



FACULTAD DE MEDICINA  
UNIVERSIDAD DE CHILE



Blended-Learning

# Curso Formación de Evaluadores y Preparación de Prestadores para la Acreditación en Salud

# Información General

<b>Versión:</b>	2ª (2021)
<b>Modalidad:</b>	Blended-Learning
<b>Duración Total:</b>	118 horas
<b>Horas a Distancia:</b>	100 horas
<b>Horas Presenciales:</b>	18 horas (Trabajo en Terreno)
<b>Fecha de Inicio:</b>	5 de abril de 2021
<b>Fecha de Término:</b>	12 de septiembre de 2021
<b>Vacantes*:</b>	Mínimo 25 alumnos
<b>Días y horarios:</b>	Se realizará una sesión online (sincrónica) el 29 de mayo de 09 a 13 hrs.  Las sesiones de trabajo en terreno serán de acuerdo a la disponibilidad de los participantes.
<b>Lugar:</b>	A definir con el tutor docente
<b>Precio:</b>	\$700.000.-
<b>Dirigido a**:</b>	Profesionales de la salud y otros profesionales afines interesados en proceso de acreditación de los establecimientos de salud.

\* La realización del programa está sujeta a la cantidad mínima de participantes.

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

# Descripción y Fundamentos

Dado la incipiente necesidad de contar con evaluadores idóneos y con la totalidad de las competencias técnicas y personales para realizar un proceso de acreditación de los establecimientos de salud y demás prestadores que el sistema necesita, para un proceso eficiente y efectivo, como también la preparación de dichos prestadores de salud para contribuir al éxito del proceso, es que se realiza este curso con ambas miradas esenciales en la acreditación.

Lo anterior basado en el objetivo de dar cumplimiento a la 4° garantía de calidad de la reforma de salud del año 2005, en que se hace exigible dicha garantía de calidad de todos los ciudadanos de nuestro país.

Con el respaldo de la Escuela de Salud Pública perteneciente a la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile, garantizando la participación de docentes y académicos de excelencia, que cuentan con la totalidad de las competencias para asegurar al participante la entrega de los contenidos de forma clara, actualizada y con un acompañamiento permanente en la totalidad de las actividades, tanto en terreno como a distancia, esta última instancia a través de MÉDICHÍ, organismo con amplia y excelente experiencia en cursos de esta naturaleza.

## Certificación

### Facultad de Medicina de la Universidad de Chile.

- Escuela de Salud Pública.

## Objetivos

### Objetivos Generales

- Desarrollar competencias teórico prácticas para ser evaluadores y llevar a cabo un proceso de acreditación de prestadores institucionales de salud.
- Prepararse de manera específica para enfrentar el proceso de acreditación como referente de calidad en un prestador de salud.

### Objetivos Específicos:

- Conocer y aplicar los contenidos que exige el decreto N°15 en relación con el reglamento de acreditación.
- Contar con el conocimiento teórico y la aplicación en terreno, requeridos en la evaluación que realiza la superintendencia de salud para la certificación de evaluador del proceso de acreditación.
- Obtener los conocimientos teóricos y prácticos para formar o pertenecer a una entidad acreditadora.
- Adquirir los conocimientos teóricos y prácticos, para enfrentar un proceso de acreditación de sus respectivos lugares de trabajo.

# Contenidos

## Módulo 1:

### Marco Normativo.

- Importancia e impacto del proceso de acreditación en Salud Pública.
- Garantía de calidad en la reforma de salud (2005).
- Marco normativo que sustenta el sistema nacional de acreditación.
- Reglamento del sistema de acreditación vigente.

## Módulo 2:

### Contexto y Estructura del Proceso de Acreditación.

- Definición de acreditación.
- Rol de las diferentes instituciones: Ministerio de Salud, superintendencia de salud, Instituto de Salud Pública, prestadores, entidades acreditadoras.
- Estructura del manual de acreditación: Ámbitos, componentes, características, elementos medibles y puntos de verificación.
- Elementos medibles: Designación de responsable de materias específicas, documentos que dan cuenta de la característica evaluada, diseño de indicadores pertinentes, constatación de la evaluación periódica, y constatación en terreno.
- Compendio de circulares aclaratorias vigente.

## Módulo 3:

### Acreditación en Terreno.

- Marco metodológico para la constatación en terreno de los estándares de acreditación y constatación de los puntos de verificación de acuerdo con instrucciones de la Intendencia de Prestadores (IP) vigentes.
- Aplicación de pauta de cotejo del estándar general, con cálculo de cumplimiento de la característica evaluada.
- Reglas de decisión en el resultado del proceso de evaluación en terreno (acreditado, acreditado con observaciones y no acreditado), con las IP emanadas de la intendencia de prestadores, relacionadas y vigentes.

## **Módulo 4:** **Herramientas Operativas.**

- Diseño de protocolos y procedimientos.
- Diseño de indicadores pertinentes a las características evaluadas con su respectivo umbral de cumplimiento.
- Obtención de la Información: Fuentes primarias y secundarias.
- Metodología de construcción de muestras estadísticamente representativas: Tamaño y forma de aplicación (aleatoria y sistemática).
- Diseño de programas de supervisión, pautas de cotejo, análisis de causas de incumplimiento y planes de mejora.
- Gestión documental.

## **Módulo 5:** **Competencias Transversales del Evaluador.**

- Conocimiento general de sistemas informáticos establecidos para el proceso de acreditación por la Superintendencia de Salud.
- Normativa que regula el informe de acreditación y marco metodológico para su confección y fundamentación.
- Perfil de Competencias: Ser, saber y hacer.
- Requisitos de orden ético y conductual.
- Buenas prácticas en el ejercicio de la evaluación.
- Liderazgo y trabajo en equipo en un proceso de evaluación y acreditación.

## **Módulo 6:** **Estándar General de Acreditación.**

- Revisión de la totalidad de los ámbitos con sus respectivos componentes y características, así como circulares aclaratorias vigentes y de carácter normativo, para atención abierta y cerrada.
  - Ámbito dignidad del paciente.
  - Ámbito Gestión de la calidad.
  - Ámbito acceso, oportunidad y continuidad de la atención.
  - Ámbito Gestión clínica.
  - Ámbito competencias del recurso humano.
  - Ámbito registros.
  - Ámbito seguridad del equipamiento.
  - Ámbito seguridad de las instalaciones.
  - Ámbito servicios de apoyo.
- Experiencia y análisis integrado de casos en procesos de acreditación, de atención abierta y cerrada.

## Módulo 7: Aplicación de Contenidos.

- Constatación en terreno de los estándares de acreditación.
- Constatación de los puntos de verificación de acuerdo con instrucciones de la Intendencia de Prestadores (IP) vigentes.
- Aplicación de pauta de cotejo del estándar general, con cálculo de cumplimiento de la característica evaluada.
- Aplicación de las reglas de decisión en el resultado del proceso de evaluación en terreno (acreditado, acreditado con observaciones y no acreditado).
- Estrategias comunicacionales en el desarrollo de un proceso de acreditación (oral y escrita).

## Metodología

Se impartirán contenidos teóricos a través de plataforma virtual. Con foros de consultas por parte del alumno, que recibirán respuesta oportuna por parte de los docentes a cargo de dichos temas.

- Uso de lecturas de carácter obligatorio y complementarias, de acuerdo con cada módulo en la plataforma virtual.

Realización de talleres de aplicación de los contenidos de los módulos, con apoyo y acompañamiento de los docentes, a través de foro de participación, retroalimentación de respuestas a dichos talleres y publicación de talleres con respuestas correctas.

La aplicación en terreno consistirá en evaluar características en puntos de verificación de un establecimiento de atención cerrada de alta complejidad (18 horas cronológicas).

- Se aplicará la metodología del proceso de acreditación aprendida en clases teóricas y desarrollo de talleres.
- Se formarán grupos de trabajo, a quienes se les entregarán características a evaluar en el prestador, donde no existirá interrelación con pacientes, sólo con funcionarios y observación de algunos elementos medibles, dependiendo de la característica a evaluar.
- Los grupos tendrán en todo momento acceso al equipo docente para aclarar dudas.
- El equipo docente estará en constante observación de cada grupo, con el fin de corregir brechas observadas en los alumnos.
- La actividad consistirá fundamentalmente en entrevista con profesionales a cargo de las características en cada punto de verificación elegido, revisión de documentos, entrevistas con funcionarios en general para constatar conocimiento de algunos aspectos que son evaluados en el manual de acreditación. Como también la constatación en terreno, a través de la observación de algunos elementos.

- No existirá ningún tipo de intervención en los procesos clínicos como tampoco interacción con pacientes.
- Se considera la confección y entrega a equipo docente de informe de evaluación, de acuerdo con las características evaluadas en puntos de verificación, y las instrucciones entregadas en aplicación en terreno.

Los alumnos y docentes firmarán un contrato de confidencialidad de los resultados encontrados en el prestador donde se realizará la actividad práctica.

## *Evaluación y Aprobación*

### **Forma de Evaluación**

Prueba de diagnóstico al inicio del curso.

3 pruebas parciales (10% de ponderación cada una de la nota final).

- 1era Prueba: Contenidos módulos 1, 2 y 3
- 2da Prueba: Contenidos módulos 4 y 5
- 3era Prueba: Contenidos módulos 6A y 6B.

Diseño de protocolo o ficha de indicador exigible en el proceso de acreditación (20% de ponderación de la nota final).

- Trabajo individual.

Informe de la aplicación en terreno en forma grupal (50% de ponderación de la nota final).

### **Requisitos de Aprobación**

Revisión de la totalidad de las clases teóricas y participación en foros de discusión de cada uno de los módulos.

- Se desarrollará un foro en cada módulo en el cual el alumno deberá participar considerando los siguientes puntos: correcta aplicación de contenidos, interacción con el resto de los participantes argumentando en base a los conceptos revisados, participación en un marco de respeto.

Asistencia y participación de actividad en terreno (100%).

- Se registrará asistencia mediante firma en libro de asistencia al inicio de cada jornada AM y PM mediante firma presencial.
- Se aplicará por parte de los docentes una pauta de supervisión a cada alumno con la que se evaluará la participación en la actividad en terreno, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos de aprendizaje.
- Nota mínima final: 5,0 en escala de 1 a 7.



# Equipo Docente

## Director del Curso:

### **Dr. Óscar Arteaga Herrera**

Prof. Asociado  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Doctor en Salud Pública  
University of London  
Jefe Programa Políticas, Sistemas y  
Gestión en Salud

## Cuerpo Docente:

### **Dr. Óscar Arteaga Herrera**

Prof. Asociado  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Doctor en Salud Pública  
University of London  
Jefe Programa Políticas, Sistemas y  
Gestión en Salud

### **Abg. Sebastián Pavlovic Jeldres**

Universidad de Chile  
Magíster en Bioética  
Pontificia U. Católica de Chile  
Ex. Superintendente de Salud

### **Enf. - Mat. Margarita Consuegra Silva**

Pontificia U. Católica de Chile  
Magíster en Gestión de Seguridad y  
Calidad de Atención del Paciente  
Universidad Mayor  
Evaluadora del Sistema Nacional de  
Acreditación

### **T.M. Víctor Zapata Muñoz**

Prof. Asistente  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Doctor © Dirección de Empresas  
Universitat de Lleida, España  
Magíster en Administración de  
Empresas  
Universidad de Chile

## Coordinadores del Curso:

### **T.M. Víctor Zapata Muñoz**

Prof. Asistente  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Doctor © Dirección de Empresas  
Universitat de Lleida, España  
Magíster en Administración de  
Empresas  
Universidad de Chile

### **Enf. - Mat. Margarita Consuegra Silva**

Pontificia U. Católica de Chile  
Magíster en Gestión de Seguridad y  
Calidad de Atención del Paciente  
Universidad Mayor  
Evaluadora del Sistema Nacional de  
Acreditación

### **T.M. Cristian Ortega Bravo**

Universidad de Talca  
Magíster en Salud Pública  
Universidad de Chile  
Evaluador del Sistema Nacional de  
Acreditación

### **Mat. Rodrigo Orellana Cole**

Prof. Asistente  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Magíster en Salud Pública  
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.