



FACULTAD DE MEDICINA  
UNIVERSIDAD DE CHILE

# Diploma Presencial

## Gestión de Calidad Asistencial. El Desafío de la Acreditación



ACREDITACIÓN MÁXIMA DIC 2011 - DIC 2018

Docencia de pregrado  
Gestión institucional  
Docencia de postgrado  
Investigación  
Vinculación con el medio



## Información General

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <b>Versión:</b>                  | 10ª Versión 2018   |
| <b>Modalidad:</b>                | Presencial   |
| <b>Duración Total:</b>           | 360 Horas  |
| <b>Horas a Distancia:</b>        | 60 Horas   |
| <b>Horas Presenciales:</b>       | 100 Horas  |
| <b>Horas de trabajo personal</b> | 200 horas  |
| <b>Fecha de Inicio:</b>          | 16 de mayo de 2018   |
| <b>Fecha de Término:</b>         | 28 de noviembre de 2018  |
| <b>Vacantes:</b>                 | Mínimo 20, máximo 50 alumnos   |
| <b>Precio:</b>                   | \$ 1.500.000.-   |
| <b>Días y Horarios:</b>          | Clases Presenciales: Miércoles de 8:45 hrs a 13:00 hrs de acuerdo al calendario que se detalla en el formulario. |
| <b>Lugar:</b>                    | Facultad de Medicina de la Universidad de Chile.   |

### Dirigido a

Profesionales de sector salud con desempeño en áreas administrativas o clínicas, que requieran adquirir habilidades de gestión que permitan liderar estrategias de cambio en base al mejoramiento continuo de procesos.

\* La definición de los destinatarios es de exclusiva responsabilidad del Departamento que imparte este Programa.

## Requisitos de Inscripción

### Paso 1:

- Completar formulario de Pre-inscripción disponible en <http://www.medichi.uchile.cl/>

### Paso 2:

- Será contactado por un asistente comercial que le solicitará la siguiente documentación:
- Copia del certificado de título profesional
- Fotocopia del Carnet de Identidad o Pasaporte Vigente en caso de ser extranjero.
- Currículo vitae (resumido)
- Enviar firmado el documento de las condiciones de inscripción, descargable desde [http://www.medichi.uchile.cl/images/pdfs/cond\\_inscripcion.pdf](http://www.medichi.uchile.cl/images/pdfs/cond_inscripcion.pdf)

## Descripción y Fundamentos

Desarrollar en los Profesionales de la Salud, habilidades y herramientas requeridas para ser un agente de cambio en las Instituciones de Salud, liderando estrategias en base al mejoramiento continuo de los procesos, la calidad del servicio otorgado y la satisfacción del cliente.

## Certificación

Facultad de Medicina de la Universidad de Chile:

- Escuela de Postgrado.
- Departamento de Medicina Norte.

## Objetivos

### Objetivos Generales

Entregar a los Profesionales de la Salud, conocimientos específicos en el área de Gestión de Calidad Asistencial.

Estimular el desarrollo de competencias en la aplicación de herramientas de la gestión de calidad y mejoramiento continuo en el área asistencial.

Instruir a los Profesionales de la Salud respecto de la Reforma de Salud actual y del proceso de Acreditación. Ley que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud y del proceso de Acreditación y Reacreditación.

Entregar herramientas y competencias para determinar los niveles de cumplimiento de los estándares de calidad, junto con las acciones de mejora requeridas en cada caso.

## Contenidos

### MÓDULO 1:

#### Aspectos Globales de la Gestión de Calidad.

- Conceptos Generales de Calidad y Gestión.
- Dimensiones de la Calidad.
- Modelos de Gestión de Calidad.
- Garantías de Calidad.
- Aseguramiento de la Calidad.
- Mejoramiento Continuo y Calidad Total.

- Los costos de la Calidad
- Definición de costos de la Calidad
- GRD
- Proceso de implementación de un plan de calidad. Fases de la implementación.

## MÓDULO 2:

### Herramientas en la Gestión de Calidad

- Definición del ciclo de mejoramiento continuo de calidad y sus etapas.
- Identificación y priorización de problemas de calidad.
- Métodos cualitativos y cuantitativos para el análisis de los problemas.
- Elaboración de criterios de evaluación y fijación de estándares de calidad.
- Elaboración de Indicadores de calidad.
- Bases de la Gestión de Procesos
- Diseño e implementación de procesos Asistenciales
- Gestión de Riesgo Clínico
- Simulación Clínica
- Normalización de Procesos Asistenciales: Elaboración de Guías y Protocolos
- Conceptos generales de satisfacción usuaria.
- Métodos cualitativos y cuantitativos de evaluación de satisfacción usuaria
- Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes
- Sistema de Gestión de Reclamos

## MÓDULO 3:

### Proceso de Acreditación de Prestadores Institucionales

- Calidad y Políticas Públicas de Salud
- Nueva institucionalidad del Sistema de Salud
- Proceso de Acreditación de Instituciones de Salud
- Manuales de Acreditación Atención Abierta y Cerrada
- Ámbito Respeto a la Dignidad del Paciente
- Ámbito Gestión de Calidad
- Ámbito competencias del Recurso Humano
- Ámbito Registros
- Ámbito Gestión Clínica
- Ámbito Acceso, Oportunidad y Continuidad
- Ámbito Seguridad del Equipamiento
- Ámbito Seguridad de las Instalaciones
- Ámbito Servicios de Apoyo
- Elaboración de criterios de evaluación y fijación de estándares de calidad.

## MÓDULO 4:

### Habilidades Directivas

- Taller de liderazgo y Trabajo en equipo.

## MÓDULO 5:

### Proyecto Final

- Realización de Proyecto de Mejoramiento Continuo.

# Metodología

El curso se efectuará a través de actividades presenciales teórico-prácticas y a distancia, organizadas en cinco módulos.

Cada módulo del Diploma desarrolla un tema particular y será evaluado en forma independiente. La aprobación de todos los módulos certificará al estudiante como “Diplomado en Gestión de Calidad Asistencial”.

## Actividades Presenciales

### Clases Expositivas en aula:

Permite entregar al estudiante contenidos en forma ordenada y organizada, sobre todo en áreas donde la información es abundante. Además entrega un marco referencial sobre un tema amplio.

Las clases expositivas serán impartidas por un especialista en un tema abordado.

### Desarrollo de Guías de Estudio:

La guía de estudio es una herramienta docente que describe lo que el estudiante debe aprender y la forma de hacerlo. Para ello plantea diversas preguntas, señala actividades e indica bibliografía y/o fuentes de consulta sobre el tema.

Esta actividad será desarrollada por los estudiantes entre períodos presenciales, y sus respuestas serán discutidas en la sesión presencial próxima, en modalidad mesa redonda.

### Mesas Redondas:

Permite la discusión sobre un determinado tema previamente conocido y analizado en base al trabajo efectuado mediante la resolución de guías de estudio. El estudiante, además podrá plantear las dudas que le surgieron en la realización de la guía.

### Trabajo en Terreno

Se realizarán trabajos de campo, en donde el alumno tendrá que aplicar los conocimientos y competencias desarrolladas durante el curso.

## Actividades no Presenciales

### Lectura de Apuntes:

Previo a cada clase expositiva, se entregará a los estudiantes, material de lectura (bibliografía del tema, resúmenes desarrollados por el docente, etc.), en donde se introducen los conceptos relevantes a tratar en la clase.

El objetivo de este material, es que los estudiantes adquieran conocimientos de los conceptos relevantes previo a la clase expositiva en los diferentes temas a tratar, utilizando fuentes de información válidas y confiables.

### Estudio Personal:

El estudio de los resúmenes de las clases, bibliografía de consulta, guías de estudio y resolución de dudas por parte de los docentes, es la instancia final que el alumno requiere para completar su ciclo de aprendizaje en un tema.

Las horas de estudio individual fueron estimadas a razón de 2 horas por hora de clase presencial.

## Actividades a Distancia:

### Resolución de Dudas:

Los estudiantes tendrán la posibilidad de interactuar con los docentes a través de una plataforma virtual (entre sesiones presenciales), con el fin de resolver las dudas que han surgido luego del estudio de los materiales asociados a cada tema y antes de la respectiva evaluación.

## Evaluación y Aprobación

### Procedimientos y Requisitos de Evaluación:

#### a) Aprobación de cada Módulo

- Se realizará una evaluación previa a la realización de cada clase expositiva, aplicando una prueba.
  - Evaluación escrita de desarrollo o de alternativas.
- En los módulos 1 y 2 se realizará un trabajo final grupal consistente en:
  - Informe escrito:
  - Presentación Oral:

#### Módulo 1 y 2

##### Ponderación

- Promedio de notas: 50%
- Trabajo Grupal: 50% (75% escrito, 25% oral)

#### Módulo 3

- Evaluación Individual: 75%
- Participación: 25%

#### Módulo 4

- Participación: 100%

#### Módulo 5

- Trabajo Grupal Final: 100% (75% escrito, 25% oral)

El rendimiento académico de los estudiantes se calificará de acuerdo a la escala de 1 a 7. La nota de aprobación será 5.

#### b) Aprobación del Diploma

La nota de aprobación será calculada con las notas obtenidas en cada módulo, más la nota obtenida por un programa de acciones de mejora a realizar al finalizar el diploma, correspondiente al módulo 5

El rendimiento académico de los estudiantes se calificará de acuerdo a la escala de 1 a 7. La nota de aprobación será 5

#### c) Requisitos de Certificación

- Asistencia al 80% de las actividades programadas
- Nota mínima de aprobación 5.

# Calendario

| MÓDULO 1 ASPECTOS GLOBALES DE LA GESTIÓN DE CALIDAD |              |  |
|---|--------------|--|
| FECHA   | HORARIO      | ACTIVIDADES PRESENCIALES   |
| 16 de mayo  | 8:45 - 13:00 | Ceremonia Inaugural.   |
|   |              | CONFERENCIA MAGISTRAL  |
|   |              | Resumen Contenidos.<br>Presentación de Metodología.<br>Presentación Plataforma MEDICHI.              |
| 23 de mayo  | 8:45 - 13:00 | Taller de Integración y Formación de Grupos  |
| 30 de mayo  | 8:45 - 13:00 | clase n°1  |
|   |              | Evaluación   |
|   |              | Conceptos generales de Calidad y Gestión.  |
|   |              | Dimensiones de la Calidad.   |
|   |              | clase n°2  |
|   |              | Módelos en la Gestión de Calidad.<br>Seminario.  |
| 6 de junio  | 8:45 - 13:00 | clase n°3  |
|   |              | Evaluación   |
|   |              | Elaboración e implementación de un Plan de Calidad 1° parte.   |
|   |              | clase n°4  |
|   |              | Elaboración e implementación de un Plan de Calidad 2° parte.<br>Seminario.                           |
| 13 de junio   | 8:45 - 13:00 | clase n°5  |
|   |              | Evaluación   |
|   |              | Costos de Calidad y no Calidad   |
|   |              | clase n°6  |
|   |              | Grupos Relacionados de Diagnóstico<br>Seminario.   |
| 20 de junio   | 8:45 - 13:00 | Entrega Plan de Calidad.   |
| MÓDULO 2 HERRAMIENTAS EN LA GESTIÓN DE CALIDAD      |              |  |
| FECHA   | HORARIO      | ACTIVIDADES PRESENCIALES   |
| 27 de junio   | 8:45 - 13:00 | clase n°7  |
|   |              | Evaluación   |
|   |              | Ciclo de Mejoramiento Continuo de la Calidad.  |
|   |              | Identificación y priorización de Problemas de calidad.   |
|   |              | clase n°8  |
|   |              | Métodos cualitativos y cuantitativos para el análisis de problemas de calidad y detección de causas. |
|   |              | Seminario.   |

|              |              |  |
|--------------|--------------|--|
| 4 de julio   | 8:45 - 13:00 | clase nº9  |
|              |              | Evaluación   |
|              |              | Elaboración de criterios y estándares de calidad.  |
|              |              | Indicadores de Calidad.  |
|              |              | clase nº10   |
|              |              | Monitorización de la Calidad.  |
|              |              | Seminario.   |
| 11 de julio  | 8:45 - 13:00 | clase nº13   |
|              |              | Evaluación   |
|              |              | Diseño e implementación de Procesos Asistenciales.   |
|              |              | clase nº14   |
|              |              | Desarrollo y Elaboración de Documentos   |
|              |              | Seminario.   |
| 25 de julio  | 8:45 - 13:00 | clase nº11   |
|              |              | Evaluación   |
|              |              | Seguridad Clínica  |
|              |              | clase nº12   |
|              |              | Gestión de Riesgo Clínico.   |
|              |              | Seminario.<br>Entrega de instrucciones para tarea: Validación de criterio/<br>indicador de calidad (instrumento de registro) |
| 1 de agosto  | 8:45 - 13:00 | Taller de Simulación Clínica (Sede Occidente Facultad de Medicina)   |
| 8 de agosto  | 8:45 - 13:00 | clase nº15   |
|              |              | Evaluación   |
|              |              | Medicina Basada en la Evidencia  |
|              |              | Elaboración de Guías Clínicas y Protocolos   |
|              |              | clase nº16   |
|              |              | Desarrollo y Elaboración de Documentos   |
|              |              | Seminario.   |
| 22 de agosto | 8:45 - 13:00 | clase nº17   |
|              |              | Evaluación   |
|              |              | Ley de Deberes y Derechos del Paciente   |
|              |              | clase nº18   |
|              |              | Sistema de Gestión de Reclamos   |
|              |              | Seminario.   |



| 29 de agosto   | 8:45 - 13:00 | clase nº19   |
|--|--------------|--|
|  |              | Evaluación   |
|  |              | Conceptos generales de Satisfacción Usuaría.   |
|  |              | Café   |
|  |              | clase nº20   |
|  |              | Metodos cualitativos y cuantitativos de medición de la Satisfacción Usuaría.                     |
|  |              | Seminario.   |
| 5 de septiembre  | 8:45 - 13:00 | Presentación de trabajo: Validación de Criterio e indicador de calidad (instrumento de Registro) |
| <b>MÓDULO 3 PROCESO DE ACREDITACIÓN DE PRESTADORES INSTITUCIONALES</b> |              |  |
| FECHA  | HORARIO      | ACTIVIDADES PRESENCIALES   |
| 12 de septiembre   | 8:45 - 13:00 | clase nº21   |
|  |              | Calidad y Políticas Públicas de Salud.   |
|  |              | Nueva Institucionalidad del Sistema de Salud en Proceso de Reforma.                              |
|  |              | Café   |
|  |              | clase nº22   |
|  |              | Proceso de Acreditación y de Reacreditación de Instituciones de Salud.                           |
| 26 de septiembre   | 8:45 - 13:00 | clase nº23   |
|  |              | PRUEBA GLOBAL DE APLICACIÓN MÓDULO 2   |
|  |              | Ámbito Respeto a la Dignidad del Paciente (DP)   |
|  |              | Ámbito Gestión de la Calidad (CAL)   |
|  |              | Café   |
|  |              | clase nº24   |
|  |              | Ámbito Competencias del Recursos Humano  |
|  |              | Seminario Ejercicios DP - CAL- RRHH  |
| 3 de octubre   | 8:45 - 13:00 | clase nº25   |
|  |              | Ámbito Registros   |
|  |              | Ámbito Acceso, Oportunidad y Continuidad de la Atención (AOC)                                    |
|  |              | Café   |
|  |              | clase nº26   |
|  |              | Ámbito Gestión Clínica (GCL)   |
|  |              | Seminario Ejercicios REG - AOC-GCL   |

|  |                |   |
|--|----------------|---|
| 10 de octubre                          | 8:45 - 13:00   | clase n°27  |
|  |                | Ámbito Seguridad del Equipamiento                 |
|  |                | Ámbito Seguridad de las Instalaciones             |
|  |                | Ámbito Servicios de Apoyo 1 (BS/Lab)              |
|  |                | Café  |
|  |                | clase n°28  |
| 17 de octubre                          | 8:45 - 13:00   | Seminario Ejercicios AOC - EQ - INS - Apoyo       |
|  |                | clase n°27  |
|  |                | Ámbito Servicios de Apoyo 2 (AP)                  |
|  |                | Café  |
|  |                | clase n°28  |
| <b>MÓDULO 4 HABILIDADES DIRECTIVAS</b> |                |   |
| <b>FECHA</b>                           | <b>HORARIO</b> | <b>ACTIVIDADES PRESENCIALES</b>                   |
| 24 de octubre                          | 8:45 - 13:00   | Taller de Liderazgo y Trabajo en Equipo.          |
| 31 de octubre                          | 8:45 - 13:00   | Taller de Validación de Instrumento de Evaluación |
| <b>MÓDULO 5 TRABAJO FINAL</b>          |                |   |
| <b>FECHA</b>                           | <b>HORARIO</b> | <b>ACTIVIDADES PRESENCIALES</b>                   |
| 7 de noviembre                         | 0              | Ayudantías de tutores para Proyectos Finales      |
| 14 de noviembre                        | 8:45 - 13:00   | Evaluación Final: Presentación de Proyectos       |
| 28 de noviembre                        | 9:00 - 11:00   | Ceremonia de Cierre                               |
|  |                | Entrega de Diplomas y Premiación.                 |

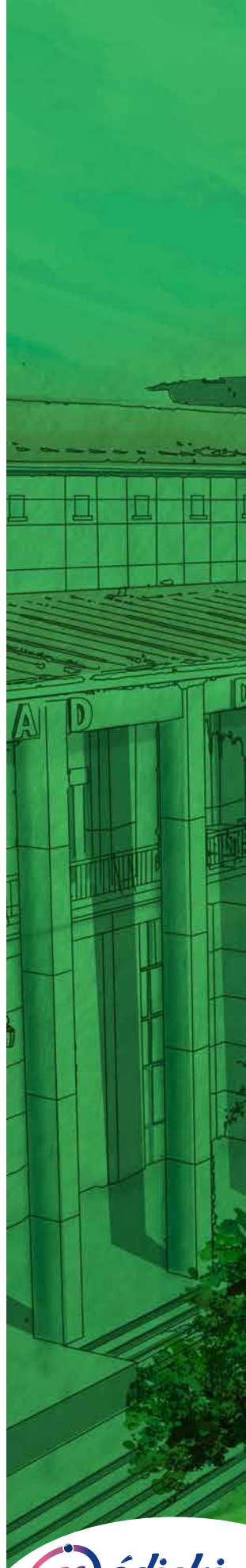
# Equipo Docente

## DIRECTORES DEL DIPLOMA

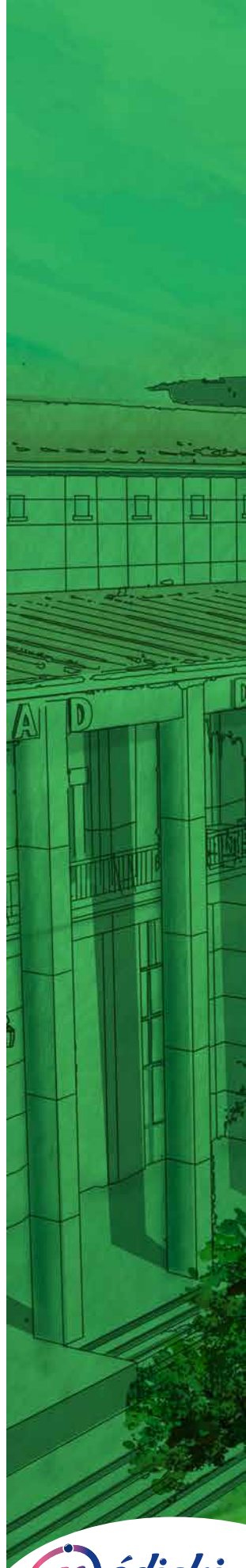
- **Dra. Andrea Sakurada Z.**  
Médico Cirujano  
Magíster en Ciencias Médicas  
Universidad de Valparaíso
- **Sandra Mena V.**  
Enfermera Universitaria  
Magíster en Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud  
Universidad de Murcia (España)
- **Victor Zapata M.**  
Tecnólogo Médico - Ingeniero Comercial  
Diploma en Docencia  
Universidad de Chile

## CUERPO DOCENTE

- **Victor Zapata M.**  
Tecnólogo Médico - Ingeniero Comercial  
Diploma en Docencia  
Universidad de Chile
- **Dr. Carlo Paolinelli G.**  
Médico Fisiatra HCUCh  
Diploma de Gestión Hospitalaria  
Universidad de Chile
- **Sandra Mena V.**  
Enfermera Universitaria  
Magíster en Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud  
Universidad de Murcia (España)
- **Dra. Andrea Sakurada Z.**  
Médico Cirujano  
Magíster en Ciencias Médicas  
Universidad de Valparaíso
- **Claudio Muñoz S.**  
Ingeniero Comercial  
Certificación Internacional de Coaching Neurolingüístico  
International Association of Coaching Institutes (ICI)
- **Dr. Gonzalo Díaz**  
Médico Internista  
Jefe Servicio de Medicina Interna HCUCh  
Magíster en Investigación



- **Dr. Rodrigo Contreras S.**  
Médico Cirujano  
Diploma de Gestión en Instituciones de Salud  
Universidad de Chile
- **Andrea Martones**  
Abogada  
Jefe Asesoría Jurídica Instituto de Salud Pública
- **Boris Álvarez E.**  
Tecnólogo Médico  
Magíster en Gestión para la Globalización  
Universidad de Chile
- **Dr. Iván Solís O.**  
Coordinador de Pregrado Dpto. Medicina Interna  
Hospital Clínico U. De Chile
- **Mario Vidal**  
Tecnólogo Médico  
Dirección de Calidad  
Hospital Clínico Universidad de Chile



# Requisitos Técnicos

Para conectarse es necesario un computador que cumpla los siguientes requisitos mínimos de configuración:

- Procesador Pentium IV de 2.0 Ghz o superior equivalente.
- Memoria RAM 256 MB.
- Disco duro de 40 Gb.
- Espacio libre en el disco duro 5 Gb.
- Sistema Operativo Windows XP o superior, Mac OSX (para Mac).
- Quienes cuenten con Windows Vista deberán verificar que los programas funcionen adecuadamente con la plataforma de estudio (como Office 2007)
- Conexión a Internet por Banda Ancha (ADSL/ Cable) o Wi Fi desde el lugar donde se conectará al Curso o Diploma (Hogar, Lugar de Trabajo, Cybercafé o Infocentros, etc.). No se recomienda la conexión mediante módem telefónico por su velocidad.
- Un navegador (Browser) que permita conectarse a Internet y acceder a sitios web. Recomendamos que utilice como browser Mozilla Firefox 1.0.7 o Internet Explorer 6.0.

La rapidez de acceso y navegación en la plataforma, así como la descarga de material educativo, dependerá de:

- Las características técnicas del computador utilizado (Sistema Operativo, Hardware, etc.)
- El proveedor de acceso a internet (ISP) que utilice; si usted se conectará a su Curso o Diploma desde su lugar de trabajo, recuerde verificar con su Depto. de Informática que su red de navegación por internet está habilitada para operar con la aplicación Java.
- El tipo de conexión (ADSL/Cable/Módem) esto determinará su velocidad de navegación.
- Contar con las aplicaciones, programas y herramientas como Java, Microsoft Office, Acrobat Reader, Windows Media Player, Flash Player, Win Zip, etc.