y TERAPIA NUTRICIONAL

AAP.15 El establecimiento dispone de alimentos adecuados para la atención al paciente, a través de un servicio propio de Nutrición y dietética o compra de servicios a terceros. A todos los pacientes se les prescribe una dieta u otros nutrientes en función de su estado o necesidades nutritivas, incluyendo prescripciones para dieta absoluta, dieta normal, dietas especiales o nutrición enteral o parenteral. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento cuenta con personal profesional en nutrición y dietética y personal de apoyo	Verificar en: • File de responsable del servicio y personal			

	de apoyo: formación y cumplimientos de normas sanitarias (carnet sanitario, vacunas y exámenes clínico-laboratoriales periódicos y actualizados)			
2. En caso de compra de servicios el personal cumple con la norma establecida	Verificar en: Files de responsable del servicio y personal de apoyo terciarizado: exámenes y cumplimientos de normas sanitarias (carnet sanitario, vacunas y exámenes clínico-laboratoriales periódicos y actualizados)			
3. El servicio se encuentra organizado y normado	Verificar: - Manual de organización y funciones - Manual de procesos, operaciones y procedimientos - Reglamento de higiene y bioseguridad			
4. Se dispone de dietas establecidas adecuadas al estado del paciente (nutricional y enfermedad).	Verificar Manual de dietas en el servicio de Nutrición o en el proveedor del servicio			
5. Todos los pacientes cuentan con una prescripción dietética.	Verificar órdenes médicas en 5 expedientes clínicos			
6. La prescripción se basa en las necesidades y el estado nutricional del paciente.	Verificar en expediente clínico prescripción del médico y valoración por la nutricionista			
7. Los pacientes cuentan con una variada oferta de alimentos que se ajusta a las necesidades de su atención y a su estado.	Verificar en unidad de nutrición y dietética			
8. Si las familias facilitan comida, reciben información acerca de las restricciones en la dieta del paciente	Entrevista al paciente y su familia (3)			

AAP.15.1 La preparación, manipulación, almacenamiento y distribución de alimentos se realizan de manera segura de acuerdo a normas vigentes. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
9. Los alimentos se preparan de manera que se reduzca el riesgo de contaminación y de deterioro de éstos.	Verificar: - Proceso de preparación de alimentos - Cumplimiento de normas de bioseguridad y manejo de residuos			
10. Los alimentos se almacenan de manera que se reduzca el riesgo de contaminación y de deterioro de éstos.	Verificar proceso de almacenamiento de alimentos			
11. La distribución de alimentos se realiza oportuna y puntualmente, atendiendo a las necesidades específicas del paciente.	Verificar proceso de distribución de alimentos y horarios			
12. Las prácticas de manipulación, almacenamiento y distribución de alimentos cumplen las normas vigentes.	Verificar Manual de procesos, operaciones y procedimientos			

AAP.16 Los pacientes con riesgo nutricional reciben terapia nutricional, que se facilita interdisciplinariamente y cuya respuesta se registra en su expediente clínico (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Los pacientes evaluados con problemas de nutrición reciben terapia de nutrición.	Verificar en expediente clínico			

2. Se trabaja en equipo para planificar, facilitar y controlar la terapia de nutrición.	• Verificar en expediente clínico participación multidisciplinaria			
3. Se monitoriza y registra la respuesta del paciente a la terapia nutricional.	• Verificar seguimiento en expediente clínico			

AAP.17 Fomento a la lactancia materna (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento aplica la de Fomento a la Lactancia Materna	Verificar: • La existencia de la Ley correspondiente en el servicio materno-infantil del establecimiento. • Entrevista al personal involucrado • Existencia de material educativo sobre lactancia materna			
2. El establecimiento cuenta con normas de la Iniciativa de Hospitales Amigos	• Verificar que las normas están visibles, disponibles y escritas en el idioma más utilizado por el personal y pacientes.			
3. El establecimiento cuenta con un Comité de Lactancia Materna	Verificar: • Memorandums de designación de los miembros • Plan de acción del Comité, de la gestión • Actas de reuniones del Comité de Lactancia Materna			
4. El establecimiento ha implementado los 11 pasos para una lactancia exitosa	Verificar: • Informes del Comité • Seguimiento a recomendaciones			
5. El control de calidad incluye la documentación de los resultados y acciones correctivas	• Verificar documentación respaldatoria			

AAP. 18. RADIOTERAPIA Y QUIMIOTERAPIA

El Establecimiento cuenta con un servicio para el tratamiento por radioterapia y quimioterapia, o compra servicios a terceros (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento cuenta con instalaciones de acuerdo a normas establecidas para el tratamiento de radioterapia y quimioterapia	• Verificar infraestructura y equipamiento de acuerdo a anexo			
2. El establecimiento cuenta con licencia de funcionamiento y cumple con las disposiciones legales vigentes	• Verificar licencia de funcionamiento • Verificar cumplimiento de disposiciones legales			
3. Existe personal de salud calificado para realizar los tratamientos específicos	Verificar: • Recursos humanos asignados a este servicio. • Perfil en File personal			

4.	Existe personal de salud capacitado en el manejo de fuentes radiactivas y seguridad radiológica	• Verificar ejecución de programas de capacitación a los recursos humanos del servicio			
5.	Si el establecimiento no cuenta con el servicio, establece convenios con establecimientos reconocidos y autorizados, verificando la calidad del servicio externo	• Verificar convenios • Verificar controles de calidad a servicios externos			
6.	El servicio cuenta con un plan anual de control de calidad interna y externa	• Verificar plan de control de calidad • Verificar los controles internos y externos realizados			

AAP 19 MEDICINA NUCLEAR (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación		Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1.	El establecimiento cuenta con instalaciones y equipamiento de acuerdo a normas establecidas para el funcionamiento del servicio	• Verificar infraestructura y equipamiento de acuerdo a anexo			
2.	El establecimiento cuenta con licencia de funcionamiento y cumple con las disposiciones legales vigentes	• Verificar licencia de funcionamiento • Verificar cumplimiento de disposiciones legales			
3.	Existe personal medico calificado para realizar los estudios y tratamientos específicos	• Verificar files de recursos humanos asignados a este servicio.			
4.	Existe personal de salud capacitado el manejo de fuentes radiactivas y normas de bioseguridad	• Verificar files de recursos humanos asignados a este servicio. • Verificar cumplimiento de normas de Bioseguridad			
5.	Si el establecimiento no cuenta con el servicio, establece convenios con establecimientos reconocidos y autorizados, verificando la calidad del servicio externo	• Verificar convenios • Verificar controles de calidad a servicios externos			
6.	Cuenta con manuales de procedimientos y protocolos de atención estandarizados	• Verificar manuales de procedimientos y protocolos estandarizados			

AAP. 20 ANATOMIA PATOLÓGICA (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación		Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1.	El establecimiento cuenta con instalaciones y equipamiento de acuerdo a normas establecidas para el servicio de anatomía patológica	• Verificar infraestructura y equipamiento de acuerdo a anexo			
2.	Existe personal medico calificado para realizar los estudios especializados	• Verificar files de recursos humanos asignados a este servicio.			
3.	Si el establecimiento no cuenta con el servicio, establece convenios con establecimientos reconocidos y autorizados, verificando la calidad del servicio externo	• Verificar convenios • Verificar controles de calidad a servicios externos			
4.	Cuenta con manuales de procedimientos estandarizados	• Verificar manuales de procedimientos estandarizados			

DERECHOS DEL PACIENTE Y SU FAMILIA (DPF)**DPF.1 El establecimiento es responsable de facilitar los procesos que apoyen los derechos de los pacientes y de sus familias durante la atención. (OBLIGATORIO)**

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Las autoridades del establecimiento elaboran participativamente estrategias para proteger y avanzar en los derechos del paciente y de su familia.	Verificar: Reglamento sobre derechos de los pacientes y familiares			
2. Las autoridades implementan las estrategias para proteger y avanzar en los derechos del paciente y de su familia.	Verificar: - Acta de conformación, memorandums, cronograma y Reglamento del Comité Gestión de Calidad y Auditoría Médica - Actas de reuniones del Comité con constancia de actividades referidas a los derechos del paciente			
3. El personal puede explicar sus responsabilidades sobre la protección de los derechos del paciente, conoce las normas y los procedimientos.	- Verificar cartilla de derechos en el lugar de trabajo - Entrevista al personal de salud (3 funcionarios) sobre conocimiento de la declaración de derechos del paciente establecidos en la Ley 3131 y estrategias implementadas en el establecimiento			
4. Los pacientes han recibido información sobre sus derechos y deberes	Entrevista a 3 pacientes recientemente ingresados referente al conocimiento de la declaración de derechos y deberes del paciente establecidos en la Ley 3131			
5. El establecimiento dispone de un proceso de información a los pacientes sobre sus derechos cuando la comunicación por escrito no sea eficaz o adecuada.	Verificar: - Existencia de unidad de informaciones - Información verbal preferentemente en el idioma del paciente			

DPF 1.1 El establecimiento informa a los pacientes y sus familias sobre la atención y los servicios ofrecidos, así como la forma de acceder a los mismos. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se facilita información a los pacientes y sus familiares sobre el acceso y los servicios que se ofrecen en el establecimiento	Verificar: - Panel informativo gráfico - Información verbal preferentemente en el idioma del paciente			
2. Cuando el establecimiento no puede prestar la atención o los servicios necesarios de acuerdo a su capacidad resolutive, se informa sobre las fuentes y servicios alternativos de atención	Listas de establecimientos de referencia (Isocronas, dirección, teléfono)			

DPF.1.2 La atención es considerada y respetuosa con los valores y creencias de los pacientes. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe un procedimiento para identificar y respetar los valores y creencias del paciente.	Verificar listado de practicas culturales y creencias de la comunidad			

2. Existe procedimiento de adecuación y respeto a las practicas, valores y creencias identificadas (OPCIONAL)	Verificar listado de adecuación y respeto de practicas, valores y creencias (infraestructura y equipamiento) (OPCIONAL)			
3. El personal de salud respeta los valores y creencias del paciente que contribuyen a estilo de vida saludables.	Verificar: - Programas y plan de capacitación para desarrollar el respeto de valores y creencias - Listado de participantes			

DPF.1.3 La atención es respetuosa con la necesidad de intimidad del paciente. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe normas sobre el derecho de privacidad en la atención de los pacientes	- Verificar Reglamento de Derechos de los pacientes y familiares - Verificar Manual de procesos, operaciones y procedimientos			
2. La necesidad de privacidad en la atención al paciente es adecuada en la prestación de servicios	Verificar: - La disposición física de los consultorios, salas de hospitalización y exámenes complementarios - Entrevista a 3 pacientes para verificar respeto de su intimidad en la atención - Verificar Manual de procesos, operaciones y procedimientos			

DPF.1.4 El establecimiento adopta medidas para proteger las pertenencias de los pacientes ante robo o extravío. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento determina su nivel de responsabilidad con respecto a las pertenencias de los pacientes.	Verificar: - En manual de procesos, operaciones y procedimientos. - Incorporación en cartilla de derechos y deberes de los pacientes			
2. Los pacientes reciben información acerca de la responsabilidad del establecimiento en la protección de sus pertenencias.	Entrevista a 3 pacientes			
3. Se salvaguardan las pertenencias de los pacientes cuando el establecimiento asume la responsabilidad de ello o cuando el paciente es incapaz de asumirla	- Verificar en el lugar, documentación de inventario y custodia - Manual de procesos, operaciones y procedimientos			

DPF.1.5 Se protege a los pacientes de agresiones físicas y psicológicas. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento dispone de un procedimiento para proteger a los pacientes contra las agresiones físicas y psicológicas.	Verificar en: - Reglamento de Seguridad - Manual de procesos, operaciones y procedimientos			

2. Los niños, ancianos y personas imposibilitadas de protegerse están incluidos en este proceso.	Verificar en: • Reglamento de Seguridad • Si existen procesos para grupos vulnerables en Manual de procesos, operaciones y procedimientos.			
3. Se investiga a las personas que no llevan identificación	Verificar en: • Reglamento de Seguridad • Existe un procedimiento de identificación y registro de personas al ingreso a los centros de salud.			
4. Se controlan zonas remotas o aisladas de las instalaciones	Verificar en: • Reglamento de Seguridad • Manual de procesos, operaciones y procedimientos.			

DPF.1.6 Los niños, discapacitados y ancianos reciben la protección adecuada. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento identifica sus grupos de pacientes vulnerables	• Verificar si existe el registro de identificación de estos grupos vulnerable			
2. El establecimiento toma medidas de protección de los niños, los discapacitados, los ancianos y otros grupos considerados vulnerables por ésta.	Verificar: • Reglamento de Seguridad • Reglamento de Derechos y deberes de los pacientes. • In situ • Manual de procesos, operaciones y procedimientos			
3. Los miembros del personal conocen su responsabilidad en estos procedimientos.	• Entrevista al personal (3 funcionarios) para verificar conocimiento de reglamentos de Seguridad y de Derechos y deberes de los pacientes			

DPF.1.7 La información sobre el paciente tiene carácter confidencial y está protegida ante pérdida o uso indebido. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Para evitar el uso indebido y la pérdida de la información sobre el paciente se elaboran normas y procedimientos.	Verificar: • Reglamento de Manejo y uso de expediente clínico • Reglamento de derechos de los pacientes y su familia. • Manual de procesos, operaciones y procedimientos			
2. El establecimiento respeta la información sobre la salud del paciente y la considera confidencial.	Verificar: • Entrevista al personal (3 funcionarios) respecto a los Reglamentos de Manejo y uso de expediente clínico Reglamento de derechos y deberes de los pacientes			

DPF.2 El establecimiento apoya los derechos del paciente y de su familia a participar en el proceso asistencial. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se elaboran normas y procedimientos que apoyan y promueven la participación del paciente y su familia en los procesos de atención.	Verificar Reglamento de derechos y deberes del paciente			
2. Se educa al personal acerca de las normas y procedimientos, y su papel de apoyo a la participación en los procesos de atención.	- Verificar si existe plan de capacitación - Verificar si el personal ha sido capacitado en los dos últimos años (control de asistencia- fecha). - Entrevista a 3 funcionarios			

DPF.2.1 El establecimiento informa a los pacientes, familiares o persona responsable sobre el estado clínico y terapéutico de aquellos y la relación en la participación sobre las decisiones a tomar en la atención en la medida en que estén dispuestos a participar. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Los pacientes, su familia o la persona responsable saben cómo y cuándo se les informará acerca del estado clínico y del tratamiento propuesto.	Verificar: - Manual de Procesos, operaciones y procedimientos - Reglamento de derechos y deberes de pacientes - Entrevista a 3 pacientes			
2. Los pacientes, su familia o la persona responsable conocen el proceso utilizado para obtener consentimiento informado.	- Verificar en Reglamento de derechos y deberes del paciente (acápites de consentimiento informado). - Entrevista a 3 pacientes			
3. Los pacientes, su familia o la persona responsable participan en las decisiones de atención.	Entrevista a 3 pacientes			

DPF.2.2 El establecimiento informa a los pacientes, familiares o persona responsable sobre sus derechos y responsabilidades relacionadas con el rechazo o interrupción del tratamiento. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento informa a los pacientes su familia o la persona responsable de su derecho a rechazar o interrumpir un tratamiento.	Verificar: - Incorporación en Reglamento de derechos y deberes del paciente - Entrevista a 3 pacientes - Constancia en expediente clínico (nombre, firma, C.I. del paciente, familiar o persona responsable)			
2. El establecimiento informa a los pacientes su familia o la persona responsable de las consecuencias de sus decisiones.	Verificar: - Incorporación en Reglamento de derechos y deberes del paciente - Entrevista a 3 pacientes			

	Constancia en expediente clínico (nombre, firma, C.I. del paciente, familiar o persona responsable) (5)			
3. El establecimiento informa a los pacientes su familia o la persona responsable de las responsabilidades relativas a estas decisiones.	Verificar: - Incorporación en Reglamento de derechos y deberes del paciente - Entrevista a 3 pacientes - Constancia en expediente clínico (5)			

DPF.2.3 El establecimiento cuenta con protocolos para evaluar y tratar el dolor adecuadamente. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento respeta y apoya el derecho del paciente a una evaluación y un tratamiento adecuado del dolor.	Verificar: - Existencia de protocolo del manejo de dolor - En el expediente clínico aplicación de protocolo			
2. El establecimiento identifica a los pacientes con dolor durante el proceso de evaluación.	Verificar en el expediente clínico (5)			
3. El establecimiento sensibiliza a los profesionales de salud en la evaluación y el tratamiento del dolor.	Verificar: - Plan de capacitación y constancia de participación - Entrevista a 3 profesionales de salud			

DPF.2.4 La atención es respetuosa y compasiva al final de la vida. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento reconoce y respeta las necesidades únicas de los pacientes terminales.	Verificar: - Protocolo de atención del paciente terminal - En 5 expedientes clínicos aplicación del protocolo			
2. El personal es consciente de las necesidades especiales de los pacientes al final de la vida.	Capacitación en atención de paciente terminal			
3. El personal presta una atención respetuosa y compasiva a los enfermos terminales.	Entrevista a 3 pacientes o familiares			
4. El personal de salud presta apoyo emocional a los familiares	Registro de consejería			

DPF.3 El establecimiento informa a los pacientes y a familiares acerca de la decisión de donación de órganos y otros tejidos. (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existen normas y procedimientos que regulan el proceso de donación de órganos y tejidos.	Verificar las normas y procedimientos para la donación compatibles con las leyes vigentes			
2. Se educa al personal en las normas y los procedimientos.	Entrevista al personal (3 funcionarios)			
3. El establecimiento facilita información para apoyar esta decisión.	Registro de consejería			
4. El establecimiento apoya las decisiones del paciente y de su familia de donar órganos y otros tejidos.	Verificar que existan normas para donación de órganos y tejidos.			

DPF.4 El establecimiento informa a los pacientes y a sus familias sobre cómo pueden acceder a estudios clínicos, trabajos de investigación o a ensayos clínicos que impliquen a seres humanos. (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se informa a los pacientes y a sus familias de cómo acceder a estudios clínicos, trabajos de investigación o ensayos clínicos relevantes para sus necesidades de tratamiento.	Verificar: - Existencia de normas y protocolos de investigación - Constancia de información en expediente de investigación			
2. Los pacientes invitados a participar son informados sobre los beneficios esperados.	- Verificar Manual de Procesos, Operaciones y Procedimientos - Constancia de información en expediente de investigación			
3. Los pacientes invitados a participar son informados sobre los posibles riesgos e inconvenientes.	- Verificar Manual de Procesos, Operaciones y Procedimientos - Constancia de información en expediente de investigación			
4. Los pacientes invitados a participar son informados sobre posibles alternativas que pudieran ser también de ayuda.	- Verificar Manual de Procesos, Operaciones y Procedimientos - Constancia de información en expediente de investigación			
5. Los pacientes invitados a participar son informados sobre los procedimientos a seguir.	- Verificar Manual de Procesos, Operaciones y Procedimientos - Constancia de información en expediente de investigación			
6. Se asegura a los pacientes que su negativa a participar no compromete su acceso a los servicios del establecimiento.	- Verificar Manual de Procesos, Operaciones y Procedimientos - Constancia de información en expediente clínico de investigación			

DPF. 5 El establecimiento informa a los pacientes y a las familias del proceso de recepción y tramitación de denuncias, conflictos y diferencias de opinión respecto a la atención al paciente y del derecho del paciente a participar en estos procesos. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Los pacientes conocen su derecho a realizar reclamos y del procedimiento a seguir	Verificar: - Registro de reclamos - Cartilla de derechos y deberes del paciente - Reglamento de derechos y deberes del paciente - Manual de procesos, operaciones y procedimientos			
2. Los reclamos se revisan según el mecanismo establecido por las normas vigentes	- Verificar la existencia de un Comité de gestión de calidad y auditoría médica - Acta de conformación, memorandums, cronograma y Reglamento del Comité Gestión de Calidad y Auditoría Médica			

	• Actas de reuniones del Comité con constancia de actividades referidas a análisis y resolución de quejas y reclamos			
3. Los dilemas que se originan durante el proceso de atención se revisan de acuerdo a Reglamento del Comité de gestión de calidad y auditoría médica.	• Verificar si se emiten y se implementan acciones correctivas.			
4. El personal debe estar capacitado para orientar al paciente donde presentar y canalizar su queja o reclamo por escrito	• Verificar capacitación del personal			

DPF. 6 El consentimiento informado del paciente, se obtiene mediante un procedimiento definido por el establecimiento y conducido por personal capacitado. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento cuenta con un proceso de consentimiento informado, que se describe en las normas y los procedimientos.	• Verificar la existencia de normas y procedimientos para el proceso de consentimiento informado • Verificar existencia del formulario de consentimiento informado en el expediente clínico			
2. Los médicos recibe formación para implementar las normas y los procedimientos.	• Programa de capacitación y constancia de participación			
3. Los pacientes firman el consentimiento informado en concordancia con las normas y los procedimientos.	• Verificar en 5 expedientes clínicos			

DPF. 6.1 Los pacientes y sus familias reciben la información pertinente sobre la enfermedad, el tratamiento propuesto y los profesionales para poder tomar decisiones de atención a través del consentimiento informado. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se informa a los pacientes de su estado clínico.	• Verificar en formulario de consentimiento informado			
2. Se informa a los pacientes sobre la propuesta de tratamiento.	• Verificar en formulario de consentimiento informado			
3. Se informa a los pacientes sobre beneficios potenciales e inconvenientes del tratamiento propuesto.	• Verificar en formulario de consentimiento informado			
4. Se informa a los pacientes de posibles alternativas al tratamiento propuesto.	• Verificar en formulario de consentimiento informado			
5. Se informa a los pacientes de las probabilidades de éxito del tratamiento.	• Verificar en formulario de consentimiento informado			
6. Se informa a los pacientes de posibles riesgos y problemas relacionados con el tratamiento.	• Verificar en formulario de consentimiento informado			
7. Se informa a los pacientes de las consecuencias de no tratarse.	• Verificar en formulario de consentimiento informado			
8. Los pacientes conocen la identidad del médico o profesional responsable de su atención.	• Verificar en formulario de consentimiento informado			
9. Cuando se planifican los tratamientos o procedimientos, los pacientes conocen a las personas autorizadas para intervenir.	• Verificar en formulario de consentimiento informado			

DPF. 6.1.1 La información se facilita en un lenguaje y forma evidente para los que toman decisiones. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. La información se facilita al paciente de manera sencilla y clara	Verificar en 5 formularios de consentimiento informado			

DPF. 6.2 El establecimiento establece un proceso, dentro del marco legal y cultural vigente, para cuando alguien distinto al paciente deba dar el consentimiento. Cuando alguien distinto al paciente da el consentimiento informado, se anota en el expediente clínico del paciente. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento tiene un proceso que prevé la concesión de consentimiento informado por parte de una persona distinta al paciente.	Verificar Manual de Procesos, Operaciones y Procedimientos.			
2. El proceso respeta la normativa vigente, la cultura y las tradiciones.	Verificar en Manual de Procesos, Operaciones y Procedimientos.			
3. La identidad de las personas distintas al paciente que dan consentimiento informado se documenta en el expediente clínico del paciente.	Verificar en formulario del consentimiento informado en el expediente clínico			

DPF. 6.3 El consentimiento informado se obtiene antes de la cirugía, anestesia, la utilización de sangre y derivados sanguíneos, u otros tratamientos o prácticas de riesgo. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se obtiene el consentimiento informado antes de procedimientos quirúrgicos o invasivos.	Verificar formulario de consentimiento informado en el expediente clínico			
2. Se obtiene el consentimiento informado antes de la anestesia.	Verificar formulario de consentimiento informado en el expediente clínico			
3. Se obtiene el consentimiento informado antes del empleo de sangre y derivados sanguíneos.	Verificar formulario de consentimiento informado en el expediente clínico			
4. Se obtiene el consentimiento informado antes de prácticas o procedimientos de riesgo.	Verificar formulario de consentimiento informado en el expediente clínico			

DPF. 6.4 El establecimiento confecciona una lista de las categorías o tipos de tratamientos y procedimientos que requieren un consentimiento informado específico. (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento confecciona un listado de los procedimientos y tratamientos que requieren un consentimiento específico en base a protocolos de atención.	Verificar la lista de procedimientos que requieren consentimiento específico			
2. La lista se elabora en colaboración con todos los que facilitan tratamientos y realizan los procedimientos.	Verificar el acta de elaboración de la lista			

DPF. 6.5 Antes de que el paciente tome parte en estudios clínicos, trabajos de investigación y ensayos clínicos se obtiene un consentimiento informado. (OPCIONAL, APLICABLE SOLO PARA ESTABLECIMIENTOS QUE REALIZAN ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Cuando un paciente decide tomar parte en estudios clínicos, trabajos de investigación o ensayos clínicos se obtiene un consentimiento informado.	Verificar formulario de consentimiento informado específico en el expediente de investigación			
2. Las decisiones de consentimiento se documentan, se anota la fecha y se basan en la información identificada en el parámetro de evaluación DPF.4.	Verificar formulario de consentimiento informado específico en el expediente de investigación			
3. La identidad de la persona que facilita la información se anota en el consentimiento informado del expediente clínico del paciente.	Verificar formulario de consentimiento informado específico en el expediente de investigación			

DPF. 6.5.1 El establecimiento de salud cuenta con un comité de bioética que supervisa las investigaciones, que implican a seres humanos. **(OPCIONAL, APLICABLE SOLO PARA ESTABLECIMIENTOS QUE REALIZAN ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN)**

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento cuenta con un comité de bioética que supervisa las investigaciones	Verificar: - Acta de conformación, memorandums, cronograma y Reglamento del Comité de bioética - Actas de reuniones del Comité con constancia de actividades referidas a investigaciones			
2. El Comité elabora una declaración de propósitos para las actividades de supervisión.	Verificar en el Reglamento del comité			
3. Las actividades de supervisión incluyen un proceso de seguimiento, monitoreo y evaluación.	Verificar cumplimiento de protocolo de investigación y en el expediente de investigación			
4. Las actividades de supervisión incluyen un proceso que evalúa riesgos y beneficios.	Verificar cumplimiento de protocolo de investigación y en el expediente de investigación			
5. Las actividades de supervisión incluyen procesos que aseguran la confidencialidad y la seguridad de la información de investigación.	Verificar cumplimiento de protocolo de investigación			

DPF. 7 El establecimiento de salud como empresa social presta atención al paciente dentro de un marco ético, legal y financiero, que protege a los pacientes y sus derechos. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Las autoridades hacen pública la declaración de la misión del establecimiento que contemple el marco señalado.	Verificar la misión de la institución en lugar visible			
2. Las autoridades del establecimiento aplican normas éticas y legales vigentes que protegen a los pacientes y sus derechos.	Verificar existencia de Código de ética y Reglamento de Derechos y deberes de los pacientes.			
3. El establecimiento presenta de manera veraz sus servicios a los pacientes.	Verificar funcionamiento de servicios en función a la oferta			

EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA (EPF)**EPF.1 La educación apoya la participación del paciente y de su familia en las decisiones y los procesos de la atención sanitaria. (OBLIGATORIO)**

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento planifica la educación según su misión, sus servicios y los pacientes que atiende.	• Verificar la misión Institucional • Verificar el plan de educación anual a la población protegida			
2. Existe una estructura o mecanismo adecuado para la educación en todo el establecimiento.	Verificar: • Organigrama que contemple la unidad de enseñanza e investigación • Programa local de educación en salud (cronograma, personal, material educativo, etc.)			
3.				
4. Los recursos educativos se organizan de manera efectiva y eficiente.	Verificar: • POA • Instrumentos de educación.			

EPF.1.1 Se evalúan las necesidades educativas de cada paciente y se registran en su expediente clínico. (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se evalúan las necesidades educativas del paciente y de su familia.	Verificar en 3 Expedientes clínicos: • Los valores culturales y creencias del paciente y su familia • Su grado de alfabetización, nivel educativo y dominio de lenguaje. • Sus limitaciones físicas • Su predisposición a recibir información.			
2. Existe un procedimiento uniforme para registrar la información de educación del paciente.	• Verificar instrumentos			

EPF.2 La educación del paciente y de su familia incluye temas de prevención secundaria, según convengan al nivel de atención del paciente: el uso seguro de medicamentos, las posibles interacciones entre medicamentos y alimentos, una guía nutricional, uso de equipo médico de acuerdo a la patología (termómetros, glucómetros, tensiómetros y otros) y técnicas de rehabilitación. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se educa al paciente y a su familia en el uso seguro y eficaz de medicamentos y sus posibles reacciones adversas.	Verificar: • Entrevista al paciente o la familia (3) • Material educativo • Indicaciones en receta • Ratificación de indicaciones por personal de salud			
2. En caso necesario, se educa al paciente y a su familia en la utilización segura y eficaz del equipo médico.	• Entrevista al paciente o la familia (3)			
3. Se educa al paciente y a su familia para prevenir interacciones entre medicamentos y alimentos.	• Entrevista al paciente o la familia (3) • Verificar registro de indicaciones en receta			

4.	En caso necesario, se educa al paciente y a su familia en una dieta y nutrición adecuadas.	- Entrevista al paciente o la familia - Verificar en expediente clínico			
5.	Se educa al paciente y a su familia en técnicas de rehabilitación.	Entrevista al paciente o la familia (3)			

EPF.3 Los métodos educativos tienen en cuenta las preferencias, cultura y los valores del paciente y de su familia y permiten la interacción suficiente entre el paciente, la familia y el personal para facilitar el aprendizaje. (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación		Medios de verificación	Si	No	Observaciones
6.	Los métodos educativos se seleccionan en función de los valores culturales y preferencias del paciente y de su familia.	Verificar los métodos empleados (videos, rota folios, afiches, etc.)			
7.	La interacción entre el personal, el paciente y la familia confirma que la información se ha entendido.	Entrevista a 3 pacientes o familiares sobre la información recibida.			
8.	3. Se educa al paciente y a su familia en un lenguaje que sea entendible	- Entrevista al paciente y su familia (3) - Material educativo de acuerdo a su cultura, idioma y nivel de educación			

EPF.3.1 el personal de salud que atienden al paciente colaboran en la educación, poseen los conocimientos y aptitudes necesarios para educar de manera eficaz. (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación		Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1.	La educación del paciente y de la familia es interdisciplinaria cuando sea necesario.	Entrevista a 3 pacientes o familiares.			
2.	Los que facilitan la educación poseen los conocimientos y sus capacidades de comunicación necesarios.	Observación directa de conocimiento del tema, uso de material, idioma			

GOBIERNO, LIDERAZGO Y DIRECCION DEL ESTABLECIMIENTO (GLD)

GLD.1 Las responsabilidades de los órganos de gestión están descritas en estatutos, normas y procedimientos, o en documentos que regulan su funcionamiento. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación		Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1.	La responsabilidad de los órganos de gestión están descritas en documentos	Verificar reglamentos y normas			
2.	Existe un organigrama	Verificar el organigrama actualizado institucional			

GLD.1.1 Los responsables del establecimiento aprueban la declaración de la misión del establecimiento. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación		Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1.	El establecimiento tiene determinada la misión	Verificar la misión del establecimiento			

GLD.1.2 Los responsables del establecimiento aprueban los planes para dirigir el establecimiento. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación		Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1.	Existe el plan estratégico y de gestión, reglamentos y manuales operativos.	Verificar existencia de estos documentos aprobados por autoridad competente			

GLD.1.3 Los responsables del establecimiento elaboran el presupuesto y solicitan los recursos necesarios para cumplir con la misión. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento cuenta con un presupuesto asignado	Verificar la aprobación del presupuesto del establecimiento			
2. El establecimiento solicita los recursos necesarios para cumplir con la misión.	Verificar en el POA			

GLD.1.4 Los responsables del establecimiento apoyan y promueven esfuerzos de gestión y mejora de la calidad. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Las autoridades apoyan y promueven esfuerzos de gestión y mejora de la calidad del establecimiento.	Verificar programa de gestión en el POA			

LIDERAZGO DEL ESTABLECIMIENTO

GLD.2 Las autoridades tienen la responsabilidad de gestionar el establecimiento y hacer que se cumplan las leyes y normativas vigentes. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Las autoridades tienen la formación y la experiencia para desarrollar sus responsabilidades.	Verificar en el file de recursos humanos de acuerdo al organigrama			
2. Las autoridades elaboran el plan estratégico, plan operativo anual y presupuesto del establecimiento.	Verificar vigencia y aprobación de: - Plan estratégico - Programa operativo anual - Presupuesto			
3. Las autoridades elaboran y proponen normas de organización y funcionamiento interno a las instancias correspondientes	Verificar: - Manual de organización y funciones - Manual de procesos, operaciones y procedimientos - Manual de cargos			
4. Las autoridades implementan y hacen seguimiento del plan estratégico, POA, presupuesto y las normas nacionales e internas.	Verificar: - Instructivos de implementación - Informes periódicos de acuerdo a normas vigentes			
5. Las autoridades responden a la solicitud de informes de los órganos de fiscalización o control.	Verificar copias de respuesta a informes solicitados.			

GLD.3 El establecimiento cuenta con el asesoramiento y apoyo de comités en las distintas áreas y especialidades de acuerdo al grado de complejidad del mismo y a las normas vigentes. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento cuenta con comités de asesoramiento de acuerdo a su grado de complejidad y normas vigentes.	Verificar en Manual de Organización y Funciones			

2. Los miembros de los comités están designados de acuerdo a normas.	Verificar: • Memorandos de designación			
3. Los Comités de asesoramiento son responsables colectivamente de implementar las normas y los procedimientos necesarios para llevar a cabo la gestión institucional.	Verificar: • Actas de reuniones • Reglamento interno de cada comité			
4. Los comités son responsables de emitir recomendaciones, a través de informes a la dirección, quien elabora instructivos y el comité hace seguimiento de su cumplimiento.	Verificar: • Informes de recomendaciones de los comités a la dirección • Instructivos de la dirección • Seguimiento en el libro de actas			

GLD. 4 Las autoridades del establecimiento identifican y planifican el tipo de servicios necesarios para atender las necesidades de los pacientes del establecimiento. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Las autoridades del establecimiento determinan el tipo de servicios y de atención que se presta en el establecimiento	Verificar: • Plan estratégico institucional • Manual de organización y funciones			
2. La atención y los servicios facilitados son coherentes con el nivel de complejidad, capacidad resolutive y normativa vigente.	• Verificar si el Programa Operativo Anual está acorde con el Plan Estratégico Institucional • Indicadores de rendimiento por servicio			

GLD. 5 Las autoridades del establecimiento reciben formación en gestión y mejora de la calidad. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Las autoridades del establecimiento reciben formación en los conceptos y los métodos de gestión y mejora de la calidad.	Verificar en file de las autoridades: • Certificados de formación relacionados con la gestión de la calidad			
2. Las autoridades participan en los procesos de gestión de la calidad.	• Verificar en el Programa de Gestión de la Calidad			

GLD.6 Las autoridades impulsan la comunicación, coordinación e integración del personal y de los servicios del establecimiento. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. La institución fomenta la comunicación entre las autoridades, el personal y los servicios.	Verificar: • Estrategias de Comunicación Institucional. • Medios de comunicación			
2. Las autoridades fomentan la coordinación entre los servicios.	• Verificar actas de reuniones de coordinación del Comité Técnico administrativo • Seguimiento a las recomendaciones			

FORMACIÓN Y CALIFICACIONES DEL PERSONAL (FCP)

FCP. 1 Las autoridades del establecimiento, definen el tipo de profesionales requeridos, los conocimientos, habilidades y destrezas, y otros requisitos necesarios, de acuerdo al nivel de atención. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Al planificar el requerimiento de personal, se tiene en cuenta la complejidad, nivel de atención, misión del establecimiento, el perfil epidemiológico y la tecnología.	Verificar: • Plan estratégico institucional • POA de la gestión (Formulario de recursos humanos)			
2. La planificación incorpora las leyes y la normativa vigente	Verificar: • Plan Estratégico Institucional			
3. Se determina el tipo de profesionales requeridos, los conocimientos, habilidades y destrezas, y otros requisitos.	Verificar: • Manual de cargos			
4. En la descripción del puesto de trabajo, se determinan las responsabilidades de cada miembro del personal	Verificar: • Manual de cargos			

FCP. 2 Los directivos del establecimiento implementan procedimientos para el requerimiento de personal necesario, para cumplir el plan estratégico institucional, de acuerdo a la normativa vigente (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se implementa un procedimiento para el requerimiento de personal	Verificar: • Reglamento Específico de administración de personal • Reglamento interno de personal • POA institucional de la gestión			

FCP.3 El establecimiento utiliza un procedimiento para garantizar que los conocimientos y las habilidades del personal se ajusten al requerimiento (término de prueba). (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento utiliza un procedimiento definido para realizar la evaluación del término de prueba	Verificar: • Formularios de evaluación • Instructivo del procedimiento			

FCP.3.1 La capacidad del personal del establecimiento, para desarrollar sus responsabilidades en el trabajo se evalúa de manera regular de acuerdo a normativa vigente (evaluación de desempeño). (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento utiliza un procedimiento definido para realizar la evaluación de desempeño	Verificar: • Formularios de evaluación • Instructivo del procedimiento			

FCP.4 El establecimiento cuenta con un plan de gestión de recursos humanos, desarrollado en colaboración con las autoridades de salud y de gestión, especifica el número y el tipo de personal necesario y las calificaciones requeridas. Se revisa continuamente y actualiza en caso necesario. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe un plan de gestión escrito del personal del establecimiento.	Verificar en la Dirección del establecimiento			
2. Las autoridades de gestión del establecimiento y las autoridades de salud desarrollan un plan conjuntamente.	Verificar en el plan la participación de los que lo desarrollaron			
3. El número, el tipo y la calificación del personal requerido se identifican en el plan a través del uso de indicadores y estándares establecidos	Verificar en el plan			

FCP.5 El personal recibe orientación sobre el establecimiento (misión, objetivos) y sobre su responsabilidad específica (funciones, atribuciones) cuando ingresan en la institución (inducción) (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se orienta al nuevo personal sobre el funcionamiento y normas del establecimiento, sus responsabilidades de trabajo y sobre sus funciones específicas.	Verificar manual de inducción			
2. Los trabajadores de empresas subcontratadas, profesionales (residentes) y alumnos de pregrado reciben orientación sobre el funcionamiento y normas del establecimiento, sus responsabilidades de trabajo, sus funciones específicas	Verificar manual de inducción			
3. Los grupos de voluntariado reciben información sobre el funcionamiento y normas del establecimiento, sus responsabilidades de trabajo y sus atribuciones específicas.	Entrevista a miembros de estos grupos si es que existen en el establecimiento			

FCP.6 El personal recibe capacitación continua en el propio establecimiento o fuera de él, para mantener o mejorar sus habilidades y conocimientos. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El personal del establecimiento recibe capacitación continua en el propio establecimiento o fuera de él.	Verificar programas de educación continua			
2. Se realizan sesiones clínicas en todos los servicios y entre ellos	Verificar actas de sesiones clínicas			
3. Se disponen en apoyo de la formación del personal las instalaciones, los docentes y los horarios necesarios.	Verificar recursos en programa de educación continua			
4. La formación se ajusta a las capacidades del personal para atender a las necesidades del establecimiento.	- Verificar los programas y sus contenidos - Verificar lista de asistencia			

FCP 6.1 El personal que presta atención al paciente y otro personal especificado por el establecimiento reciben capacitación anual en mantenimiento vital cardíaco básico o avanzado. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se identifica al personal que recibirá capacitación en mantenimiento vital cardíaco.	Verificar la nomina de personal a capacitar			
2. Se facilita el nivel adecuado de capacitación.	Verificar los contenidos de programas			
3. Se ofrece capacitación anual.	- Verificar el cumplimiento del cronograma - Verificar lista de participantes			

4. Existen pruebas que evalúan si el personal ha superado con éxito los objetivos de la capacitación.	Verificar resultados de evaluaciones			
---	--	--	--	--

FCP.6.2 Los datos globales de las necesidades de capacitación del personal son la base del programa de formación continua. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento utiliza diversas fuentes de datos de información para identificar las necesidades de capacitación del personal.	Verificar instrumentos de recojo de información y datos			
2. Los programas de capacitación se planifican en función de estos datos e información.	Verificar programas en función de las necesidades			

FCP.6.3 El establecimiento cuenta con una unidad de enseñanza e investigación, proporciona instalaciones, recursos y tiempo para la capacitación del personal. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento cuenta con la Unidad de enseñanza e investigación, de acuerdo a su complejidad.	Verificar : - En el organigrama - Memorando de designación - Programa anual de actividades de la gestión - Actas de reunión			
2. El establecimiento facilita los recursos y las instalaciones para la capacitación del personal.	Verificar: - POA de la unidad de enseñanza e investigación - Ambientes (auditorio y biblioteca) de acuerdo a complejidad - Recursos tecnológicos			
3. El establecimiento facilita los horarios adecuados para que todo el personal pueda tomar parte en las actividades de capacitación.	Verificar: Cronograma de actividades con horarios			

FCP.6.4 Al personal se le da la oportunidad de participar en capacitación continua, investigación y otras iniciativas de capacitación para adquirir nuevos conocimientos y habilidades que apoyen el progreso en el trabajo. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se informa al personal de las oportunidades de participación en capacitación avanzada, investigación y otras iniciativas.	Verificar: - Mecanismo de comunicación - Entrevista al personal			
2. El establecimiento apoya la participación del personal en estas iniciativas de acuerdo con su misión y recursos.	Verificar: Lista de personal capacitado por este medio			

PERSONAL DEL EQUIPO DE ATENCION EN SALUD DEL ESTABLECIMIENTO

FCP.7 El establecimiento dispone de un procedimiento para obtener, verificar y evaluar las credenciales profesionales (titulación, educación y experiencia) del personal autorizado para prestar atención al paciente. El establecimiento, conserva un expediente de las credenciales profesionales de cada funcionario, de acuerdo a normativa vigente. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se especifica qué tipo de personal está autorizado por la legislación y ratificado por el establecimiento para prestar atención en salud a los pacientes.	Verificar: • Manual de organización y funciones • Manual de cargos			
2. La formación profesional y la experiencia requerida para desempeñar determinadas funciones y cargos en el establecimiento, se respalda con documentación legalizada por autoridad competente, de acuerdo a normas vigentes.	Verificar en los files de personal por muestreo 5 files: • Fotocopia del Título académico legalizado por Universidad correspondiente • Fotocopia del Título en provisión nacional por Universidad correspondiente • Fotocopia del Certificado o diploma de postgrado, especialización legalizado por el Colegio de profesionales • Fotocopia de Matrícula profesional del Ministerio de Salud • Fotocopia de inscripción en los Colegio de Profesionales o asociación específica • Certificación de experiencia profesional			
3. Se informa al interior del establecimiento, a las autoridades y a la unidad correspondiente la incorporación de nuevo personal	Verificar: • Mecanismo de comunicación al interior del establecimiento • Entrevista a una autoridad del establecimiento • Memorando de designación (por muestreo)			

FCP.8 El establecimiento difunde y respeta los derechos del personal de salud en base a la ley y normativa vigente (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Los derechos del personal médico establecidos en la Ley del ejercicio profesional del médico y su Decreto reglamentario están expuestos en forma visible al alcance de los pacientes y público en general.	• Verificar publicación de derechos del médico en lugar visible			
2. El establecimiento respeta los Estatutos y Reglamentos del Colegio Médico de Bolivia.	• Verificar existencia de Estatutos y Reglamentos del Colegio Médico vigentes • Entrevista a 5 médicos			
3. Los derechos del personal están registrado en el Manual de cargos y se cumplen	• Verificar en Manual de Cargos			

GESTIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD (GMC)

PLANIFICACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

GMC.1 Las autoridades del establecimiento participan en la planificación y monitorización del programa de gestión de la calidad. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Las autoridades del establecimiento participan en la planificación y la monitorización del programa de gestión y mejora de la calidad	• Verificar Programa de gestión de la calidad aprobado por las autoridades del establecimiento, incorporado en el POA • Informes de seguimiento del Programa			

GMC.1.1 En la planificación y el desarrollo del programa de gestión de la calidad participan todos los jefes de servicios de salud y de gestión administrativa del establecimiento. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Los jefes de servicios de salud y de gestión administrativa del establecimiento participan en la planificación y el desarrollo del programa de gestión y mejora de la calidad.	Verificar: • Memorando de designación de los miembros del Comité de Gestión de la Calidad • Actas de reuniones del Comité • Informes de seguimiento de las recomendaciones			

GMC.1.1.1 Existe un programa de gestión de la calidad en el ámbito de todo el establecimiento. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El programa de gestión y mejora de la calidad involucra a todo el establecimiento.	• Verificar en actas de reuniones del Comité la participación de todos los servicios del establecimiento			

GMC.1.1.2 El programa incluye los componentes de organización y responsables de gestión de calidad, políticas y objetivos de la calidad, actividades de monitorización, supervisión de la calidad del establecimiento y acciones orientadas a la mejora continua. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El programa de gestión de la calidad contempla todos los componentes	Verificar en el programa: • Organización del programa • Responsables • Políticas y objetivos • Monitorización • Supervisión de la calidad • Estrategias de mejora continua			

GMC.1.2 Los líderes identifican procesos críticos de atención y de gestión, luego priorizan los procesos que serán sujetos de monitorización y las actividades de mejora que deberá llevarse a cabo. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Los líderes identifican procesos críticos de atención y de gestión	Verificar en el Programa de gestión de la calidad el listado de procesos críticos			
2. Se priorizan los procesos que serán sujetos de monitorización.	Verificar en el Programa de gestión de la calidad las prioridades de monitorización			
3. Los líderes priorizan las actividades de mejora.	Verificar en el Programa de gestión de la calidad las actividades de mejora priorizadas			

GMC.1.3 Las autoridades gestionan y otorgan recursos financieros, tecnológicos y otros al programa de gestión y mejora de la calidad. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Las autoridades gestionan los recursos financieros, tecnológicos y otros en función a los recursos del establecimiento para el desarrollo del programa de gestión de calidad y mejora	Verificar informes de seguimiento del Programa de Gestión de la Calidad			

GMC.1.4 El programa de gestión y mejora de la calidad está coordinado por el Comité de gestión de la calidad y la información del programa se comunica al personal. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se coordina el programa de gestión y de mejora de la calidad en el establecimiento.	Verificar: - Actas de reuniones del comité de gestión de la calidad - Informes de seguimiento a las recomendaciones			
2. Se informa regularmente al personal sobre el avance y logros del programa.	Verificar documentos de información y difusión del programa al personal del establecimiento			

GMC.1.5 Se capacita al personal para participar en el programa. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe un programa de capacitación para el personal que participa en el programa de gestión y de mejora de la calidad.	Verificar: - Programa de capacitación del personal - Listado de asistencia			

GMC.1.6 Todo el personal implicado en la gestión del establecimiento y en la atención de salud participa en el programa. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Tanto el personal de salud como el de gestión mas próximo a las actividades que se van a monitorizar, estudiar o mejorar participa en las actividades de gestión y mejora de la calidad.	Entrevista al personal del servicio incorporado en el programa para verificar su participación			

	Verificar en actas de Comité la participación de todo el personal en el seguimiento de actividades de mejora			
--	--	--	--	--

DISEÑO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

GMC.2 El establecimiento diseña sistemas y procesos nuevos y modifica los preexistentes según los principios de mejora de la calidad. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Los principios y herramientas de mejora de la calidad se aplican al diseño de procesos nuevos o modificados.	Verificar coherencia de los principios y herramientas de mejora de la calidad contemplados en el Programa de Gestión de Calidad con el diseño de los procesos			

GMC.2.1 El establecimiento define cómo funcionarán los procesos nuevos y los modificados y su evaluación a través de indicadores. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se seleccionan indicadores para evaluar si el proceso rediseñado o de reciente creación funciona correctamente	Verificar selección de indicadores para evaluar el correcto funcionamiento del proceso			

RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA MONITORIZACIÓN DE LA CALIDAD

GMC.3 Las autoridades del establecimiento identifican indicadores para monitorizar: estructuras, procesos y resultados del área de salud y de gestión (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El Comité determina los indicadores para monitorizar las áreas de salud.	Verificar la lista de indicadores determinados			
2. El Comité determina los indicadores para monitorizar las áreas de gestión.	Verificar la lista de indicadores determinados			
3. La monitorización incluye indicadores relacionadas con estructura, procesos y resultados.	Verificar indicadores de estructura, procesos y resultados			
4. Se define el alcance, el método y la frecuencia de obtención de los datos para cada indicador.	Verificar en el Manual de Gestión de la calidad del establecimiento			

La monitorización del área de salud incluye:

GMC.3.1 La evaluación del paciente. (OBLIGATORIO)

GMC.3.2 Programas de control de calidad y seguridad en imagenología y laboratorio. (OBLIGATORIO)

GMC.3.3 Procedimientos quirúrgicos. (OBLIGATORIO)

GMC.3.4 Uso de antibióticos, otros medicamentos, y errores de medicación. (OBLIGATORIO)

GMC.3.5 Utilización de anestesia. (OBLIGATORIO)

GMC.3.6 Utilización de sangre y derivados sanguíneos. (OBLIGATORIO)

GMC.3.7 Disponibilidad, contenido y uso de los expedientes clínicos. (OBLIGATORIO)

GMC.3.8 Control, vigilancia y notificación de las infecciones. (OBLIGATORIO)

GMC.3.9 Investigación médica. (OPCIONAL)

Las áreas de gestión identificadas en los estándares GMC.3.1 hasta GMC.3.9 se incluyen en el programa de monitorización de la calidad del establecimiento.

GMC.3.1 hasta GMC.3.9 Programa de monitorización de calidad de atención al paciente

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. La monitorización del área de salud incluye los procesos identificados en el estándar.	Verificar los indicadores de: • Evaluación del paciente - Programas de control de calidad y seguridad en imagenología y laboratorio. - Procedimientos quirúrgicos. - Uso de antibióticos, otros medicamentos, y errores de medicación. - Utilización de anestesia. - Utilización de sangre y derivados sanguíneos. - Disponibilidad, contenido y uso de los expedientes clínicos. - Control, vigilancia y notificación de las infecciones. • Investigación médica (OPCIONAL)			

La monitorización de gestión incluye:

GMC.3.10 El abastecimiento de suministros rutinarios y de medicamentos esenciales para atender las necesidades del paciente. (OBLIGATORIO)

GMC.3.11 La gestión del riesgo referida a episodios no esperados definidos por el establecimiento. (OPCIONAL)

GMC.3.12 Las expectativas y la satisfacción del paciente y de su familia. (OBLIGATORIO)

GMC.3.13 Las expectativas y la satisfacción del personal. (OBLIGATORIO)

GMC.3.14 Perfil epidemiológico. (OBLIGATORIO)

GMC.3.15 La gestión financiera. (OBLIGATORIO)

GMC.3.16 La vigilancia, el control y la prevención de incidentes que pongan en peligro la seguridad física de los pacientes, sus familias y el personal. (OPCIONAL)

GMC.3.17 La Auditoría médica. (OBLIGATORIO)

GMC.3.10 hasta GMC.3.17

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. La monitorización de gestión incluye los procesos identificados en el estándar.	Verificar indicadores de: • Gestión de suministros rutinarios y de medicamentos. • Gestión del riesgo referida a episodios no esperados • Satisfacción del paciente y de su familia. • Satisfacción del personal. • Epidemiológicos. • Gestión financiera. • La vigilancia, el control y la prevención de			

	incidentes que pongan en peligro la seguridad física de los pacientes, sus familias y el personal. • Auditoría médica.			
--	--	--	--	--

ANÁLISIS DE DATOS DE LA GESTION DE LA CALIDAD

GMC.4 Profesionales con experiencia y conocimiento consolidan y analizan de manera sistemática los datos del establecimiento. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Los datos se consolidan, analizan y transforman en información útil.	• Verificar informes del Comité de Gestión de la calidad.			
2. Personal con experiencia y conocimientos participan en el proceso.	Verificar: • Memorandums de designación de los miembros del Comité de Gestión de la calidad • Actas de reuniones, conclusiones y recomendaciones			

GMC.4.1 La frecuencia del análisis de datos se ajusta al proceso en estudio y cumple los requerimientos del establecimiento. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. La frecuencia del análisis de datos se adecua al proceso en estudio.	• Verificar frecuencia de análisis en el Manual de Gestión de la calidad.			
2. La frecuencia del análisis de datos cumple las determinaciones del Manual de Gestión de la calidad.	• Verificar informes de análisis coincidentes con las determinaciones del Manual.			

GMC.4.2 Los datos se evalúan exhaustivamente cuando se producen incidentes inesperados, tendencias indeseables y cuando aparecen variaciones significativas (gestión del riesgo). (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se realiza un análisis exhaustivo de datos cuando se presentan incidentes inesperados en los procesos de atención en salud	• Verificar en informes del Comité de Gestión de la calidad el análisis de tendencias o patrones negativos			
2. El establecimiento determina que incidentes son considerados significativos.	• Verificar en informes del Comité de Gestión de la calidad la comparación de comportamiento de incidentes con estándares propios, de otros establecimientos similares y determinados oficialmente			
3. El establecimiento ha determinado los procedimientos para el análisis exhaustivo de estos incidentes.	• Verificar en documentos del Comité de gestión de la calidad los protocolos de investigación de los incidentes identificados			

MEJORA DE LA CALIDAD

GMC.5 Se alcanza y mantiene la mejora de la calidad de la atención. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento utiliza un proceso de planificación e implementación de mejoras de la calidad.	Verificar programa de mejora de calidad			
2. El establecimiento documenta las mejoras logradas y mantenidas.	Verificar en informes del Comité de gestión de la calidad el registro de mejoras logradas y mantenidas			

GMC.5.1 Las actividades de mejora se llevan a cabo en las áreas prioritarias identificadas por el Comité de gestión de la calidad. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Las áreas prioritarias identificadas por el Comité de gestión de la calidad se incluyen en las actividades de mejora.	Verificar áreas priorizadas en el programa de mejora de la calidad			

GMC.5.2 Se realizan las actividades asignadas por la dirección del establecimiento y se facilita el apoyo necesario. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se involucra a personal y servicios del área seleccionada en el programa de mejora de la calidad	Verificar: Documento de designación del responsable y el equipo del área seleccionada			

GMC.5.3 Se capacita al personal, se realizan los cambios de normativa adecuados y se asignan los recursos necesarios. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se realizan los cambios de normativa necesarios para desarrollar las mejoras.	Verificar instructivos de las autoridades en base a las recomendaciones del comité			
2. Se asignan los recursos necesarios.	Verificar inclusión en el presupuesto y POA			

GMC.5.4 Se planifican, comprueban y llevan a cabo las estrategias de mejora efectivas. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se ejecutan y evalúan los cambios propuestos.	Verificar en Informes del Comité el resultado de la implementación de pruebas piloto			
2. Se oficializa la implementación de los cambios que producen mejoras.	Verificar: - Documentos de aprobación por autoridades del establecimiento de nuevos procesos mejorados - Documentos de difusión de nuevos procesos			

GMC.5.5 El establecimiento recopila datos que demuestran que la mejora se mantiene. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se dispone de datos para documentar el mantenimiento de las mejoras.	Verificar Informes de seguimiento del Comité de gestión de la calidad			

GMC.5.6 El establecimiento documenta su mejora continua y sistemática y utiliza la información para elaborar planes estratégicos de mejora. (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. La documentación contribuye al desarrollo de planes estratégicos de mejora.	Verificar planes a mediano y largo plazo			

SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD (SVE)**PREVENCIÓN Y CONTROL DE LAS INFECCIONES RELACIONADAS CON ESTABLECIMIENTOS DE SALUD (CIES)****CIES.1 El establecimiento de salud diseña e implementa un programa coordinado para reducir los riesgos de infección en los establecimientos de salud. (OBLIGATORIO)**

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe un programa para reducir el riesgo de infecciones en los establecimientos de salud, en pacientes y personal de salud	Verificar la existencia de un programa de la presente gestión y sus reglamentos en vigencia no mayor a 3 años			
2. El programa se ajusta a la complejidad y características del establecimiento, a los servicios y a los pacientes en base a las normas vigentes nacionales.	Verificar la coherencia del programa con la complejidad del establecimiento y en base a las normas vigentes			
3. El proceso de control de la infección está integrado en el programa global de gestión y mejora de la calidad.	Verificar en el Manual de Gestión de Calidad			
4. El Programa Operativo Anual de la gestión incluye presupuesto para las actividades de prevención y control de infecciones	Verificar en el POA del establecimiento			

CIES.1.1 Todas las áreas de pacientes, personal y visitas del establecimiento se incluyen en el programa de control de la infección. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Todas las áreas del establecimiento están incluidas en el programa de vigilancia y control de la infección.	Verificar inclusión de las diferentes áreas en el programa			

CIES.2 El establecimiento de salud establece el enfoque del programa de prevención y reducción de infecciones en los establecimientos de salud. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento ha definido el enfoque del programa para prevenir o reducir la incidencia de infecciones en base al comportamiento epidemiológico. Se incluyen: - Infecciones de las vías respiratorias - Infecciones de tubo digestivo - Infección de vía urinaria	Verificar programa de prevención y control de infecciones en los establecimientos de salud, actualizado en la presente gestión y concordante con el comportamiento epidemiológico			

• Procedimientos invasivos intravasculares • Heridas quirúrgicas • Parto, puerperio (se incluye cesárea) • Quemados				
--	--	--	--	--

CIES.3 El establecimiento identifica los procesos y procedimientos asociados con el riesgo de infección e implementa estrategias para reducir el riesgo. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento ha identificado los procesos asociados con riesgo de infección y ha introducido estrategias para reducir el riesgo de infección en los procesos.	• Verificar Manual de procesos, operaciones y procedimientos • Verificar tasas de incidencia y prevalencia de infecciones			
2. El personal del establecimiento cumple con las normas de lavado de manos	Verificar: • Existencia de norma • Existencia de lavamanos e insumos operables (jabón líquido y toallas de papel) • Observación de la práctica in situ			
3. Las prácticas para la reducción del riesgo incluyen la inactivación, limpieza, desinfección y esterilización del equipo y material, de manera especial el equipo invasivo y su almacenamiento en el servicio de esterilización.	• Verificar Manual de procesos, operaciones y procedimientos • Observación directa de todo el proceso			
4. Los equipos y material tienen control de calidad de la esterilización, fecha de esterilización y su caducidad	Verificar: • Fecha de esterilización y caducidad • Registro de control químico (cinta) y biológico (cápsulas de bacilos subtiles)			
5. Las prácticas para la reducción del riesgo incluyen la gestión de la lavandería y la ropa de cama	• Verificar Manual de procesos, operaciones y procedimientos de lavandería • Observación directa del proceso			
6. Las prácticas para la reducción del riesgo incluyen la eliminación de residuos sólidos, fluidos corporales y control de vectores.	• Verificar Manual de manejo de residuos sólidos • Observación directa del proceso			
7. Las prácticas para la reducción del riesgo incluyen la eliminación de objetos corto punzantes.	Verificar: • Manual de procesos, operaciones y procedimientos • Observación directa en tres servicios diferentes (quirófano, laboratorio, enfermería)			
8. Las prácticas para la reducción del riesgo incluyen la manipulación y la eliminación de sangre y hemo- componentes.	• Verificar Manual de procesos, operaciones y procedimientos • Observación directa del proceso en 3 servicios (quirófano, laboratorio, enfermería)			
9. Las prácticas para la reducción del riesgo incluyen la limpieza de la cocina y la preparación y manipulación de alimentos.	Verificar: • Manual de procesos, operaciones y procedimientos • Observación directa del proceso			

10. Las prácticas para la reducción del riesgo incluyen la utilización del área del depósito de cadáveres y área post mortem	• Verificar área de depósito de cadáveres • Verificar manual de procesos, operaciones y procedimientos • Entrevista al personal encargado			
11. Las prácticas para la reducción del riesgo incluyen la separación de los pacientes con enfermedades infecto-contagiosas de otros pacientes y personal con más riesgo debido a inmunodeficiencias u otras razones.	Verificar: • Protocolos de aislamiento • Área de aislamiento acorde con la norma establecida			
12. Las prácticas para la reducción del riesgo incluyen la atención a pacientes con hemorragias.	Verificar: • Protocolos de atención • Entrevista al personal (3 a 5)			
13. Las prácticas para la reducción de riesgo incluyen la atención a pacientes quemados	Verificar: • Protocolos de atención • Entrevista al personal (3 a 5)			

CIES.4 Se dispone y se hace buen uso de las barreras físicas (guantes, mascarillas), barreras químicas (jabón y desinfectantes) y barreras biológicas (inmunizaciones). (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento identifica las situaciones y servicios en las que se requiere el uso de barreras físicas.	• Verificar Manual de procesos, operaciones y procedimientos			
2. Las barreras físicas se utilizan correctamente en esas situaciones y servicios	• Verificar a través de observación directa			
3. El establecimiento identifica aquellas áreas en que se llevan a cabo procedimientos de desinfección y lavado de manos.	Verificar: • Manual de procesos, operaciones y procedimientos			
4. Los procedimientos de desinfección y lavado de manos se realizan correctamente en aquellas áreas.	• Verificar a través de observación in situ			
5. Los lavamanos e insumos están dispuestos en áreas próximas a salas de pacientes	Verificar: • Existencia de insumos: jabón líquido, toallas de papel, alcohol glicerinado			
6. Se capacita al personal en los procedimientos de desinfección y lavado de manos	• Verificar a través de entrevista al personal			
7. Existe un programa de inmunizaciones para el personal de salud	Verificar: • Programa de inmunizaciones • Registro de inmunizaciones al personal actualizado			

CIES.5 En situaciones de brote de infecciones en establecimientos de salud, se obtienen cultivos de ambientes vinculados al brote. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Al identificar brotes de infecciones en el establecimiento se procede a la toma de muestras de aquellas áreas del establecimiento y personal vinculados con el brote.	Verificar: • Informes de brote • Protocolos de investigación del brote • Verificar identificación del agente causante del brotes			

2.	El establecimiento implementa medidas de control frente al brote	• Verificar plan de control del brote			
----	--	---	--	--	--

CIES.6 El Sub-Comité de infecciones en establecimientos de salud, supervisa las actividades de prevención y control de la infección. Los integrantes del sub-comité son personas calificadas en prácticas de control de la infección a través de estudios, formación, experiencia o titulación. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento tiene conformado y funcionando el Sub-comité de infecciones	Verificar: • Designaciones de los miembros del Sub-Comité • Actas de reuniones			
2. Los profesionales están calificados según el alcance y la complejidad del programa.	• Verificar en Recursos Humanos la cualificación de los miembros del Comité • Verificar asistencia a cursos de capacitación			
3. Un profesional epidemiólogo supervisa el programa de control de la infección.	Verificar: • Designación del epidemiólogo • Manual de Cargos • Perfil del profesional en recursos humanos • Informes mensuales de supervisión			
4. Un profesional calificado realiza la vigilancia epidemiológica a tiempo parcial o completo de acuerdo a la complejidad del establecimiento.	Verificar: • Manual de cargos • Designación del profesional encargado de vigilancia con asignación de carga horaria a la función • Perfil del profesional en recursos humanos			

CIES.7 La coordinación de las actividades de control de la infección implican a las áreas médica, enfermería, laboratorio, limpieza, lavandería y alimentación según la complejidad del establecimiento. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. La coordinación de las actividades del control de la infección incluye los servicios de hospitalización: Medicina, Cirugía, Pediatría, Gineco-Obstetricia, UTI, UTIN, quirófano, anestesiología, hemodiálisis, endoscopia digestiva, imagenología.	• Verificar en actas de reunión del sub-comité de infecciones en establecimientos de salud, la participación de representantes de estos servicios • Entrevista al personal de los servicios			
2. La coordinación de las actividades de control de la infección incluye el área de enfermería.	• Verificar en actas de reunión del sub-comité de infecciones en establecimientos de salud, la participación de este servicio • Entrevista al personal del servicio			
3. La coordinación de las actividades de control de la infección incluye el área de esterilización.	• Verificar en actas de reunión del sub-comité de infecciones en establecimientos de salud, la participación del servicio • Entrevista al personal del servicio			
4. La coordinación de las actividades de control de la infección incluye a personal de otras áreas: laboratorio, microbiología y farmacia	• Verificar en actas de reunión del sub-comité de infecciones en establecimientos de salud, participación de los servicios			

	Entrevista al personal de los servicios			
5. La coordinación de las actividades de control de la infección incluye al Sub-Comité de Residuos sólidos y Sub-comité de bioseguridad	Verificar en actas de reunión de los sub-comités			

CIES.8 El Manual de control de la infección se basa en la normativa vigente, los conocimientos científicos actuales y los protocolos de atención (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El Manual de control de la infección se basa en la normativa vigente.	Verificar: - Concordancia entre el Manual y las normas vigentes actualizadas - Existencia de la norma nacional			

CIES.9 Los sistemas de Gestión de la Información apoyan el programa de control de la infección. (OBLIGATORIO)

CIES.9.1 El establecimiento identifica riesgos de infección, tasas de infección y tendencia en las infecciones en los establecimientos de salud. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se analizan los factores de riesgo de infecciones relacionadas con el establecimiento de salud	Verificar en la Hoja de registro de vigilancia de factores de riesgo de infecciones en establecimientos de salud			
2. Se analizan las tasas y la tendencia de infecciones relacionadas con el establecimiento de salud.	Verificar en los Informes mensuales de vigilancia			

CIES.9.2 La monitorización incluye la utilización de indicadores relacionados con temas de infección importantes para el establecimiento desde el punto de vista epidemiológico. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento utiliza indicadores para la vigilancia de la infección.	- Verificar los indicadores en los Informes mensuales de vigilancia - Indicadores obligatorios: Neumonía relacionada a ventilación mecánica, neumonía nosocomial, infección de herida quirúrgica, infección de tracto urinario relacionada a uso de catéter, sepsis del recién nacido, sepsis por uso de catéter, endometritis, implante de prótesis, accidentes punzo-cortantes laborales - Indicadores opcionales de acuerdo a la complejidad y características del establecimiento - Reportes mensuales de morbilidad, mortalidad por servicio y letalidad por infecciones relacionadas con el establecimiento.			
2. Los indicadores miden infecciones prevalentes en el ámbito epidemiológico	Verificar prevalencia anual en el establecimiento			

3. El personal de laboratorio elabora mapas microbiológicos y de resistencia a antimicrobianos (OPCIONAL)	• Verificar mapas microbiológicos por servicios y su socialización • Verificar mapa de resistencia a antimicrobianos			
---	---	--	--	--

CIES.9.3 El establecimiento utiliza información de riesgo, tasas y tendencias para diseñar o modificar procesos para reducir al mínimo nivel posible de infección en los establecimientos de salud. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Los procesos de atención se vuelven a diseñar en función del análisis de los factores de riesgo, tasas, tendencias y mapas microbiológicos y de resistencia.	Verificar: • Recomendaciones del Comité • Socialización de recomendaciones con el servicio involucrado • Informe de supervisión de aplicación de recomendaciones			

CIES.9.4 El establecimiento compara sus tasas de control de la infección con las de otras organizaciones a través de bases de datos comparativas. (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Las tasas de control de la infección se comparan con las de otras organizaciones.	• Verificar en informes del comité de análisis de información hospitalaria (CAIH)			

CIES.9.5 Los resultados de la vigilancia de la infección en el establecimiento se comunican a la Dirección quien la transmite al equipo de salud, de manera regular. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se comunican a la Dirección los resultados de la vigilancia y recomendaciones	• Verificar • Comunicación escrita • Instrucciones correctivas de la Dirección			
2. Se comunican al personal de salud de los servicios los resultados de la vigilancia y recomendaciones.	Verificar: • Comunicación escrita • Implementación de las instrucciones			

CIES.9.6 El establecimiento envía información de infecciones al Sistema Nacional de Información en Salud (SNIS). (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Los resultados del programa de control de la infección se comunica al SNIS	• Verificar constancia de comunicación al SNIS			

CIES.10 El establecimiento facilita capacitación en la práctica de prevención y control de las infecciones relacionadas con el establecimiento, al personal de salud, a los pacientes y, si es necesario, a la familia y a otro personal. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento cuenta con un programa de capacitación para prevención y control de las infecciones que incluye normas, procedimientos y las prácticas	• Verificar programa de capacitación de la gestión • Contenido del programa en concordancia			

	con el Manual de control de infecciones relacionadas con el establecimiento			
2. El establecimiento desarrolla el programa de capacitación para prevención y control de las infecciones e incluye al personal de salud, familiares y a otros.	• Verificar implementación del programa de capacitación • Verificar lista de asistentes			

CIES.10.1 Se actualiza al personal en el control de la infección cuando se implementan nuevas normas y cuando se observan tendencias significativas en los datos de vigilancia (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. La capacitación periódica del personal incluye nuevos procedimientos y normas.	Verificar: • Programa de actualización • Periodicidad de la capacitación			
2. La capacitación periódica del personal se realiza en respuesta a tasas y tendencias significativas de los datos de infección.	• Verificar contenido del programa de capacitación			

MANEJO DE RESIDUOS GENERADOS EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD (MRES)

MRES.1 El establecimiento cuenta con un sistema de manejo de residuos generados en establecimientos de salud. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe el Sub-Comité o responsable de manejo de residuos generados en el establecimiento.	Verificar: • Designación de miembros del Sub-comité o responsable • Informes de la gestión evaluada			
2. El establecimiento cuenta con un instrumentos para implementar el sistema de manejo de residuos generados en el mismo, en base a la norma nacional vigente	Verificar existencia de: • Norma interna • Manuales de procesos, operaciones y procedimientos • Plan institucional e incorporación en el POA			
3. El establecimiento cuenta con un plan institucional	Verificar que el plan contemple: • Diagnóstico actualizado de residuos generados • Clasificación y separación en origen, almacenamiento primario, tratamiento, recolección y transporte interno, almacenamiento intermedio y almacenamiento final. • Existencia de convenio vigente para la recolección, transporte externo y disposición final de residuos.			
4. Si el establecimiento tiene terciarizado el servicio de limpieza deberá cumplir con la norma vigente	• Verificar participación del Sub-comité en proceso de contratación del servicio • Existencia de contrato vigente • Informes de evaluaciones internas			

	- realizadas por el Sub-comité - Cobertura de seguro de corto plazo de su personal			
5. El establecimiento cuenta con infraestructura, equipamiento e insumos para el manejo de residuos generados	Verificar: - Existencia de espacios físicos para almacenamiento primario (donde se generan los residuos), intermedio (almacenamiento temporal) y terminal (depósito final del establecimiento). - Recipientes de plásticos identificados - Bolsas de polietileno de colores establecidos por la norma - Bidones rígidos para corto-punzantes - Cajas de cartón para residuos especiales - Carros de recolección interna			
6. El establecimiento implementa un programa de capacitación continua a todo el personal	- Verificar Programa de capacitación - Ejecución del programa - Registro de participantes			
7. El personal que manipula los residuos conoce y cumple con las normas de Bioseguridad.	Verificar: - Inmunizaciones del personal - Ropa de trabajo - Equipo e insumos de trabajo - Entrevista al personal			
8. Se realizan evaluaciones internas	Verificar informes semestrales de evaluaciones internas			

BIOSEGURIDAD (BIOS)

BIOS. 1 El establecimiento cuenta con un sistema de bioseguridad (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento cuenta con un programa anual de control médico a todo el personal de la institución	Verificar programa			
2. Se realiza control de laboratorio a todo el personal de salud del establecimiento por lo menos una vez al año	Verificar registros			
3. Todo el personal de salud recibe vacuna anti hepatitis B en esquema completo.	Verificar registros			
4. Todo el personal femenino en edad fértil recibe vacuna contra la rubéola materna	Verificar registros			
5. El personal que manipula residuos sólidos recibe vacuna anti tetánica	Verificar registros			
6. El establecimiento cuenta con ambientes exclusivos para vestuario, servicios higiénicos, duchas, dormitorio para médicos y otros.	Verificar ambientes			
7. El establecimiento cuenta manuales de Organización y Funciones, Procesos, Operaciones y Procedimientos para	- Verificar manuales - Entrevista al personal			

seguridad e higiene laboral, que son de conocimiento del personal				
8. El establecimiento de salud proporciona a su personal ropa de trabajo una vez al año	Verificar registros			
9. Todo el personal lleva una placa de identificación	Verificar en el personal			

GESTION DE LA INFORMACION (GIN)

GIN.1 El establecimiento planifica e implementa un sistema de información que atiende las necesidades de información de los profesionales que prestan servicios de salud, los que dirigen el establecimiento y las personas e instituciones de fuera del establecimiento que requieren datos e información de ésta, se ajusta a la complejidad y características del establecimiento y de los servicios facilitados. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. La planificación del sistema de información contempla las necesidades de información de los profesionales de salud.	Verificar en el Sistema de información			
2. La planificación del sistema de información contempla las necesidades de información de las autoridades que gestionan el establecimiento	Verificar en el Sistema de información			
3. La planificación del sistema de información contempla, los requisitos y necesidades de información de las personas y las instituciones externas al establecimiento	Verificar en el Sistema de información			
4. El establecimiento implementa un sistema de información acorde con las normas vigentes	Verificar: - Reportes del Sistema de información - Concordancia con las normas vigentes			
5. El sistema de información se adecua a la complejidad y características del establecimiento	Verificar que los reportes incluyan todos los servicios del establecimiento			

GIN. 1.1 El Sistema contempla instrumentos que define el sistema nacional de información que son (OBLIGATORIO):

- a. De captación: expediente clínico, carnets de salud, certificado de defunción
- b. De sistematización: cuadernos de registro
- c. De consolidación: informes de vigilancia epidemiológica, de producción, laboratorio, bancos de sangre, anatomía patológica
- d. De retroalimentación: reportes internos y externos

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El sistema de información cuenta con instrumentos de captación	Verificar existencia de: - Formularios de expediente clínico, - Carnets de salud, - Certificado de defunción			
2. El sistema de información cuenta instrumentos de sistematización	Verificar existencia de Cuadernos de registro por servicios y actividades			
3. El sistema de información cuenta con instrumentos de consolidación	Verificar informes de: Vigilancia epidemiológica			

	• Producción • Laboratorio • Banco de sangre o unidad transfusional • Anatomía patológica			
4. El sistema de información contempla con instrumentos de retroalimentación	Verificar existencia de: • Reportes internos • Reportes externos			

GIN. 1.2 El Sistema cuenta los mecanismos para mantener la confidencialidad, la seguridad y la integridad de los datos y de la información. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El sistema incluye los mecanismos de mantener la confidencialidad de la información y los datos	Verificar: • Normativa de manejo de la información			
2. El sistema incluye los mecanismos de mantener la seguridad para cada categoría de datos y de la información.	Verificar: • La seguridad del sistema de archivo • Existencia de archivos por categorías			
3. El sistema incluye los mecanismos para mantener la integridad de los datos y de la información.	• Verificar la seguridad del sistema • Copias de seguridad			

GIN. 1.3 El Sistema define los niveles de seguridad necesarios. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El sistema determina las personas a las que se les permite el acceso a cada categoría de datos e información.	Verificar: • Normativa de manejo de la información que determine el personal autorizado para el acceso a cada categoría de datos e información			

GIN. 1.3.1 La normativa del establecimiento especifica el personal autorizado para introducir datos en el expediente clínico del paciente y establece el contenido y el formato de los archivos. (OBLIGATORIO)

Parametros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. La normativa del establecimiento determina el personal autorizado para introducir datos en los diferentes instrumentos del sistema de información.	• Verificar que la normativa determine el personal autorizado para la introducción de datos en cada uno de los instrumentos.			
2. La normativa del establecimiento determina el formato y la ubicación de los datos en base a la norma nacional.	• Verificar que la normativa determine la ubicación de datos en cada uno de los instrumentos			

GIN 1.3.2 Solo el personal autorizado puede introducir datos en el expediente clínico del paciente. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Existe una norma que asegura que solamente introduce información en el expediente clínico el personal autorizado.	• Verificar en el Reglamento de manejo de expediente clínico • Entrevista a 3 funcionarios sobre el conocimiento de este Reglamento			

GIN. 1.3.3 En cada registro del expediente clínico se debe especificar el responsable, la fecha y la hora. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. En cada registro se identifica al profesional que introduce datos en el expediente clínico del paciente.	Verificar en 5 expedientes clínicos, firma y sello.			
2. Identificar la fecha y hora de cada registro en el expediente clínico del paciente.	Verificar en 5 expedientes clínicos, fecha y hora de cada registro.			

GIN.1.4 El establecimiento tiene una normativa sobre el tiempo y confidencialidad en la conservación de los expedientes clínicos y documentos administrativos. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento cuenta con una normativa para archivar los expedientes clínicos y documentación administrativa, de acuerdo a normas vigentes.	Verificar: - Normativa de archivo de documentación - Reglamento de archivo del Expediente Clínico.			
2. El establecimiento cumple con el tiempo de conservación de los expedientes clínicos y documentos administrativos	Verificar Normativa de archivo de documentación			
3. Este proceso de archivo garantiza la confidencialidad y la seguridad deseadas.	Verificar Reglamento de archivo del Expediente Clínico.			
4. Todos los archivos y documentos administrativos se destruyen adecuadamente.	Verificar: Normativa de archivo de documentación			

GIN. 1.5 El Sistema de archivo del expediente clínico y los documentos administrativos se implementa y se mantiene mediante personal adecuado y otros recursos necesarios. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento implementa el sistema de archivo de expedientes clínicos	Verificar: - Unidad de archivo clínico en el Organigrama e incorporación en el Programa Operativo Anual - Manual de organización y funciones de la unidad - Manual de Procesos, operaciones y procedimientos de la unidad - Observación directa de archivo en función de manuales existentes			
2. El establecimiento implementa el sistema de archivo de documentación administrativa	Verificar: - Manual de organización y funciones - Manual de Procesos, operaciones y procedimientos - Observación directa de archivo en función de manuales existentes			
3. El establecimiento determina un responsable de la unidad de archivo clínico, con la capacitación correspondiente	Verificar: - Memorando de designación - Proceso de inducción y confirmación en el puesto			

4.	El sistema cuenta con el personal necesario y capacitado de acuerdo a la complejidad del establecimiento	• Verificar Manual de Cargos • Memorando de designación • Proceso de inducción			
5.	La implantación del sistema cuenta con la tecnología y los recursos necesarios	• Verificar en el Programa Operativo Anual • Evaluación de cumplimiento del POA			

GIN. 1.6 Se protege la información y los Expedientes clínicos de la pérdida, la destrucción y el acceso o uso indebido o no autorizado. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se protegen los Expedientes Clínicos y la documentación administrativa contra la pérdida o destrucción.	Verificar • Ambiente de archivo • Reglamento de archivo • Observación directa			
2. Se protegen los Expedientes Clínicos y la documentación administrativa contra la manipulación y el acceso o uso indebido o no autorizado.	Verificar: • En el Reglamento de archivo • Entrevista al personal • Registro de movimiento de expedientes clínicos y documentación administrativa			

GIN. 1.7 El establecimiento cuenta con un Sistema de información y procesamiento de datos, para satisfacer las necesidades de datos e información del personal del establecimiento y de instituciones externas al mismo, que se atienden en el momento oportuno, en un formato que cumpla con la norma vigente. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. La transmisión de información y datos atiende las necesidades del personal e instituciones externas.	Verificar: • Copia de informes • Entrevista al personal			
2. El personal e instituciones externas reciben datos e información en el momento oportuno.	Verificar: • Entrevista al personal • Copias de informes			
3. El personal e instituciones externas reciben datos e información en un formato que facilite su uso.	Verificar: • Formato de formularios • Entrevista al personal			

GIN 1.8 El personal de salud y administrativo de cargos intermedios participa en la selección, la integración y el uso de tecnología de gestión de la información. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El personal de salud y administrativos, de cargos intermedios, participa en la definición de la tecnología de la información del establecimiento.	Verificar: • Registro de participación en las actas del Comité Técnico Administrativo			

GIN. 1.9 Los miembros del personal tienen acceso al nivel de información que requieren sus necesidades y responsabilidades de trabajo. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El personal tiene acceso a la información y documentación necesaria para desarrollar su trabajo.	Verificar: • Manual de Procesos, operaciones y procedimientos de la unidad			

2. El acceso respeta las normas de seguridad y confidencialidad del establecimiento.	Entrevista al personal responsable del Servicio			
--	---	--	--	--

GIN. 1.10. La información generada en las distintas unidades está integrada para apoyar la gestión y el gobierno del establecimiento. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. La información generada en las distintas unidades se integran para apoyar la toma de decisiones y planificación en forma participativa.	Verificar: - Informes por unidades - Información procesada y analizada por unidades, con determinada periodicidad			
2. Se cumple con el envío de la información solicitada por el SNIS a través de los canales correspondientes y de acuerdo a normas establecidas.	Verificar registros de envío de información al SNIS con conformidad de recepción			
3. Se consigna los datos estadísticos referentes a enfermedades de notificación obligatoria y se notifica inmediatamente	Verificar registros de envío de información de enfermedades de notificación obligatoria con conformidad de recepción			

GIN. 1.11 Los que toman decisiones y otro tipo de personal pertinente reciben capacitación sobre el sistema de información. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Los que toman decisiones y otro tipo de personal pertinente reciben capacitación en el sistema de gestión de la información	Verificar: - Programa actualizado de capacitación elaborado por el sub – comité del CAIH - Registro de participantes			
2. La formación se adecua a las distintas necesidades y responsabilidades laborales	- Verificar: - Programa actualizado de capacitación por unidades y niveles jerárquicos - Registro de participantes.			

GIN. 1.12 El establecimiento analiza y toma decisiones a través del Sub - Comité de análisis de la información hospitalaria (CAIH) (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento cuenta con el sub- comité de análisis de la información hospitalaria (CAIH)	Verificar: - Memorando de designaciones - Actas de reuniones del sub – comité			
2. El sub-comité CAIH realiza análisis periódico de la información e indicadores para evaluar el comportamiento y tendencia de los mismos	Verificar: - Resultados de análisis periódico de la información e indicadores - Recomendaciones emanadas del análisis - Seguimiento de cumplimiento de recomendaciones.			
3. El sub-comité CAIH cumple y hace cumplir las normas y procedimientos del SNIS relacionados con el manejo de los datos y la información	Verificar: - Manual de Procesos, operaciones y procedimientos acorde con las normas de SNIS - Instrumentos de evaluación periódica - Resultados de la evaluación			

4. El subcomité prepara y realiza el CAIH del establecimiento e informes para las autoridades superiores	Verificar: • Informe de resultados del CAIH de la gestión			
5. El sub- comité participa en la capacitación del personal en el manejo de la información	Verificar: • Programa de capacitación vigente • Registro de participantes en la capacitación • Resultados de evaluación de capacitación			

EXPEDIENTE CLÍNICO DEL PACIENTE

GIN. 2 El establecimiento inicia y conserva el expediente clínico de cada paciente diagnosticado o tratado. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se abre un expediente clínico para cada paciente tratado o diagnosticado por el establecimiento.	Verificar aleatoriamente: • Concordancia del registro de pacientes con existencia de Expedientes Clínicos individuales			
2. Los expedientes clínicos se archivan a través de una codificación única para cada paciente, de acuerdo a normas.	Verificar: • Codificación en archivo de expedientes clínicos.			

GIN.2.1 El Expediente Clínico contiene la información suficiente para identificar al paciente, apoyar el diagnóstico, justificar el tratamiento, documentar la evolución y los resultados del tratamiento, y promover la continuidad de la atención entre los profesionales en salud. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento cumple con la norma vigente que determina el contenido específico del expediente clínico.	Verificar aleatoriamente en 3 expedientes clínicos de pacientes egresados, existencia de: • Informe de ingreso y egreso • Epicrisis • Historia clínica • Hojas de evolución • Hojas de órdenes médicas • Informes de laboratorio y gabinete • Consentimiento informado • Registro pre, trans y post anestesia • Protocolo quirúrgico • Informe de anatomía patológica • Gráfica de temperatura y signos vitales • Hoja de medicamentos • Notas de enfermería • Otros de acuerdo a normas			
2. El expediente clínico contiene la información adecuada para identificar al paciente.	Verificar en 3 expedientes clínicos de forma aleatoria: • En todas las hojas del expediente clínico.			
3. El expediente clínico contiene la información adecuada para apoyar el diagnóstico.	Verificar en 3 expedientes clínicos de forma aleatoria:			

	• Historia clínica (listado de diagnósticos) • Resultados de exámenes auxiliares al diagnóstico			
4. El expediente clínico contiene la información adecuada para justificar la atención y el tratamiento prestado.	Verificar en 3 expedientes clínicos de forma aleatoria: • En hojas de evolución			
5. El expediente clínico contiene la información adecuada para documentar la evolución y los resultados del tratamiento prestado.	Verificar en 3 expedientes clínicos de forma aleatoria: • En hojas de evolución • Resultados de interconsultas, exámenes auxiliares y otros			
6. El expediente clínico promueve la continuidad de la atención.	Verificar en 3 expedientes clínicos de forma aleatoria: • Indicaciones de alta al paciente			

GIN.2.1.1 El expediente clínico de cada paciente que recibe atención de urgencias incluye la hora de llegada, el tratamiento, el estado del paciente al alta y las instrucciones para la continuidad de atención. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Los expedientes clínicos de pacientes de urgencias incluyen hora de llegada.	Verificar en 5 expedientes clínicos • En hoja de atención de urgencias.			
2. Los expedientes clínicos de pacientes de urgencias incluyen el tratamiento y las conclusiones al final del tratamiento en esta unidad.	Verificar en el expediente clínico. • En hoja de atención de urgencias.			
3. Los expedientes clínicos de pacientes de urgencias incluyen el estado del paciente al alta de la unidad.	Verificar en el expediente clínico. • En hoja de atención de urgencias.			
4. Los expedientes clínicos de pacientes de urgencias incluyen instrucciones de atención para la continuidad de la atención.	Verificar en el expediente clínico • En hoja de atención de urgencias.			

GIN.2.2 Como parte de las actividades de mejora, el establecimiento evalúa regularmente el contenido del expediente clínico del paciente y comprueba que esté completo. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento cuenta con el Comité de Gestión de calidad y Auditoría médica que tiene un programa y cronograma de trabajo de acuerdo a la norma vigente, elabora el reglamento interno de manejo del expediente clínico.	Verificar: • Memorandum de designación • Programa y cronograma de trabajo de la gestión • Reglamento de manejo del expediente clínico • Actas de reunión			
2. El Comité de gestión de Calidad y auditoría Médica cumple con el programa y cronograma de trabajo de acuerdo a normas vigentes.	Verificar: • Informes del Comité de Gestión de calidad y Auditoría médica • Recomendaciones • Seguimiento de cumplimiento de recomendaciones.			

GIN.2.3 Los profesionales en salud tienen acceso a la información del expediente clínico del paciente cada vez que le atienden. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Los profesionales en salud tienen acceso al expediente clínico cada vez que asisten o tratan al paciente.	Entrevista a los profesionales de salud. (3 – 5)			

GIN. 2.4 El establecimiento utiliza procedimientos estandarizados para la codificación de la información. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se utilizan códigos de diagnóstico estandarizados clasificación internacional de enfermedades (CIE- vigente), así como abreviaturas y símbolos de acuerdo a normativa actualizada.	Verificar: - En 5 Expedientes Clínicos. - En los formularios de recolección de información			

GESTIÓN Y SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES (GSI)

PLANIFICACIÓN Y DIRECCIÓN

GSI.1 El establecimiento cumple la legislación, las regulaciones vigentes y los requisitos de inspección de las instalaciones. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Las autoridades conocen las leyes, regulaciones y otros requisitos referidos a sus instalaciones.	Verificar: - Entrevista a las autoridades - Plan de gestión de seguridad			
2. Las autoridades cumplen con la normativa vigente.	Verificar concordancia del plan de seguridad con la norma vigente			
3. Las autoridades garantizan que el establecimiento cumple los procesos de inspección.	Verificación informes emitidos			

GSI.1.1 El establecimiento planifica y define el presupuesto para mantener, mejorar o sustituir sistemas, edificios o componentes clave. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento elabora planes y presupuestos para mantener, mejorar o sustituir sistemas, edificios o componentes necesarios para continuar operando en un entorno seguro y eficaz.	Verificar en el POA			

GSI.2 El establecimiento planifica e implementa un programa para gestionar el entorno físico. (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento dispone de un programa para gestionar la seguridad en las instalaciones físicas.	Verificar programa de mantenimiento, mejoras y reformas o sustituciones			
2. El programa es eficaz para evitar lesiones y mantener las condiciones de seguridad para los pacientes, las familias, el personal y las visitas.	Verificar contenido del programa			

3.	El programa incluye la seguridad, la vigilancia y los materiales peligrosos.	• Verificar contenido del programa			
----	--	--	--	--	--

GSI.2.1 El establecimiento inspecciona la seguridad contra incendios de los edificios y cuenta con un plan para reducir riesgos manifiestos y facilitar unas instalaciones físicas seguras para los pacientes, las familias, el personal y las visitas. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento ejecuta inspecciones periódicas que deben ser documentadas	• Verificar informes de inspección de la gestión			
2. El establecimiento cuenta con un plan de mejoramiento basado en la inspección para reducir riesgos.	• Verificar coherencia de planes con informes de inspección			
3. El establecimiento muestra progresos en el desarrollo del plan.	• Verificar seguimiento a los planes			

GSI.3 El establecimiento planifica e implementa un programa para garantizar la seguridad de los ocupantes de sus instalaciones ante el fuego, el humo u otras emergencias. (OBLIGATORIO)

GSI.3.1 La planificación incluye la prevención, la rápida detección, la extinción de incendios y el desalojo rápido de las instalaciones en respuesta a incendios y a otras emergencias. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El programa incluye la reducción de los riesgos de incendio.	• Verificar programa contra incendios			
2. El programa incluye la evaluación de los riesgos de incendio en construcciones dentro de la instalación o adyacentes.	• Verificar en el programa contra incendios			
3. El programa incluye la pronta detección de fuego y humo.	• Verificar programa contra incendios			
4. El programa incluye la extinción del fuego y la contención del humo.	• Verificar programa contra incendios • Verificar existencia de extintores de incendios			
5. El programa incluye la salida segura de la instalación en caso de fuego u otras emergencias.	• Verificar programa contra incendios • Verificar salidas de emergencia			

GSI.3.2 El establecimiento evalúa de manera regular su plan de seguridad contra el fuego y el humo, incluyendo cualquier dispositivo relacionado con la detección y la supresión rápida, y documenta sus resultados. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se supervisan y se comprueban los sistemas de detección y extinción de incendios, y se realiza su mantenimiento con la frecuencia que fija el establecimiento.	Verificar: • Informes de supervisión • Fecha de vigencia de los extintores			
2. Se comprueba el plan de seguridad de evacuación contra el fuego y el humo por lo menos una vez al año.	Verificar: • Programa contra incendios • Acta de simulacro			
3. Se capacita al personal para participar en el plan de seguridad contra el fuego y el humo.	Verificar: • Programa de capacitación específico • Lista de asistentes			
4. El personal participa al menos en un simulacro anual para comprobar su preparación en caso de emergencia.	• Verificar acta de simulacro			

5. Se documentan las inspecciones, los simulacros y el mantenimiento del equipo y los sistemas.	Verificar informes de inspección, de mantenimiento y actas de simulacro.			
---	--	--	--	--

GSI.3.3 El establecimiento cumple con la ley referida a la prohibición del uso de tabaco en establecimientos de salud. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento ha elaborado una normativa y un plan para eliminar el consumo de tabaco.	Verificar plan y normativa			
2. El plan se aplica a los pacientes, las familias, las visitas y el personal.	Verificar cumplimiento del plan			

GSI.3.4 El establecimiento cuenta con sistemas de emergencia para proteger a sus ocupantes, en caso de avería del sistema eléctrico o de falta de abastecimiento de agua, contaminación o alteración de funcionamiento. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento ha identificado las áreas y los servicios de mayor riesgo en caso de avería eléctrica o de contaminación o interrupción de suministro de agua.	Verificar identificación de áreas y servicios de mayor riesgo en el programa de gestión de las instalaciones			
2. El establecimiento busca reducir los riesgos de incidentes de ese tipo.	Verificar plan de contingencias dentro del programa de gestión de las instalaciones			
3. El establecimiento planifica fuentes alternativas de suministro de agua y electricidad en caso de emergencia.	Verificar existencia y funcionamiento de generador electrógeno y tanques de suministro de agua			

GSI.3.5 El establecimiento supervisa regularmente sus sistemas de emergencia eléctricos y de agua y documenta los resultados. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento comprueba regularmente las fuentes alternativas de suministros de agua y electricidad.	- Verificar registro de prueba de encendido de generador electrógeno mínimo una vez a la semana - Verificar encendido en el lugar			

GSI.3.6 Se dispone de corriente eléctrica y de agua potable 24 horas al día y siete días por semana, a través de fuentes habituales o alternativas, para atender las necesidades esenciales de los pacientes. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se dispone de suministro de agua potable las 24 horas del día y los siete días de la semana.	Verificar en el lugar			
2. Se dispone de suministro eléctrico las 24 horas del día y los siete días de la semana.	Verificar en el lugar			

GSI.3.7 Se revisan, se mantienen de manera regular y según sea necesario, se mejoran los sistemas eléctricos, de agua, residuos, ventilación y gases medicinales, entre otros sistemas clave. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se inspeccionan los sistemas generales de manera regular.	Verificar documentación de inspección regular			
2. Se comprueba el funcionamiento de los sistemas generales de manera regular.	Verificar documentación de comprobación de sistemas			
3. Se realiza un mantenimiento de los sistemas generales de manera regular.	Verificar registro de mantenimiento			

GSI.3.7.1 Autoridades o profesionales designados se encargan de supervisar regularmente la calidad del agua en servicios de cuidado especial (Ej.: quirófano, esterilización, hemodiálisis). (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se controla la calidad del agua (ph, color, cantidad de bacterias y otros) de manera regular en áreas específicas (quirófano, hemodiálisis, etc).	Verificar documentos de control			
2. La responsabilidad de la supervisión se asigna a un funcionario o empresa	Verificar designación de funcionario responsable o convenio			

GSI.4 El establecimiento elabora un plan de respuesta ante posibles emergencias en la población, epidemias y desastres naturales, entre otros. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El establecimiento planifica su respuesta a posibles emergencias, epidemias y desastres naturales, entre otros.	Verificar plan de contingencias			

GSI.4.1 El establecimiento ha comprobado su respuesta a emergencias, epidemias y desastres. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se revisa y se comprueba el plan de contingencias	Verificar informe de simulacro y recomendaciones			

GSI.4.2 El establecimiento tiene acceso a cualquier suministro médico, equipo de comunicación y otros materiales para responder a emergencias, epidemias o desastres. (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se dispone de suministros médicos en caso de emergencia.	Verificar existencia de suministros de emergencias			
2. Se dispone de equipo de comunicación en caso de emergencia.	Verificar existencia de equipos de comunicación			

GSI.5 Uno o más profesionales capacitados se encargan de facilitar instalaciones físicas seguras y eficaces. (OPCIONAL)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. La seguridad de las instalaciones se asigna a uno o más funcionarios	Verificar designación de funcionarios o conformación de comité de acuerdo a complejidad del establecimiento			
2. El o los funcionarios están capacitados por experiencia o entrenamiento	Verificar en file personal			
3. El comité supervisa la seguridad de las Instalaciones	Verificar existencia del Comité y actas de reuniones			
4. Se registra por escrito los aspectos relevantes de la seguridad de las instalaciones	Verificar actas del Comité referentes a seguimiento de las recomendaciones que se emitan			

EQUIPAMIENTO MÉDICO Y SUMINISTROS GENERALES

GSI.6 El establecimiento planifica e implementa un programa para supervisar, evaluar y mantener el equipamiento médico y documentar los resultados. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El equipamiento médico del establecimiento se gestiona según un plan.	- Verificar plan de gestión de equipamiento - POA de la gestión			
2. Existe un inventario del equipamiento médico.	Verificar inventario de la gestión			
3. El equipamiento médico se inspecciona regularmente.	Verificar documentos de inspección regular del equipo			
4. El equipo médico se comprueba cuando es nuevo y se revisa posteriormente.	Verificar revisión del equipo al ingreso y periódicamente			
5. Existe un programa de mantenimiento preventivo.	Verificar programa de mantenimiento preventivo			
6. Profesionales calificados del establecimiento o a través de compra de servicios facilitan el mantenimiento del equipamiento.	Verificar: - Perfil del profesional del encargado de mantenimiento - Convenio con empresas o profesionales que brinden el servicio de mantenimiento			

GSI.6.1. El establecimiento recopila los datos de la monitorización para el programa de gestión del equipamiento médico. Estos datos se utilizan para planificar las necesidades del establecimiento a largo plazo para mejorar o sustituir dicho equipamiento. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se recopilan datos de la monitorización y documentación del programa de gestión del equipamiento médico.	Verificar documentación de monitorización (hoja de vida del equipamiento, bitácoras)			
2. Los datos de la monitorización se utilizan para propósitos de planificación y mejora.	Verificar concordancia entre la monitorización y el plan			

CAPACITACION AL PERSONAL EN SEGURIDAD**GSI.7 El establecimiento capacita al personal para facilitar instalaciones seguras y eficaces. (OBLIGATORIO)**

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Para cada componente del programa de gestión de seguridad del establecimiento se planifica una capacitación que garantiza que el personal puede desarrollar sus responsabilidades de manera eficaz.	• Verificar el plan de capacitación del programa de gestión de seguridad			

GSI.7.1 Se capacita e informa al personal sobre sus funciones en los planes de seguridad contra incendios, vigilancia, materiales peligrosos y emergencias. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. El personal puede describir y demostrar sus funciones en situaciones de riesgo	• Entrevista al personal (3)			

GSI.7.2 Se capacita al personal del servicio para manipular y realizar el mantenimiento del equipamiento médico y los sistemas generales. (OBLIGATORIO)

Parámetros de evaluación	Medios de verificación	Si	No	Observaciones
1. Se capacita al personal del servicio para manejar el equipamiento médico.	• Verificar capacitación para manejo del equipamiento médico			
2. Se capacita al personal correspondiente para realizar el mantenimiento del equipamiento médico.	• Verificar capacitación de mantenimiento de equipamiento médico			
3. En caso de no contar con un sistema de mantenimiento propio se realiza compra de servicio a terceros	• Verificar contrato o convenio			

RESUMEN DE ESTANDARES POR NIVEL DE ATENCION

RESUMEN DE ESTANDARES POR NIVEL DE ATENCIÓN

Nº	ESTANDAR	NIVEL III	NIVEL II	NIVEL I
	ACCESIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN (ACA)			
1	ACA.1 Los pacientes tienen acceso a los servicios del establecimiento de salud en función de sus necesidades de atención y de acuerdo a la misión, el nivel y los recursos del establecimiento	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
2	ACA.1.1 El establecimiento tiene un proceso de admisión de pacientes.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
3	ACA.1.1.1 Los pacientes con necesidades urgentes o inmediatas tienen prioridad en su evaluación y tratamiento.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
4	ACA.1.1.2 Se da prioridad a las necesidades de servicios preventivos, paliativos, curativos y de rehabilitación según el estado del paciente en el momento en que entra en el Establecimiento de Salud.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
5	ACA.1.2 Al ingreso, los servicios de salud facilitan la siguiente información a los pacientes, sus familiares o persona responsable: acerca de los servicios con los que cuenta el establecimiento y los probables gastos que deberá asumir el paciente o su familia .	OPCIONAL	OPCIONAL	OPCIONAL
6	ACA.1.3 El establecimiento procura reducir las barreras físicas, idiomáticas, socioculturales u otras que impidan el acceso y la provisión de atención.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
7	ACA.1.4 Para determinar si el paciente debe ser ingresado, se realiza una valoración clínica integral de acuerdo a procedimientos establecidos.	OBLIGATORIO	OPCIONAL	OPCIONAL
8	ACA.1.5 El ingreso o el traslado a unidades que prestan servicios especializados, cuidados intermedios o intensivos viene determinado por criterios establecidos, según el nivel de complejidad. .	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
9	ACA.1.6 El ingreso o el traslado a investigación y a otros programas diseñados para atender las necesidades especiales de los pacientes se determina mediante protocolos y criterios establecidos.	OPCIONAL	OPCIONAL	NO APLICA
	CONTINUIDAD DE LA ATENCION			
10	ACA.2 El establecimiento de salud diseña y desarrolla procesos que permiten la continuidad de la atención en el mismo y la coordinación entre los diferentes profesionales de salud, servicios y otros establecimientos proveedores de servicios.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
11	ACA.2.1 En todas las etapas de la atención, existe uno o varios profesionales calificados e identificados como responsables de la atención al paciente.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
12	ACA.2.2 La información sobre la atención al paciente y la respuesta del paciente a ésta se comparte entre médicos, enfermeras y otros profesionales de salud durante cada cambio de personal, entre turnos y durante los traslados entre unidades.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
13	ACA.2.3 El expediente clínico del paciente está a disposición de los profesionales de salud que participan en la atención del paciente, para facilitar el intercambio de información.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
14	ACA.2.4 La información relacionada con la atención al paciente se transfiere con éste al interior del establecimiento.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
	ALTA, REFERENCIA Y SEGUIMIENTO			
15	ACA.3 En el Reglamento de manejo del expediente clínico existe un procedimiento para dar el alta o referir a los pacientes.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
16	ACA.3.1 El establecimiento coordina con otros profesionales y otros establecimientos de salud para garantizar referencia oportuna y adecuada o la necesidad de otro tipo de apoyo posterior al alta.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
17	ACA.3.2 Los pacientes y su familia reciben instrucciones de seguimiento comprensibles en el momento de la referencia o del alta.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
18	ACA.3.3 Los Expedientes clínicos de los pacientes incluyen una copia del informe del alta (epicrisis), resumen de egreso (nota de alta) o la nota de alta solicitada.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
19	ACA.4 Existe un procedimiento de referencia de pacientes a otro establecimiento de salud para atender las necesidades de continuidad de la atención.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
20	ACA.4.1 El establecimiento de origen se asegura que el establecimiento de destino puede atender las necesidades de atención del paciente a referir y firma acuerdos o convenios de manera formal para garantizar la continuidad de atención.	OPCIONAL	OPCIONAL	OPCIONAL

21	ACA.4.2 El establecimiento de destino recibe un informe por escrito del estado clínico del paciente y de las intervenciones realizadas por el establecimiento de origen.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
22	ACA.4.3 Durante el traslado, un médico supervisa el estado del paciente.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
23	ACA.4.4 El proceso de traslado se documenta en el expediente clínico del paciente.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
24	ACA.5 El proceso de referencia, traslado o alta del paciente tiene en cuenta las necesidades de transporte de éste.	OPCIONAL	OPCIONAL	NO APLICA
EVALUACIÓN DEL PACIENTE (ATENCIÓN INICIAL). (EDP)				
25	EDP. 1. Todos los pacientes atendidos en el establecimiento tienen necesidades de atención identificadas mediante un proceso de evaluación.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
26	EDP. 1.1 El establecimiento debe adoptar y utilizar las Normas y protocolos de atención médica para facilitar la evaluación del paciente y disminuir así la variabilidad.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
27	EDP. 1.2 Las evaluaciones se completan en el período establecido por el establecimiento .	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
28	EDP. 1.3 Los resultados de la evaluación se documentan en el expediente clínico del paciente y se ponen a disposición de los responsables de su atención.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
29	EDP. 2. La evaluación inicial de cada paciente incluye la evaluación física, psicológica, social y económica, incluyendo un expediente clínico completo (anamnesis, exploración física, diagnóstico presuntivo y plan de estudios).	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
30	EDP. 2.1 Las necesidades médicas y de enfermería del paciente se identifican desde la evaluación inicial.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
31	EDP. 2.1.1 La evaluación médica inicial se documenta en el expediente clínico del paciente dentro de las primeras 24 horas después de su ingreso.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
32	EDP.2.1.2 La evaluación médica inicial se documenta antes de la anestesia o de la cirugía	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
33	EDP.2.1.3 La evaluación médica inicial de los pacientes de urgencias se ajusta a sus necesidades y condiciones.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
34	EDP.2.1.4 La evaluación inicial de enfermería se documenta en el expediente clínico del paciente en el espacio de tiempo que fija el establecimiento	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
35	EDP.2.2 Se examina el estado nutricional y las necesidades funcionales del paciente y se le deriva en caso de necesitar una evaluación y un tratamiento específico .	OPCIONAL	OPCIONAL	NO APLICA
36	EDP.2.3 El establecimiento realiza evaluaciones iniciales individualizadas de los grupos de pacientes especiales (edades extremas, terminales, drogodependientes, alcohólicos, víctimas de abuso o abandono y otros) .	OPCIONAL	OPCIONAL	OPCIONAL
37	EDP.2.4 La evaluación inicial incluye establecer la necesidad de planificar la conducta a seguir luego el alta y necesidad de otras evaluaciones especializadas.	OPCIONAL	OPCIONAL	OPCIONAL
38	EDP. 3 Todos los pacientes se reevalúan en determinados intervalos para determinar su respuesta al tratamiento y para planificar un tratamiento continuado o el alta.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
39	EDP.4 Las evaluaciones y reevaluaciones son realizadas por profesionales calificados .	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
40	EDP.4.1 Las responsabilidades para evaluar y reevaluar son definidas por escrito .	OPCIONAL	OPCIONAL	OPCIONAL
ANÁLISIS E INTEGRACIÓN DE LAS EVALUACIONES				
41	EDP.5 Personal médico, de enfermería y otros profesionales y servicios responsables de la atención al paciente colaboran para analizar e integrar las evaluaciones de los pacientes.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
42	EDP.5.1 Se identifican las necesidades de atención más urgentes o inmediatas	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
LABORATORIO				
43	EDP. 6 El establecimiento cuenta con laboratorio, que tiene los servicios necesarios para atender las necesidades de los pacientes, y que cumplen con las normas y la legislación nacional y departamental.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
44	EDP. 6.1 El establecimiento dispone de servicios de laboratorio para atender a los pacientes, o bien puede acceder a ellos mediante acuerdos con laboratorios externos .	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO

45	EDP. 6.2 Existe un programa de seguridad de laboratorio que se controla y documenta .	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
46	EDP.6.3 Profesionales con formación, habilidades y experiencia adecuados se encargan de realizar los exámenes de laboratorio y de interpretar los resultados.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
47	EDP. 6.4 El establecimiento define el plazo de tiempo para entregar los resultados de las pruebas de laboratorio.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
48	EDP.6.5 Todo el equipo y material de laboratorio se revisa, se mantiene y se calibra de manera regular, conservando los informes de estas actividades.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
49	EDP.6.6 Se dispone de manera regular de reactivos esenciales y de otros suministros.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
50	EDP.6.7 Se siguen procedimientos de toma, identificación, manejo, transporte seguro y eliminación de muestras.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
51	EDP. 6.8 Se utilizan normas y rangos establecidos para interpretar e informar de los resultados del laboratorio clínico.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
52	EDP.6.9 Personal calificado se encarga de la gestión del servicio de laboratorio.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
53	EDP. 6.10 Existen procedimientos de control de calidad que se ejecutan y documentan.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
54	EDP.6.10.1 Existe un proceso para validación de pruebas.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
55	EDP.6.11 El establecimiento revisa de manera regular los resultados del control de calidad de todos los servicios de laboratorio externos de los que se compra servicios.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
56	EDP.6.12 El establecimiento tiene acceso a expertos en áreas de diagnóstico especializado en caso necesario.	OPCIONAL	OPCIONAL	NO APLICA
IMAGENOLOGÍA				
57	EDP. 7 Se dispone de servicios de imagenología (Rayos X y ecografía en Nivel II) que atienden las necesidades de los pacientes y cumplen las normas, la legislación y los parámetros de evaluación vigentes locales y nacionales.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
58	EDP. 7.1 El establecimiento presta servicios de diagnóstico por imagen, o bien puede disponer fácilmente de ellos mediante acuerdos con establecimientos externos cuando no cuente con ellos.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
59	EDP.7.2 Existe un programa de seguridad contra la radiación que se controla y se documenta.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
60	EDP. 7.3 Profesionales con formación, habilidades, orientación y experiencia adecuados realizan los procedimientos técnicos e interpretan los resultados.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
61	EDP.7.4 Los resultados de imagenología se encuentran disponibles puntualmente, tal y como lo ha definido el establecimiento.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
62	EDP.7.5 Todos los equipos de imagenología se revisan, mantienen y calibran de manera regular, y se conservan los informes de estas actividades.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
63	EDP.7.6 Se dispone de manera regular de material e insumos para el servicio de imagenología.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
64	EDP.7.7 Existen procedimientos de control de calidad.	OPCIONAL	OPCIONAL	OPCIONAL
65	EDP.7.8 El establecimiento revisa de manera regular los resultados del control de calidad de todos los servicios diagnósticos de fuentes externas de donde se adquieren servicios.	OPCIONAL	OPCIONAL	OPCIONAL
66	EDP.7.9 El establecimiento tiene acceso a expertos en áreas de diagnóstico especializado en caso necesario.	OPCIONAL	OPCIONAL	NO APLICA
ATENCIÓN A LOS PACIENTES (AAP)				
67	AAP.1 La atención uniforme a los pacientes está establecida en normas, procedimientos y programas de salud vigentes en la legislación nacional.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
68	AAP.2 Existe un proceso que integra y coordina la atención prestada a cada paciente.	OPCIONAL	OPCIONAL	OPCIONAL
69	AAP.2.1 La atención suministrada a cada paciente se planifica y se anota en su expediente clínico.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
70	AAP. 2.2 El personal autorizado para realizar órdenes o prescripciones médicas las escribe en un lugar específico del expediente clínico.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO

71	AAP.2.3 Los procedimientos realizados se anotan en el expediente clínico del paciente.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
72	AAP.2.4 Los profesionales en salud autorizados tienen acceso a los registros de otros profesionales, de acuerdo con la normas de el establecimiento.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
73	AAP.2.5 El plan de atención del paciente se revisa cuando los cambios en el estado del paciente lo requieran.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
	CONSULTA EXTERNA			
74	AAP. 3 El establecimiento de Salud cuenta con un Servicio organizado de consulta externa de acuerdo a su nivel de complejidad .	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
75	AAP.3.1 Sistema de obtención de la atención .	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
76	AAP. 3.2 El servicio de consulta externa cumple con las normas establecidas, referentes a infraestructura, equipamiento, recursos humanos y funcionamiento .	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
	ODONTOLOGÍA			
77	AAP.4 El establecimiento de Salud cuenta con Servicio de Odontología .	OPCIONAL	OPCIONAL	OPCIONAL
78	AAP.4.1 Sistema de obtención de la atención .	OPCIONAL	OPCIONAL	OPCIONAL
79	AAP.4.2 El servicio de odontología cumple con las normas establecidas, referentes a infraestructura, equipamiento, recursos humanos y funcionamiento.	OPCIONAL	OPCIONAL	OPCIONAL
	ENFERMERÍA			
80	AAP.5 El establecimiento cuenta con personal de enfermería organizado en cumplimiento a normas vigentes .	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
81	AAP. 6 El servicio de hospitalización cumple con las normas establecidas, referentes a infraestructura, equipamiento, recursos humanos y funcionamiento.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
	SERVICIOS DE ATENCIÓN DE PACIENTES DE ALTO RIESGO (TERAPIA INTERMEDIA O INTENSIVA, EMERGENCIAS, URGENCIAS MÉDICAS)			
82	AAP.7 Existen normas y procedimientos para guiar la atención a pacientes de alto riesgo (Terapia intermedia o intensiva) y para la provisión de servicios de alto riesgo (emergencias y urgencias médicas).	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
83	AAP.7.1. La atención de pacientes de Terapia Intermedia o Intensiva se define mediante normas y protocolos de atención.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
84	AAP.7.2. La atención de pacientes de emergencias se define mediante normas y protocolos de atención.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
85	AAP.7.3 La utilización de procedimientos de reanimación se define mediante normas y protocolos de atención.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
86	AAP.7.4 La atención de pacientes en mantenimiento vital o coma se define en normas y protocolos de atención.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
87	AAP.7.5 La atención de pacientes con enfermedades contagiosas e inmunodeprimidos se define en normas y protocolos de atención.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
88	AAP.7.6 Normas y protocolos de atención regulan la atención de pacientes en diálisis. (OBLIGATORIO EN CASO DE CONTAR CON EL SERVICIO)	OPCIONAL	OPCIONAL	NO APLICA
89	AAP.7.7 La atención a los pacientes inmovilizados esta regulada en normas y protocolos de atención del establecimiento.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
90	AAP.7.8 Normas y protocolos de atención regulan la atención de pacientes vulnerables de edad avanzada y niños.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
	ANESTESIA			
91	AAP.8 La evaluación preanestésica la realiza un profesional especializado.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
92	AAP.9 La atención anestésica de cada paciente se planifica y se documenta.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
93	AAP.9.1 Los riesgos, complicaciones potenciales y distintas opciones se discuten con el paciente, su familia o aquellos que tomen decisiones por él.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA

94	AAP.9.2 El uso de anestesia se anota en la hoja de registro o protocolo de anestesia incorporado en expediente clínico del paciente.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
95	AAP.9.3 El estado fisiológico del paciente durante la administración de la anestesia se monitoriza continuamente y se anota en la hoja de registro o protocolo de anestesia del expediente clínico.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
96	AAP.10 El estado postanestésico de cada paciente se monitoriza y se documenta, y el anestesiólogo da el alta al paciente de un área de recuperación en función de criterios establecidos.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
CIRUGÍA				
97	AAP.11 Se planifica y se documenta la atención quirúrgica de cada paciente en función de los resultados de la evaluación realizada.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
98	AAP.11.1 La cirugía realizada se registra en el expediente clínico del paciente.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
99	AAP.11.2 El estado del paciente se controla durante e inmediatamente después de la intervención, y los hallazgos y procedimientos realizados se registran en el expediente clínico del paciente.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
100	AAP.11.3 Se planifica y se documenta la atención al paciente después de la cirugía.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
ESTERILIZACIÓN				
101	AAP.11.4 El Establecimiento cuenta con el servicio de esterilización.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
GESTION DE MEDICAMENTOS – FARMACIA				
102	AAP.12 Profesionales con formación, habilidades y experiencia adecuados se encargan de la farmacia, de acuerdo al nivel de atención en base a la normativa vigente .	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
103	AAP.13 La gestión de medicamentos en el establecimiento se regula de manera eficiente para atender las necesidades del paciente ajustándose a la ley y las normas vigentes.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
104	AAP.13.1 Se dispone de una selección adecuada de medicamentos para su prescripción o puede accederse a ella.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
105	AAP.13.1.1 Existe un método de supervisión del uso de la medicación y de la guía farmacoterapéutica del establecimiento.	OPCIONAL	OPCIONAL	OPCIONAL
106	AAP.13.1.2 El establecimiento puede obtener medicamentos que no estén en stock o de los que no disponga habitualmente.	OPCIONAL	OPCIONAL	OPCIONAL
107	AAP.13.1.3 Existe un procedimiento de obtención de medicamentos cuando la farmacia o el servicio farmacéutico están cerrados.	OPCIONAL	OPCIONAL	OPCIONAL
108	AAP.13.1.4 Existen medicamentos de urgencias disponibles que se controlan y se conservan seguros cuando están fuera de la farmacia.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
109	AAP.13.2 La prescripción y dispensación de medicamentos está definida por normas y procedimientos.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
110	AAP.13.2.1 El establecimiento identifica a los profesionales calificados y autorizados para la prescripción de medicamentos.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
111	AAP.13.2.2 Existen normas y procedimientos para regular la automedicación del paciente, el control de las muestras de medicamentos, el uso de medicamentos llevados al establecimiento por el paciente o su familia, y la entrega de medicamentos al alta.	OPCIONAL	OPCIONAL	NO APLICA
112	AAP.13.2.3 La preparación, el manejo, el almacenamiento y la distribución de la nutrición enteral o parenteral están regulados por normas y procedimientos.	OPCIONAL	OPCIONAL	NO APLICA
113	AAP.13.2.4 El almacenamiento, la distribución, el manejo y el suministro de medicamentos radioactivos, de investigación y otros medicamentos están definidos por normas y procedimientos.	OPCIONAL	NO APLICA	NO APLICA
114	AAP.13.3 Los medicamentos se almacenan y se dispensan en un entorno seguro y limpio.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
115	AAP.13.3.1 El Regente Farmacéutico supervisa el almacenamiento y la dispensación de medicamentos.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
116	AAP.13.3.2 Se verifican las prescripciones médicas.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
117	AAP.13.3.3 El establecimiento cuenta con un sistema de disposición y baja de medicamentos e insumos médicos.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
118	AAP.13.3.4 Se emplea un sistema de administración de medicamentos en las dosis correctas, al paciente adecuado y en el momento adecuado.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO

119	AAP.13.4 Se identifica a los pacientes antes de administrar la medicación y se administra la dosis correcta de medicamentos en el momento indicado.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
120	AAP.13.5 La medicación prescrita y administrada se registra en el Expediente Clínico del paciente.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
121	AAP.13.5.1 Se registran en el Expediente Clínico del paciente las reacciones adversas.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
122	AAP.13.5.2 Los errores en la medicación se informan dentro de un procedimiento y en el plazo de tiempo que define el establecimiento.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
MEDICINA TRANSFUSIONAL				
123	AAP.14 El Establecimiento cuenta con un servicio de Transfusión que cumple con los requisitos obligatorios legales y técnicos nacionales .	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
ALIMENTACIÓN Y TERAPIA NUTRICIONAL				
124	AAP.15 El establecimiento dispone de alimentos adecuados para la atención al paciente, a través de un servicio propio de Nutrición y dietética o compra de servicios a terceros. A todos los pacientes se les prescribe una dieta u otros nutrientes en función de su estado o necesidades nutritivas, incluyendo prescripciones para dieta absoluta, dieta normal, dietas especiales o nutrición enteral o parenteral.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
125	AAP.15.1 La preparación, manipulación, almacenamiento y distribución de alimentos se realizan de manera segura de acuerdo a normas vigentes.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
126	AAP.16 Los pacientes con riesgo nutricional reciben terapia nutricional, que se facilita interdisciplinariamente y cuya respuesta se registra en su expediente clínico .	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
127	AAP.17 Fomento a la lactancia materna.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
128	AAP. 18 RADIOTERAPIA Y QUIMIOTERAPIA El Establecimiento cuenta con un servicio para el tratamiento por radioterapia y quimioterapia, o compra servicios a terceros .	OBLIGATORIO	NO APLICA	NO APLICA
129	AAP 19. MEDICINA NUCLEAR.	OPCIONAL	NO APLICA	NO APLICA
130	AAP. 20 ANATOMIA PATOLÓGICA.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
DERECHOS DEL PACIENTE Y SU FAMILIA (DPF)				
131	DPF.1 El establecimiento es responsable de facilitar los procesos que apoyen los derechos de los pacientes y de sus familias durante la atención.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
132	DPF 1.1. El establecimiento informa a los pacientes y sus familias sobre la atención y los servicios ofrecidos, así como la forma de acceder a los mismos.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
133	DPF.1.2 La atención es considerada y respetuosa con los valores y creencias de los pacientes.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
134	DPF.1.3 La atención es respetuosa con la necesidad de intimidad del paciente.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
135	DPF.1.4 El establecimiento adopta medidas para proteger las pertenencias de los pacientes ante robo o extravío.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
136	DPF.1.5 Se protege a los pacientes de agresiones físicas y psicológicas.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
137	DPF.1.6 Los niños, discapacitados y ancianos reciben la protección adecuada.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
138	DPF.1.7 La información sobre el paciente tiene carácter confidencial y está protegida ante pérdida o uso indebido.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
139	DPF.2 El establecimiento apoya los derechos del paciente y de su familia a participar en el proceso asistencial.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
140	DPF.2.1 El establecimiento informa a los pacientes, familiares o persona responsable sobre el estado clínico y terapéutico de aquellos y la relación en la participación sobre las decisiones a tomar en la atención en la medida en que estén dispuestos a participar.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
141	DPF.2.2 El establecimiento informa a los pacientes, familiares o persona responsable sobre sus derechos y responsabilidades relacionadas con el rechazo o interrupción del tratamiento.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO

142	DPF.2.3 El establecimiento cuenta con protocolos para evaluar y tratar el dolor adecuadamente.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
143	DPF.2.4 La atención es respetuosa y compasiva al final de la vida.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
144	DPF.3 El establecimiento informa a los pacientes y a familiares acerca de la decisión de donación de órganos y otros tejidos.	OPCIONAL	NO APLICA	NO APLICA
145	DPF.4 El establecimiento informa a los pacientes y a sus familias sobre cómo pueden acceder a estudios clínicos, trabajos de investigación o a ensayos clínicos que impliquen a seres humanos.	OPCIONAL	OPCIONAL	NO APLICA
146	DPF. 5 El establecimiento informa a los pacientes y a las familias del proceso de recepción y tramitación de denuncias, conflictos y diferencias de opinión respecto a la atención al paciente y del derecho del paciente a participar en estos procesos.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
147	DPF. 6 El consentimiento informado del paciente, se obtiene mediante un procedimiento definido por el establecimiento y conducido por personal capacitado.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
148	DPF. 6.1 Los pacientes y sus familias reciben la información pertinente sobre la enfermedad, el tratamiento propuesto y los profesionales para poder tomar decisiones de atención a través del consentimiento informado.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
149	DPF. 6.1.1 La información se facilita en un lenguaje y forma evidente para los que toman decisiones.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
150	DPF. 6.2 El establecimiento establece un proceso, dentro del marco legal y cultural vigente, para cuando alguien distinto al paciente deba dar el consentimiento. Cuando alguien distinto al paciente da el consentimiento informado, se anota en el expediente clínico del paciente.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
151	DPF.6.3 El consentimiento informado se obtiene antes de la cirugía, anestesia, la utilización de sangre y derivados sanguíneos, u otros tratamientos o prácticas de riesgo.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
152	DPF. 6.4 El establecimiento confecciona una lista de las categorías o tipos de tratamientos y procedimientos que requieren un consentimiento informado específico.	OPCIONAL	OPCIONAL	OPCIONAL
153	DPF. 6.5 Antes de que el paciente tome parte en estudios clínicos, trabajos de investigación y ensayos clínicos se obtiene un consentimiento informado. (OPCIONAL, APLICABLE SOLO PARA ESTABLECIMIENTOS QUE REALIZAN ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN)	OPCIONAL	OPCIONAL	NO APLICA
154	DPF. 6.5.1 El establecimiento de salud cuenta con un comité de bioética que supervisa las investigaciones, que implican a seres humanos. (OPCIONAL, APLICABLE SOLO PARA ESTABLECIMIENTOS QUE REALIZAN ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN)	OPCIONAL	OPCIONAL	NO APLICA
155	DPF. 7 El establecimiento de salud como empresa social presta atención al paciente dentro de un marco ético, legal y financiero, que protege a los pacientes y sus derechos.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA (EPF)				
156	EPF.1 La educación apoya la participación del paciente y de su familia en las decisiones y los procesos de la atención sanitaria.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
157	EPF.1.1 Se evalúan las necesidades educativas de cada paciente y se registran en su expediente clínico.	OPCIONAL	OPCIONAL	OPCIONAL
158	EPF.2 La educación del paciente y de su familia incluye temas de prevención secundaria, según convengan al nivel de atención del paciente: el uso seguro de medicamentos, las posibles interacciones entre medicamentos y alimentos, una guía nutricional, uso de equipo médico de acuerdo a la patología (termómetros, glucómetros, tensiómetros y otros) y técnicas de rehabilitación.	OBLIGATORIO	OPCIONAL	OPCIONAL
159	EPF.3 Los métodos educativos tienen en cuenta las preferencias, cultura y los valores del paciente y de su familia y permiten la interacción suficiente entre el paciente, la familia y el personal para facilitar el aprendizaje.	OPCIONAL	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
160	EPF.3.1 el personal de salud que atienden al paciente colaboran en la educación, poseen los conocimientos y aptitudes necesarios para educar de manera eficaz.	OPCIONAL	OPCIONAL	OPCIONAL
GOBIERNO, LIDERAZGO Y DIRECCION DEL ESTABLECIMIENTO (GLD)				
161	GLD.1 Las responsabilidades de los órganos de gestión están descritas en estatutos, normas y procedimientos, o en documentos que regulan su funcionamiento.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
162	GLD.1.1 Los responsables del establecimiento aprueban la declaración de la misión del establecimiento.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
163	GLD.1.2 Los responsables del establecimiento aprueban los planes para dirigir el establecimiento.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
164	GLD.1.3 Los responsables del establecimiento elaboran el presupuesto y solicitan los recursos necesarios para cumplir con la misión.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO

165	GLD.1.4 Los responsables del establecimiento apoyan y promueven esfuerzos de gestión y mejora de la calidad.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
LIDERAZGO DEL ESTABLECIMIENTO				
166	GLD.2 Las autoridades tienen la responsabilidad de gestionar el establecimiento y hacer que se cumplan las leyes y normativas vigentes.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
167	GLD.3 El establecimiento cuenta con el asesoramiento y apoyo de comités en las distintas áreas y especialidades de acuerdo al grado de complejidad del mismo y a las normas vigentes.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
168	GLD 4. Las autoridades del establecimiento identifican y planifican el tipo de servicios necesarios para atender las necesidades de los pacientes del establecimiento.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
169	GLD 5. Las autoridades del establecimiento reciben formación en gestión y mejora de la calidad.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
170	GLD.6 Las autoridades impulsan la comunicación, coordinación e integración del personal y de los servicios del establecimiento.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
FORMACIÓN Y CALIFICACIONES DEL PERSONAL (FCP)				
171	FCP. 1 Las autoridades del establecimiento, definen el tipo de profesionales requeridos, los conocimientos, habilidades y destrezas, y otros requisitos necesarios, de acuerdo al nivel de atención.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
172	FCP.2 Los directivos del establecimiento implementan procedimientos para el requerimiento del personal para cumplir con el plan estratégico institucional, de acuerdo a la normativa vigente.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
173	FCP.3 El establecimiento utiliza un procedimiento para garantizar que los conocimientos y las habilidades del personal se ajusten al requerimiento (término de prueba).	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
174	FCP.3.1 La capacidad del personal del establecimiento, para desarrollar sus responsabilidades en el trabajo se evalúa de manera regular de acuerdo a normativa vigente (evaluación de desempeño).	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
175	FCP.4 El establecimiento cuenta con un plan de gestión de recursos humanos, desarrollado en colaboración con las autoridades de salud y de gestión, especifica el número y el tipo de personal necesario y las calificaciones requeridas. Se revisa continuamente y actualiza en caso necesario.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
176	FCP.5 El personal recibe orientación sobre el establecimiento (misión, objetivos) y sobre su responsabilidad específica (funciones, atribuciones) cuando ingresan en la institución (inducción).	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
177	FCP.6 El personal recibe capacitación continua en el propio establecimiento o fuera de él, para mantener o mejorar sus habilidades y conocimientos.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
178	FCP 6.1 El personal que presta atención al paciente y otro personal especificado por el establecimiento reciben capacitación anual en mantenimiento vital cardíaco básico o avanzado.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
179	FCP.6.2 Los datos globales de las necesidades de capacitación del personal son la base del programa de formación continua.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
180	FCP.6.3 El establecimiento cuenta con una unidad de enseñanza e investigación, proporciona instalaciones, recursos y tiempo para la capacitación del personal.	OBLIGATORIO	OPCIONAL	NO APLICA
181	FCP.6.4 Al personal se le da la oportunidad de participar en capacitación continua, investigación y otras iniciativas de capacitación para adquirir nuevos conocimientos y habilidades que apoyen el progreso en el trabajo.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
PERSONAL DEL EQUIPO DE ATENCION EN SALUD DEL ESTABLECIMIENTO				
182	FCP.7 El establecimiento dispone de un procedimiento para obtener, verificar y evaluar las credenciales profesionales (titulación, educación y experiencia) del personal autorizado para prestar atención al paciente. El establecimiento, conserva un expediente de las credenciales profesionales de cada funcionario, de acuerdo a normativa vigente.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
183	FCP.8 El establecimiento difunde y respeta los derechos del personal de salud en base a la ley y normativa vigente.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
GESTIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD (GMC)				
PLANIFICACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
184	GMC.1 Las autoridades del establecimiento participan en la planificación y monitorización del programa de gestión de la calidad. OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO

185	GMC.1.1 En la planificación y el desarrollo del programa de gestión de la calidad participan todos los jefes de servicios de salud y de gestión administrativa del establecimiento.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
186	GMC.1.1.1 Existe un programa de gestión de la calidad en el ámbito de todo el establecimiento.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
187	GMC.1.1.2 El programa incluye los componentes de organización y responsables de gestión de calidad, políticas y objetivos de la calidad, actividades de monitorización, supervisión de la calidad del establecimiento y acciones orientadas a la mejora continúa.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
188	GMC.1.2 Los líderes identifican procesos críticos de atención y de gestión, luego priorizan los procesos que serán sujetos de monitorización y las actividades de mejora que deberá llevarse a cabo.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
189	GMC.1.3 Las autoridades gestionan y otorgan recursos financieros, tecnológicos y otros al programa de gestión y mejora de la calidad.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
190	GMC.1.4 El programa de gestión y mejora de la calidad está coordinado por el Comité de gestión de la calidad y la información del programa se comunica al personal.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
191	GMC.1.5 Se capacita al personal para participar en el programa.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
192	GMC.1.6 Todo el personal implicado en la gestión del establecimiento y en la atención de salud participa en el programa.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
DISEÑO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
193	GMC.2 El establecimiento diseña sistemas y procesos nuevos y modifica los preexistentes según los principios de mejora de la calidad.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
194	GMC.2.1 El establecimiento define cómo funcionarán los procesos nuevos y los modificados y su evaluación a través de indicadores.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA MONITORIZACIÓN DE LA CALIDAD				
195	GMC.3 Las autoridades del establecimiento identifican indicadores para monitorizar: estructuras, procesos y resultados del área de salud y de gestión .	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
196	GMC.3.1 La evaluación del paciente.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
197	GMC.3.2 Programas de control de calidad y seguridad en imagenología y laboratorio.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
198	GMC.3.3 Procedimientos quirúrgicos.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
199	GMC.3.4 Uso de antibióticos, otros medicamentos, y errores de medicación.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
200	GMC.3.5 Utilización de anestesia.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
201	GMC.3.6 Utilización de sangre y derivados sanguíneos.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
202	GMC.3.7 Disponibilidad, contenido y uso de los expedientes clínicos.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
203	GMC.3.8 Control, vigilancia y notificación de las infecciones.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
204	GMC.3.9 Investigación médica.	OPCIONAL	OPCIONAL	NO APLICA
205	GMC.3.10 El abastecimiento de suministros rutinarios y de medicamentos esenciales para atender las necesidades del paciente.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
206	GMC.3.11 La gestión del riesgo referida a episodios no esperados definidos por el establecimiento.	OPCIONAL	OPCIONAL	NO APLICA
207	GMC.3.12 Las expectativas y la satisfacción del paciente y de su familia.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
208	GMC.3.13 Las expectativas y la satisfacción del personal.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO

209	GMC.3.14 Perfil epidemiológico.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
210	GMC.3.15 La gestión financiera.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
211	GMC.3.16 La vigilancia, el control y la prevención de incidentes que pongan en peligro la seguridad física de los pacientes, sus familias y el personal.	OPCIONAL	OPCIONAL	NO APLICA
212	GMC.3.17 La Auditoría médica.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
ANÁLISIS DE DATOS DE LA GESTION DE LA CALIDAD				
213	GMC.4 Profesionales con experiencia y conocimiento consolidan y analizan de manera sistemática los datos del establecimiento.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
214	GMC.4.1 La frecuencia del análisis de datos se ajusta al proceso en estudio y cumple los requerimientos del establecimiento.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
215	GMC.4.2 Los datos se evalúan exhaustivamente cuando se producen incidentes inesperados, tendencias indeseables y cuando aparecen variaciones significativas (gestión del riesgo).	OPCIONAL	OPCIONAL	OPCIONAL
MEJORA DE LA CALIDAD				
216	GMC.5 Se alcanza y mantiene la mejora de la calidad de la atención.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
217	GMC.5.1 Las actividades de mejora se llevan a cabo en las áreas prioritarias identificadas por el Comité de gestión de la calidad.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
218	GMC.5.2 Se realizan las actividades asignadas por la dirección del establecimiento y se facilita el apoyo necesario.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
219	GMC.5.3 Se capacita al personal, se realizan los cambios de normativa adecuados y se asignan los recursos necesarios.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
220	GMC.5.4 Se planifican, comprueban y llevan a cabo las estrategias de mejora efectivas.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
221	GMC.5.5 El establecimiento recopila datos que demuestran que la mejora se mantiene.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
222	GMC.5.6 El establecimiento documenta su mejora continua y sistemática y utiliza la información para elaborar planes estratégicos de mejora.	OPCIONAL	OPCIONAL	OPCIONAL
SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD (CIES)				
PREVENCIÓN Y CONTROL DE LAS INFECCIONES RELACIONADAS CON ESTABLECIMIENTOS DE SALUD (CIES)				
223	CIES.1 El establecimiento de salud diseña e implementa un programa coordinado para reducir los riesgos de infección en los establecimientos de salud.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
224	CIES.1.1 Todas las áreas de pacientes, personal y visitas del establecimiento se incluyen en el programa de control de la infección.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
225	CIES.2. El establecimiento de salud establece el enfoque del programa de prevención y reducción de infecciones en los establecimientos de salud.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
226	CIES.3 El establecimiento identifica los procesos y procedimientos asociados con el riesgo de infección e implementa estrategias para reducir el riesgo.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
227	CIES.4 Se dispone y se hace buen uso de las barreras físicas (guantes, mascarillas), barreras químicas (jabón y desinfectantes) y barreras biológicas (inmunizaciones).	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
228	CIES.5 En situaciones de brote de infecciones en establecimientos de salud, se obtienen cultivos de ambientes vinculados al brote.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
229	CIES.6 El Sub-Comité de infecciones en establecimientos de salud, supervisa las actividades de prevención y control de la infección. Los integrantes del sub-comité son personas calificadas en prácticas de control de la infección a través de estudios, formación, experiencia o titulación.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
230	CIES.7 La coordinación de las actividades de control de la infección implican a las áreas médica, enfermería, laboratorio, limpieza, lavandería y alimentación según la complejidad del establecimiento.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
231	CIES.8 El Manual de control de la infección se basa en la normativa vigente, los conocimientos científicos actuales y los protocolos de atención.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
232	CIES.9 Los sistemas de Gestión de la Información apoyan el programa de control de la infección.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA

233	CIES.9.1 El establecimiento identifica riesgos de infección, tasas de infección y tendencia en las infecciones en los establecimientos de salud.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
234	CIES.9.2 La monitorización incluye la utilización de indicadores relacionados con temas de infección importantes para el establecimiento desde el punto de vista epidemiológico.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
235	CIES.9.3 El establecimiento utiliza información de riesgo, tasas y tendencias para diseñar o modificar procesos para reducir al mínimo nivel posible de infección en los establecimientos de salud.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
236	CIES.9.4 El establecimiento compara sus tasas de control de la infección con las de otras organizaciones a través de bases de datos comparativas.	OPCIONAL	OPCIONAL	NO APLICA
237	CIES.9.5 Los resultados de la vigilancia de la infección en el establecimiento se comunican a la Dirección quien la transmite al equipo de salud, de manera regular.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
238	CIES.9.6 El establecimiento envía información de infecciones al Sistema Nacional de Información en Salud (SNIS).	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
239	CIES.10 El establecimiento facilita capacitación en la práctica de prevención y control de las infecciones relacionadas con el establecimiento, al personal de salud, a los pacientes y, si es necesario, a la familia y a otro personal.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
240	CIES.10.1 Se actualiza al personal en el control de la infección cuando se implementan nuevas normas y cuando se observan tendencias significativas en los datos de vigilancia.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
MANEJO DE RESIDUOS GENERADOS EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD (MRES)				
241	MRES.1 El establecimiento cuenta con un sistema de manejo de residuos generados en establecimientos de salud.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
BIOSEGURIDAD (BIOS)				
242	BIOS.1 El establecimiento cuenta con un sistema de bioseguridad	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
GESTION DE LA INFORMACION (GIN)				
243	GIN.1 El establecimiento planifica e implementa un sistema de información que atiende las necesidades de información de los profesionales que prestan servicios de salud, los que dirigen el establecimiento y las personas e instituciones de fuera del establecimiento que requieren datos e información de ésta, se ajusta a la complejidad y características del establecimiento y de los servicios facilitados.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
244	GIN 1.1 El Sistema contempla instrumentos que define el sistema nacional de información	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
245	GIN 1.2 El Sistema cuenta los mecanismos para mantener la confidencialidad, la seguridad y la integridad de los datos y de la información.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
246	GIN 1.3 El Sistema define los niveles de seguridad necesarios.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
247	GIN 1.3.1 La normativa del establecimiento especifica el personal autorizado para introducir datos en el expediente clínico del paciente y establece el contenido y el formato de los archivos.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
248	GIN 1.3.2 Solo el personal autorizado puede introducir datos en el expediente clínico del paciente.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
249	GIN 1.3.3 En cada registro del expediente clínico se debe especificar el responsable, la fecha y la hora.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
250	GIN 1.4 El establecimiento tiene una normativa sobre el tiempo y confidencialidad en la conservación de los expedientes clínicos y documentos administrativos.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
251	GIN 1.5 El Sistema de archivo del expediente clínico y los documentos administrativos se implementa y se mantiene mediante personal adecuado y otros recursos necesarios.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
252	GIN 1.6 Se protege la información y los Expedientes clínicos de la pérdida, la destrucción y el acceso o uso indebido o no autorizado.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
253	GIN. 1.7 El establecimiento cuenta con un Sistema de información y procesamiento de datos, para satisfacer las necesidades de datos e información del personal del establecimiento y de instituciones externas al mismo, que se atienden en el momento oportuno, en un formato que cumpla con la norma vigente.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
254	GIN 1.8 El personal de salud y administrativo de cargos intermedios participa en la selección, la integración y el uso de tecnología de gestión de la información.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
255	GIN 1.9 Los miembros del personal tienen acceso al nivel de información que requieren sus necesidades y responsabilidades de trabajo.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
256	GIN 1.10. La información generada en las distintas unidades está integrada para apoyar la gestión y el gobierno del establecimiento.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO

257	GIN 1.11 Los que toman decisiones y otro tipo de personal pertinente reciben capacitación sobre el sistema de información.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
258	GIN 1.12 El establecimiento analiza y toma decisiones a través del Sub - Comité de análisis de la información hospitalaria (CAIH) .	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
EXPEDIENTE CLÍNICO DEL PACIENTE				
259	GIN. 2 El establecimiento inicia y conserva el expediente clínico de cada paciente diagnosticado o tratado.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
260	GIN.2.1 El Expediente Clínico contiene la información suficiente para identificar al paciente, apoyar el diagnóstico, justificar el tratamiento, documentar la evolución y los resultados del tratamiento, y promover la continuidad de la atención entre los profesionales en salud.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
261	GIN.2.1.1 El expediente clínico de cada paciente que recibe atención de urgencias incluye la hora de llegada, el tratamiento, el estado del paciente al alta y las instrucciones para la continuidad de atención.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
262	GIN.2.2 Como parte de las actividades de mejora, el establecimiento evalúa regularmente el contenido del expediente clínico del paciente y comprueba que esté completo.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
263	GIN.2.3 Los profesionales en salud tienen acceso a la información del expediente clínico del paciente - cada vez que le atienden.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
264	GIN 2.4 El establecimiento utiliza procedimientos estandarizados para la codificación de la información.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
GESTIÓN Y SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES (GSI)				
PLANIFICACIÓN Y DIRECCIÓN				
265	GSI.1 El establecimiento cumple la legislación, las regulaciones vigentes y los requisitos de inspección de las instalaciones.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
266	GSI.1.1 El establecimiento planifica y define el presupuesto para mantener, mejorar o sustituir sistemas, edificios o componentes clave.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
267	GSI.2 El establecimiento planifica e implementa un programa para gestionar el entorno físico. .	OPCIONAL	OPCIONAL	NO APLICA
268	GSI.2.1 El establecimiento inspecciona la seguridad contra incendios de los edificios y cuenta con un plan para reducir riesgos manifiestos y facilitar unas instalaciones físicas seguras para los pacientes, las familias, el personal y las visitas.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
269	GSI.3 El establecimiento incluye la prevención, la rápida detección, la extinción de incendios y el desalojo rápido de las instalaciones en respuesta a incendios y a otras emergencias	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
270	GSI.3.1 La planificación incluye la prevención, la rápida detección, la extinción de incendios y el desalojo rápido de las instalaciones en respuesta a incendios y a otras emergencias.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OPCIONAL
271	GSI.3.2 El establecimiento evalúa de manera regular su plan de seguridad contra el fuego y el humo, incluyendo cualquier dispositivo relacionado con la detección y la supresión rápida, y documenta sus resultados.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
272	GSI.3.3 El establecimiento cumple con la ley referida a la prohibición del uso de tabaco en establecimientos de salud.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
273	GSI.3.4 El establecimiento cuenta con sistemas de emergencia para proteger a sus ocupantes, en caso de avería del sistema eléctrico o de falta de abastecimiento de agua, contaminación o alteración de funcionamiento.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
274	GSI.3.5 El establecimiento supervisa regularmente sus sistemas de emergencia eléctricos y de agua y documenta los resultados.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
275	GSI.3.6. Se dispone de corriente eléctrica y de agua potable 24 horas al día y siete días por semana, a través de fuentes habituales o alternativas, para atender las necesidades esenciales de los pacientes.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
276	GSI.3.7 Se revisan, se mantienen de manera regular y según sea necesario, se mejoran los sistemas eléctricos, de agua, residuos, ventilación y gases medicinales, entre otros sistemas clave.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
277	GSI.3.7.1. Autoridades o profesionales designados se encargan de supervisar regularmente la calidad del agua en servicios de cuidado especial (Ej.: quirófano, esterilización, hemodiálisis).	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
278	GSI.4 El establecimiento elabora un plan de respuesta ante posibles emergencias en la población, epidemias y desastres naturales, entre otros.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
279	GSI.4.1 El establecimiento ha comprobado su respuesta a emergencias, epidemias y desastres.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA

280	GSI.4.2 El establecimiento tiene acceso a cualquier suministro médico, equipo de comunicación y otros materiales para responder a emergencias, epidemias o desastres.	OPCIONAL	OPCIONAL	NO APLICA
281	GSI.5 Uno o más profesionales capacitados se encargan de facilitar instalaciones físicas seguras y eficaces.	OPCIONAL	OPCIONAL	NO APLICA
	EQUIPAMIENTO MÉDICO Y SUMINISTROS GENERALES			
282	GSI.6. El establecimiento planifica e implementa un programa para supervisar, evaluar y mantener el equipamiento médico y documentar los resultados.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO
283	GSI.6.1. El establecimiento recopila los datos de la monitorización para el programa de gestión del equipamiento médico. Estos datos se utilizan para planificar las necesidades del establecimiento a largo plazo para mejorar o sustituir dicho equipamiento.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
	CAPACITACION AL PERSONAL EN SEGURIDAD			
284	GSI.7 El establecimiento capacita al personal para facilitar instalaciones seguras y eficaces.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
285	GSI.7.1 Se capacita e informa al personal sobre sus funciones en los planes de seguridad contra incendios, vigilancia, materiales peligrosos y emergencias.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA
286	GSI.7.2 Se capacita al personal del servicio para manipular y realizar el mantenimiento del equipamiento médico y los sistemas generales.	OBLIGATORIO	OBLIGATORIO	NO APLICA



Bolivia Digna, Soberana y Productiva

 **PARA VIVIR BIEN**