

DIRECCIÓN SAMU



RESOLUCION EXENTA N° 0132

MAT.: Aprueba "Política de Calidad SAMU Metropolitano". Versión N°01. Fecha: Noviembre 2021. Vigencia: 5 años.

SANTIAGO,

28 MAR 2022

VISTOS:

Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; Decreto con Fuerza de Ley N° 29 de 2005, del Ministerio de Hacienda que fija texto refundido, coordinado y sistematizando de la ley N° 18.834/89, Estatuto Administrativo; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2.763 de 1979, y de las leyes N° 18.469 y N° 18.933; el artículo 42 bis del Decreto Supremo N° 140, de 2004, del Ministerio de Salud, que establece el Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; Ley N° 19.880 que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; Decreto Supremo Exento N° 420, de 2016, del Ministerio de Salud que crea el Centro Metropolitano de Atención Pre-Hospitalaria; la Resolución Exenta N° 937, de 07 de julio de 2021, del Servicio de Salud Metropolitano Central, que delega facultades que indica al Director(a) del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria; la Resolución Exenta N°364 de fecha 23 de marzo de 2022, del Servicio de Salud Metropolitano Central que nombra al nuevo del Director del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria y deja sin efecto cualquier resolución en contrario y lo dispuesto en las Resoluciones N°6 de 2020 y 7 de 2019, ambas de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención de trámite de Toma de Razón:

CONSIDERANDO:

1. Que, por Decreto Supremo Exento N°420, de fecha 29 de noviembre del año 2016, del Ministerio de Salud, se creó el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria (SAMU Metropolitano), como un Centro de Especialidad de Alta Complejidad, dependiente del Servicio de Salud Metropolitano Central, a contar del 01 de enero del año 2017;

2. Que, el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, en adelante e indistintamente SAMU METROPOLITANO, realiza atención médica prehospitalaria, esto es, presta asistencia a los pacientes en el lugar de la emergencia en el menor tiempo posible y los traslada, con las medidas de soporte que requieran, al centro asistencial que corresponda; realiza el traslado de pacientes críticos entre los establecimientos asistenciales de la Región Metropolitana; apoya en situaciones de catástrofe o desastres en coordinación con el Sistema de Protección Civil, y realiza las demás funciones que, de acuerdo a su atención especializada prehospitalaria, le encomiende el Servicio de Salud Metropolitano Central;

3. Que, las atenciones que brinda el SAMU Metropolitano son de acceso universal y transversal entregando una atención a tiempo dependiente con el fin

de salvar vidas y prevenir secuelas, en las distintas situaciones que se requieran, sin importar el evento, lugar o la red asistencial de la que se trate.

4. Que, el SAMU Metropolitano tiene como misión entregar asistencia sanitaria integral y especializada en emergencias de salud desde el ambiente extrahospitalario, con personal capacitado, otorgando un servicio continuo y de calidad disponible para todas las personas en la región metropolitana.

5. Que, el SAMU Metropolitano es además parte de la respuesta sanitaria ante situaciones de emergencia/catástrofe. Esta red sanitaria de emergencia es liderada en la Región Metropolitana por la SEREMI de Salud y dirigida desde el COE Regional (Comité de Operaciones de Emergencia), liderado desde la intendencia regional.

6. Que, dentro de la cartera de servicios del SAMU Metropolitano, está compuesta entre otra por las siguientes tareas: La atención prehospitalaria, traslado secundario, gestión de respuesta de salud frente a emergencias y/o desastres, capacitación en atención prehospitalaria y respuesta a eventos críticos.

7. Que, mediante providencia N° 01 de fecha 11 de marzo de 2022, la Jefa de Planificación y Gestión, del SAMU Metropolitano, remite "Política de Calidad SAMU Metropolitano", de fecha noviembre de 2021, con una vigencia de 5 años, Versión 01, solicitando sea aprobada.

8. Que, por los argumentos antes expuesto nos encontramos en la necesidad de aprobar la Política de Calidad del SAMU Metropolitano, haciendo hincapié en la gran labor y calidad de nuestros servicios, destacando principalmente nuestra misión, visión, valores, lineamientos estratégicos y un modelo de mejora continua.

9. Que, el propósito de dicha política tiene por objeto ser la mejor respuesta de atención sanitaria prehospitalaria de la Región Metropolitana, siendo esta reconocida por nuestros usuarios, por la calidad y humanidad en el trato. Igualmente, por nuestros pares, siendo considerados como referentes en la atención de salud prehospitalaria.

10. Que, este documento consistente en la política de calidad debe ser conocida por todos los funcionarios de las Unidades de Regulación e Intervención del SAMU Metropolitano y por todos aquellos cargos que ejercen control o auditoría sobre los registros, o utilizan los registros para las respuestas de consultas ciudadanas (Calidad, Jefatura de Unidad de Asesoría Técnica, Área Jurídica, Auditoría Clínica, etc.).

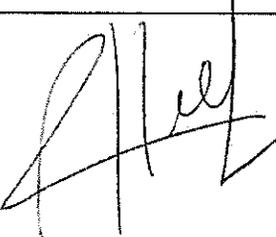
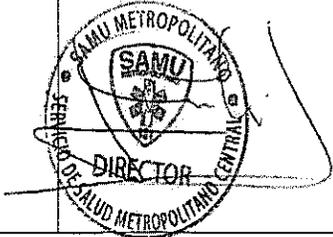
11. Que, el artículo 3° de la Ley N° 19.880 señala que: *"Las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos"*, y agrega en su inciso 2°, *"Para efectos de esta ley se entenderá por actos administrativos las decisiones formales que emitan los órganos de la administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública"*.

RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** la "Política de Calidad SAMU Metropolitano", documento que se acompaña a la presente resolución y que forma parte integrante de la misma, fecha noviembre de 2021, versión 01, el cual consta de 8 (ocho) páginas y cuyo texto es del tenor siguiente:

	POLÍTICA DE CALIDAD SAMU METROPOLITANO	VERSIÓN 01
		FECHA: Noviembre AÑO 2021
		VIGENCIA: 5 AÑOS
		N° DE PÁGINAS: 7 PÁGINAS

POLÍTICA DE CALIDAD
SAMU METROPOLITANO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Beatriz Heyermann G.	Angelica Villarroel V.	Rubén Carvacho S.
Encargada de Calidad	Jefa de Departamento de Planificación y Gestión	Director (s)
		



**POLÍTICA DE CALIDAD
SAMU METROPOLITANO**
Departamento de Planificación y Gestión

I. ¿A qué nos dedicamos?

El SAMU Metropolitano es el Servicio de Atención Médica de Urgencia, encargado de la respuesta de salud de urgencia y emergencia extrahospitalaria en el territorio de la Región Metropolitana. Las atenciones que brinda el SAMU Metropolitano son de acceso universal y transversal entregando una atención tiempo dependiente con el fin de salvar vidas y prevenir secuelas, en las distintas situaciones que se requieran, sin importar el evento, lugar o la red asistencial de la que se trate.

La **MISIÓN** del SAMU Metropolitano es:

“Entregar asistencia sanitaria integral y especializada en emergencias de salud desde el ambiente extrahospitalario, con personal capacitado, otorgando un servicio continuo y de calidad disponible para todas las personas en la región metropolitana”

El SAMU Metropolitano es además parte de la respuesta sanitaria ante situaciones de emergencia/catástrofe. Esta red sanitaria de emergencia es liderada en la Región Metropolitana por la SEREMI de Salud y dirigida desde el COE Regional (Comité de Operaciones de Emergencia), liderado desde la Intendencia regional

La **CARTERA DE SERVICIOS** del SAMU METROPOLITANO está compuesta por las siguientes tareas:

- **Atención prehospitalaria.** Esta consiste en la respuesta a eventos de urgencia o emergencia ocurridos en espacios extrahospitalarios. Esta atención considera las siguientes acciones:
 - Atención Telefónica
 - Regulación orientada al cuidado
 - Regulación Médica
 - Procedimiento en terreno
 - Traslado primario



POLÍTICA DE CALIDAD
SAMU METROPOLITANO
Departamento de Planificación y Gestión

- **Traslado secundario:** este consiste en la respuesta a solicitudes de traslado de pacientes críticos que se encuentran al cuidado de equipos sanitarios en establecimientos de salud. Esta atención puede ser programable y/o requerir respuesta inmediata. Las acciones que considera este tipo de traslado son:
 - Recepción y Regulación de la demanda
 - Procedimiento y traslado Secundario
- **Gestión de respuesta de salud frente a emergencia y desastres** (Monitoreo de recursos sanitarios frente a desastres). Estas acciones se realizan ante situaciones de emergencia y/o desastres que requieren atenciones de salud críticas en terreno, o en situaciones en que exista riesgo alto de ocurrencia de eventos que pudieran requerir acciones de salud. Las principales acciones en este tipo de respuesta son las siguientes:
 - Participación preventiva en eventos masivos
 - Acciones en situaciones de contingencia
 - EVACAM (Evacuaciones Aeromédicas)
- **Capacitación en Atención Prehospitalaria y respuesta a eventos críticos:** El SAMU Metropolitano participa activamente en la capacitación y formación de personas para actuar en situaciones de emergencia y en eventos críticos.
 - Formación en Prehospitalaria
 - Pasantías
 - Formación de primeros respondedores

Los **VALORES** propios del SAMU Metropolitano, que nos distinguen como organización, son los principios que guían a la institución para lograr sus objetivos. Los valores del SAMU Metropolitano son los siguientes:



POLÍTICA DE CALIDAD
SAMU METROPOLITANO
Departamento de Planificación y Gestión

1. **Compromiso:** Los funcionarios del SAMU Metropolitano realizan su función con responsabilidad y profesionalismo; la institución reconoce la labor y brinda ambiente laboral adecuado, resguardando derechos y dando oportunidades de desarrollo.
2. **Responsabilidad:** Los funcionarios del SAMU Metropolitano realizan su función con compromiso y profesionalismo, respondiendo oportunamente por sus actos y tareas. Buscan soluciones en conjunto con sus equipos y jefaturas con el fin de lograr los objetivos institucionales.
3. **Respeto:** las labores que desempeñan nuestros funcionarios se realizan en el marco de la cordialidad, la igualdad y la tolerancia, entre compañeros de trabajo y con la ciudadanía, reconociendo en todo momento los derechos, libertades y cualidades de las personas.
4. **Calidad técnica:** Los funcionarios del SAMU Metropolitano hacemos lo correcto, por las razones correctas, del modo correcto
5. **Integridad:** Este valor de los funcionarios del SAMU Metropolitano implica mantener la rectitud y la honestidad de manera permanente, independiente de las presiones que puedan recibirse, La conducta y el actuar son coherentes con las normas éticas de la institución. Este valor se relaciona íntimamente a la probidad y funciona como una barrera contra la corrupción
6. **Empatía:** Los funcionarios del SAMU Metropolitano, reconocemos la perspectiva de la otra persona, reconocemos sus emociones; no emitimos juicios en relación con lo que la otra persona expresa o siente; le comunicamos que reconocemos sus emociones

Los **LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS** definidos para el periodo 2018-2022 del SAMU Metropolitano son los siguientes:

1. Entregar una respuesta oportuna y de calidad al usuario
2. Desarrollar equipos de alto rendimiento.
3. Avanzar hacia un desarrollo sustentable de la organización.



4. Cuidar al que cuida a través del desarrollo de políticas de RRHH que acompañen el ciclo de vida laboral de las personas.
5. Integrar la red de atención y la red de gestión de riesgo en el territorio.

II. ¿Qué queremos lograr en la Institución desde la perspectiva de la Política de Calidad?

Nuestro propósito es ser la mejor respuesta de atención sanitaria en prehospitalaria de la Región Metropolitana reconocida por nuestros usuarios, por la calidad, humanidad en el trato, y por los pares como un referente en la atención de salud¹.

Nuestro objetivo desde la perspectiva de calidad es entregar atenciones seguras y de calidad, en forma ininterrumpida, a la mayor cantidad de usuarios que lo requieran, de modo de lograr su satisfacción en el proceso.

Avedis Donabedian, médico libanés y una de las figuras referentes a nivel mundial en calidad y seguridad asistencial, definió en el año 1980² que: *“calidad en la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes”*.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que *“una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite”*

¹ Visión del SAMU METROPOLITANO (Planificación Estratégica 2018-2022)

² Ayanian J, Markel H, . Donabedian’s Lasting Framework for Health Care Quality. N Engl J Med 2016; 375:205-207.



POLÍTICA DE CALIDAD
SAMU METROPOLITANO
Departamento de Planificación y Gestión

La calidad en salud es medible y por tanto evaluable, desde esta perspectiva en todo análisis que involucre actividades de calidad asistencial es importante considerar que existen distintos atributos o dimensiones de ella que en su conjunto dan un enfoque sistémico

Las dimensiones propuestas por Donabedian son diez: Calidad Científica- Técnica o competencia profesional, Efectividad, Eficiencia, Accesibilidad, Satisfacción, Aceptabilidad, Adecuación, Continuidad, Seguridad, y privacidad.

De las dimensiones descritas, el SAMU Metropolitano ha seleccionado cinco que se adecuan a su misión, visión y valores. Considerando lo anterior, las dimensiones de calidad en salud que deben encauzar nuestro quehacer son las siguientes:

- **Calidad científico-técnica**, en especial en la práctica clínica, es la capacidad de los miembros del equipo de salud para solucionar problemas de salud y satisfacer las necesidades de sus usuarios.
- **Accesibilidad**: desde la perspectiva de la cobertura como también desde la oportunidad. Es la facilidad para obtener atención de salud a pesar de barreras económicas, geográficas, culturales, etc.
- **Satisfacción Usuaría**: percepción desde la perspectiva de los usuarios. Grado de cumplimiento de las expectativas de los usuarios.
- **Continuidad**: Atención ininterrumpida y coordinada con las otras entidades de salud para asegurar la continuidad en los cuidados en el marco de la emergencia.
- **Seguridad Clínica**³: Junto a la calidad científico – técnica, involucra la reducción del riesgo de daño asociado a la atención sanitaria, hasta un mínimo aceptable.

³ *Primum Non Nocere*: "lo primero es no hacer daño"



POLÍTICA DE CALIDAD
SAMU METROPOLITANO
Departamento de Planificación y Gestión

III. ¿Cómo se trabajará?

Para esto el SAMU Metropolitano implementará el **MODELO DE MEJORA CONTINUA**, a través de un trabajo permanente y progresivo orientado a la mejora de los procesos y que busca mejorar todos los días un poco, buscando el rendimiento superior y resultados conjuntos en la organización.

La política de calidad de nuestra institución se manifestará en los siguientes puntos:

1. Enfoque **centrado en las personas**
2. **Seguridad de las atenciones** entregadas disminuyendo el riesgo asociado a la asistencia en salud
3. Énfasis en el bienestar emocional, físico y psicológico de nuestros funcionarios
4. Permanente búsqueda de la excelencia a través de **formación continua** orientada hacia la mejora continua de la calidad, y fortalecimiento de la atención prehospitalaria
5. **Participación**, incluyendo a la totalidad de la organización y sus funcionarios en la estrategia de calidad
6. Mejoramiento de la accesibilidad a través de la **normalización y expansión de capacidad de respuesta**, mejorando y modernizando los diferentes puestos de trabajo.
7. Sistema para la gestión asistencial basado en **procesos**. Esto se apoya en la estandarización y formulación de procedimientos, tanto clínicos como administrativos
8. **Evaluación**, a través de la generación de un sistema de indicadores que permita medir y ajustar los cambios, supervisión en terreno de las acciones, estudios específicos, encuestas, etc. Todo lo anterior con énfasis en los procesos y resultados

La Unidad de Calidad del SAMU Metropolitano, tiene como objetivo implementar esta Política de Calidad dentro de la institución.



**POLÍTICA DE CALIDAD
SAMU METROPOLITANO**
Departamento de Planificación y Gestión

IV. Referencias

- Ayanian J, Markel H, . Donabedian's Lasting Framework for Health Care Quality. N Engl J Med 2016; 375:205-207
- MINSAL, DFL N° 1 DE 1989, Publicado en el Diario Oficial de 1990
- MINSAL, Norma General Técnica 154, sobre Programa Nacional de Calidad y Seguridad en la Atención en Salud. Exenta 875, 12 de septiembre del 2013
- SAMU Metropolitano, "Visión, Misión Samu Metropolitano" en <https://samu.cl/mision-vision-objetivos/> (Noviembre 2021)
- Superintendencia de Salud de Chile, Sistema de Acreditación en Salud Unidad de Asesoría Técnica Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud, "Recomendaciones para la Elaboración de una Política y un Programa de Calidad Institucional", Abril 2014

2. **COMUNÍQUESE** la presente resolución a las subdirecciones, departamentos, unidades y equipos, de la política de calidad que por este acto se aprueba.

3. **TÉNGASE PRESENTE** que la "Política de Calidad SAMU Metropolitano", del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, que en este acto se aprueba comenzará a regir a contar de la fecha de la total tramitación de la resolución que lo aprueba y que forma parte integrante de éstos.

4. **PUBLÍQUESE** la presente resolución en el sitio de gobierno transparente de este centro conforme a artículo 7 letra g) de la ley N° 20.285 del 2008 sobre acceso a la Información Pública del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE en su oportunidad.



DR. JULIO BARRETO ALTAMIRANO

DIRECTOR

CENTRO METROPOLITANO DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Julio Barreto Altamirano".

Distribución:

- Dirección
- Departamento de Planificación y Gestión
- Subdirección Administrativa
- Subdirección de Operaciones
- Subdirección Médica
- Departamento de Jurídica
- Unidad de Regulación
- Unidad de Intervención
- Departamento de Finanzas
- Departamento de Abastecimiento
- Departamento de Comunicaciones
- Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas
- Oficina de Partes
- Archivo

