|  |
| --- |
| **GUÍA DEL USUARIO**  **CONSEJO SUPERIOR DE SALUD PÚBLICA**  **UNIDAD TÉCNICA DE CERTIFICACIÓN Y AUDITORIA DE SERVICIOS DE SALUD** |

**GUÍA DEL USUARIO**

**CERTIFICACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD**

La Unidad Técnica de Certificación y Auditoría de Servicios de Salud, es la unidad especializada del Consejo Superior de Salud Pública, encargada de realizar las evaluaciones de calidad a servicios de salud, competencia otorgada al Consejo Superior de Salud Pública en el artículo 16 de la Ley del Sistema Nacional Integrado de Salud. Es la unidad que recibirá las solicitudes de los usuarios interesados en iniciar el proceso de certificación de calidad de los servicios de salud brindados en su establecimiento.

La presente guía proporciona al usuario cada uno de los pasos a seguir en el proceso de certificación de servicios de salud y su objetivo es facilitar la realización del trámite de solicitud por parte de los usuarios interesados.

**ETAPAS DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN**

****

**Etapa 1 - Pre-certificación:** Es la verificación inicial de los requisitos documentales de calidad del establecimiento, por medio de la cual se determina si el servicio de salud reúne las condiciones necesarias para ser candidato a iniciar el proceso de certificación.

**Etapa 2 - Certificación:** En esta etapa se realiza una evaluación documental y una evaluación in situ (en el establecimiento), para verificar si el servicio de salud cumple con los estándares de calidad correspondientes y poder así obtener la certificación de calidad. Una vez obtenida la certificación el Consejo realizará evaluaciones de seguimiento anual para verificar que se mantengan las condiciones de cumplimiento de los estándares.

**Etapa 3 - Recertificación:** La certificación que otorga el Consejo tiene una vigencia de 5 años, al término de los cuales el propietario del servicio podrá solicitar una recertificación de calidad. Para lo cual deberá realizarse una nueva evaluación documental y en sitio (en el establecimiento) y verificar nuevamente el cumplimiento de los estándares de calidad.

**FAVOR LEER DETENIDAMENTE LOS SIGUIENTES PASOS:**

1. **Información y documentación requerida para la solicitud**

Para acceder a la información sobre el proceso de certificación, ingrese a la página web del CSSP **(**[**www.cssp.gob.sv**](http://www.csssp.gob.sv)**)**, seleccione la opción de “Unidad Técnica de Certificación y Auditoría de Servicios de Salud (UTCA)”. Ahí encontrará toda la información del trámite, los requisitos, y podrá descargar toda la documentación necesaria para presentar su solicitud.

1. **Presentación de solicitud**

Cuando tenga completa la documentación requerida en los [**requisitos de pre-certificación**](https://docs.google.com/document/u/0/d/1-_33q3fEEbuNyJfMx-2oSySKYKVCm4e_i0armjs2j3E/edit), llenará el **“Formulario de Solicitud de Pre-certificación de Servicios de Salud y Condiciones de Servicio”** el cual será presentado en la Unidad Técnica de Certificación y Auditoría de Servicios de Salud, por parte del interesado o su representante, y la documentación anexa en formato digital (memoria usb).

Una vez que haya presentado satisfactoriamente el Formulario de Solicitud con la documentación, se le asignará un código de registro. Dicho número será la identificación de su trámite, y será utilizado para que usted pueda consultar el estado del trámite de certificación.

**Revisión de documentos y notificación de Precertificación**

Una vez recibida la solicitud con toda la documentación, la Unidad Técnica de Certificación y Auditoria de Servicios de Salud revisará y verificará que los documentos estén completos, y que se cumpla con los requisitos de precertificación. Si la documentación no está completa, se le podrá otorgar un plazo de 10 días hábiles para que pueda presentar los documentos faltantes; dicho plazo es improrrogable. Si cumplido el plazo no se ha presentado la documentación requerida se notificará al usuario que su proceso no se aprobó.

Al finalizar la revisión recibirá una notificación ya sea de aprobación o no aprobación de precertificación. En caso que apruebe la revisión de pre-certificación, podrá continuar con la siguiente etapa de evaluación. Si no aprueba la pre-certificación deberá volver a iniciar su trámite y presentar una nueva solicitud.

1. **Cotización y presentación del Equipo Evaluador.**

Después de recibir la notificación de “Aprobación de Precertificación” recibirá por correo electrónico la cotización con el detalle de los costos por el servicio de certificación y el “mandamiento de pago”. También recibirá la nómina del equipo evaluador designado. Para poder continuar con el proceso, deberá contestar el correo electrónico manifestando que está de acuerdo con la cotización y con el equipo evaluador.

En caso que por motivo de fuerza mayor no pueda continuar con la evaluación de certificación, deberá enviar vía correo electrónico las razones del desistimiento. En este caso, su proceso será archivado y posteriormente podrá presentar una nueva solicitud, si así lo desea.

1. **Realizar el pago**

Se emitirá el **Mandamiento de Pago** el cual podrá cancelar en colecturía del CSSP, agencia del Banco Agrícola, o por medio de la E-Banca, dentro de los 3 días siguientes. Una vez realizado el pago su trámite pasará a la etapa de Evaluación de Certificación.

Para los establecimientos del sistema público el pago será realizado según acuerdo / convenio establecido.

1. **Evaluación de Certificación**

Después de realizado el pago, recibirá por correo electrónico el requerimiento de documentación del sistema de gestión de calidad del servicio para revisión documental, la cual será presentada en formato digital de acuerdo a las indicaciones proporcionadas.

Recibida la documentación se enviará el Plan de Evaluación, con la descripción de como se realizará la evaluación, el alcance de la misma, así como el tiempo aproximado que tomará realizarla.

Dos semanas después de haber recibido el Plan de Evaluación, el equipo evaluador de la Unidad Técnica de Certificación y Auditoría de Servicios de Salud procederá a realizar la evaluación de calidad del servicio de salud en su establecimiento. Para lo cual recibirá la comunicación previa correspondiente, y así poder preparar las condiciones en que los evaluadores puedan hacer su trabajo sin inconvenientes. La evaluación tendrá la duración estipulada en el Plan de Evaluación, salvo los casos en que por motivos técnicos sea necesario ampliarlo, en dicho caso será notificado previamente.

Finalizada la evaluación de calidad, el equipo de evaluadores levantará un **informe preliminar de hallazgos**, en el cual se consignará si existieran no conformidades, con el detalle de los requisitos no cumplidos, el Consejo otorgará un plazo de 15 días para que puedan ser subsanadas por medio de un Plan de Acciones Correctivas y Preventivas. Finalizada revisión y la verificación de las acciones correctivas y preventivas (si las hubiere), se redactará un **Informe Final de Evaluación,** el cualserá remitido a la Comisión de Certificación del Consejo para emitir dictamen.

1. **Otorgamiento o Denegación de la Certificación**

Finalizada la etapa de la evaluación de calidad, el Consejo por medio de la Comisión de Certificación revisará el **Informe Final de Evaluación**, verificando el cumplimiento de los estándares de calidad correspondientes.

Si el **Informe Final de Evaluación** refleja que SÍ CUMPLE todos los estándares requeridos, el Consejo tomará un acuerdo otorgando la **Certificación de Calidad** al servicio brindado en el establecimiento, posteriormente recibirá la notificación por correo electrónico con las indicaciones para la entrega de su certificado. Posteriormente se realizará evaluación de seguimiento cada año. La Certificación otorgada tiene una vigencia de 5 años.

Si el **Informe Final de Evaluación** refleja que el establecimiento NO CUMPLE todos los estándares requeridos, el Consejo tomará un acuerdo denegando la certificación y archivando el proceso. En este caso, si desea que su establecimiento vuelva a ser evaluado deberá presentar una nueva solicitud.

1. **Recertificación**

Cumplidos los 5 años de vigencia de la Certificación de Calidad, recibirá una notificación previa informándole que su Certificación está próxima a vencer. Y tendrá la opción de mantener la certificación solicitando una “Recertificación”; para lo cual recibirá notificación vía correo electrónico, repitiendo nuevamente el proceso de certificación.

**DOCUMENTOS EN DIGITAL A PRESENTAR EN LÍNEA:**

* Formulario de Solicitud de Precertificación de Servicios de Salud y Condiciones del Servicio debidamente llenado con toda la información solicitada.
* Copia de certificado de Apertura y funcionamiento del Establecimiento si es privado. Si es del sector público, la copia del acuerdo de apertura del establecimiento.
* Copia del Contrato de Regencia del Establecimiento si es privado. Si es del sector público el acuerdo de nombramiento del encargado del establecimiento o servicio.
* Manual de Calidad.
* Manual de Procedimientos.
* Política de Calidad.

EN CASO QUE DURANTE EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN SE REALICE CUALQUIER CAMBIO EN EL ESTADO U ORGANIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO, COMO, POR EJEMPLO: CAMBIO DE DIRECCIÓN, CAMBIO DE REGENTE, CAMBIO DE PROPIETARIO U OTROS; DEBERÁ NOTIFICAR INMEDIATAMENTE AL CONSEJO, Y REALIZAR LOS TRÁMITES CORRESPONDIENTES PARA SU REGISTRO EN LA UNIDAD DE REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Descripción y/o ítems modificados** |
| 01 | Mayo 2022 | Creación del documento |
| 02 | Junio 2023 | Se actualizó el nombre de la Unidad y mejoro redacción |