



FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE



Diploma en Gestión de Calidad, Acreditación y Seguridad en la Atención Clínica

Información General

Versión:	4 ^a (2021)
Modalidad:	E-Learning
Duración Total:	260 horas
Horas a Distancia:	240 horas
Horas Sincrónicas:	20 horas
Fecha de Inicio:	10 de mayo de 2021
Fecha de Término:	3 de octubre de 2021
Vacantes*:	Mínimo 25, máximo 50 alumnos
Días y Horarios:	Se realizarán 20 horas de sesiones sincrónicas los siguientes días: <ul style="list-style-type: none">• sábado, 31 de julio• sábado, 11 de septiembre
Precio:	\$2.100.000.-

Dirigido a:**

Equipos directivos, Profesionales de sector salud en áreas de gestión directiva, clínicas y administrativas con impacto en la atención asistencial, que requieran adquirir habilidades de gestión que permitan liderar e implementar estrategias en cultura de calidad, seguridad y procesos de acreditación exitosos.

* 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

El posicionamiento estratégico de la calidad y seguridad del paciente, con impacto positivo en los procesos de acreditación y cumplimiento de normas de seguridad con sus respectivos indicadores, a informar de manera obligatoria al nivel central, en las políticas de salud pública, es fundamental, para implementar y consolidar la cultura de seguridad y calidad de atención, que permita contribuir en mejores estándares de atención clínica, y consolidar la 4° garantía de la reforma de la salud: de calidad.

El levantamiento de procesos y por ende de metodologías que permitan un mejor rendimiento y cobertura en las necesidades de salud, con eficiencia y eficacia. Nos acercan al concepto e implementación de “Mejora continua”, fundamental en los procesos clínico/administrativos, cuya atención centrada en el paciente, no sólo tiene un efecto positivo en él, sino también en el nivel de salud de la población en general. En este sentido, la puesta en marcha del sistema de acreditación de prestadores institucionales, junto a la implementación del registro público de prestadores individuales está produciendo un importante avance hacia la vigencia de la garantía de calidad en el sistema de salud chileno.

La gestión del riesgo clínico a través del aprendizaje de metodologías de análisis de eventos adversos y centinelas por parte de los equipos de salud, permiten el cumplimiento de las normas de seguridad, fiscalizadas por el nivel central a través de los indicadores de seguridad, a informar de forma trimestral y semestral, como también el aprendizaje de las causas del error tanto a nivel local, como sistémico dentro de los establecimientos de salud.

Su instalación como instrumentos de evaluación de la seguridad clínica y calidad de atención, permitirá completar el modelo de garantías explícitas adoptado por el país a partir de la reforma de salud. Las distintas iniciativas que proponen mejorar la calidad de los servicios, parten del reconocimiento y aceptación de la existencia de problemas en la gestión clínica que se relacionan con los procedimientos de atención utilizados por los prestadores de salud. La seguridad del paciente definida como la ausencia de accidentes prevenibles producidos en la atención, implica una combinación de procesos, tecnologías e interacciones humanas en la atención de salud con la intención de aportar beneficios a los pacientes. Como también a los prestadores de salud, por la disminución de los costos de la “no calidad”, con impacto en los estándares de salud de nuestro país. Al aprender metodologías de prevención y gestión de los eventos adversos, la cultura de seguridad en los establecimientos de salud de nuestro país, se irá consolidando, permitiendo una mejor atención, de acuerdo a las dimensiones o atributos objetivos de la calidad, como es la seguridad en la atención. Evidenciados fundamentalmente por los indicadores de proceso y resultado, cuya metodología no es lo suficientemente manejada por profesionales gestores, clínicos y administrativos de los establecimientos sanitarios, cuya información permita la correcta toma de decisiones.



La puesta en marcha de la “ley de derechos y deberes de los pacientes”, en octubre del año 2012, ha requerido por parte de los profesionales y funcionarios en general, un enorme esfuerzo para entender su contenido, y sobre todo su correcta implementación, especialmente de la protocolización de las normas de seguridad, contenidas en ellas, entre otros tópicos.

De este modo surge desde los establecimientos de salud la necesidad de capacitar a profesionales y equipos hacia el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios, la gestión del riesgo clínico y la seguridad en la atención de su población. Sobre la base de un posicionamiento adecuado en el plan estratégico de la institución, con conocimiento de los procesos clínicos o/administrativos que se efectúan, operacionalizando las actividades necesarias para concretar planes y programas de calidad que satisfagan por un lado las necesidades de los pacientes y por otro, causar un impacto directo en las políticas públicas de la salud relacionadas con la calidad y seguridad en la atención. Como también en el éxito de los procesos de acreditación.

Certificación

Facultad de Medicina de la Universidad de Chile.

• Escuela de Salud Pública.

Objetivos

Objetivo General

- Desarrollar un marco conceptual y procedimental en los equipos de profesionales, orientadas al mejoramiento continuo en la calidad de la atención, como base para la ejecución de procesos de acreditación, aplicación de normas de seguridad nacionales, e implementación de la gestión del riesgo clínico.

Objetivos Específicos

- Conocer los conceptos fundamentales de salud pública poblacional, políticas públicas y normas de calidad vigentes en Chile.
- Comprender el marco legal vigente del sistema de salud en Chile, que da las directrices de gestión en salud, especialmente en lo que dice relación con la seguridad y calidad de atención del paciente y el proceso de Acreditación de los establecimientos de salud.
- Conocer y manejar las herramientas para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, caracterizada por el uso de instrumentos científicos usados en la mejora

continua de la atención en salud.

- Comprender los instrumentos utilizados para objetivar la calidad, sus dimensiones, y otros instrumentos que permitan demostrar las ventajas de instaurar esta cultura dentro de la organización, como una forma de trabajo natural y cotidiano.
- Utilizar herramientas operativas que faciliten la implementación de sistemas de gestión de calidad y mejora continua: Programas y planes de calidad institucionales, protocolos, supervisión, Indicadores en salud y metodología efectiva de la comunicación.
- Comprender las bases y requisitos de entrada al sistema de Acreditación de los servicios asistenciales. Junto al estándar general de acreditación, con su contenido y metodologías de medición.
- Conocer metodologías efectivas de análisis de eventos adversos y centinelas que contribuyan a la gestión del riesgo clínico.
- Analizar los contenidos de las normas e indicadores de seguridad (a reportar al nivel central), y desarrollar estrategias de trabajo efectivo para su cumplimiento.

Contenidos

Módulo 1:

Contexto Global del Sistema de Salud

Semana de Bienvenida

- Módulo de bienvenida.
- Tutorial de plataforma.
- Test Foros y pruebas.

Políticas Públicas del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente.

- Contexto general de políticas públicas.
- Reforma de Salud en Chile en el contexto de las garantías de salud.
- La calidad, seguridad en la atención y proceso de acreditación en Chile.

Marco Legal del Sistema de Salud en Chile: Importancia de la 4^{ta} Garantía de Calidad.

- El derecho a la salud.
- La Reforma de salud en Chile: Mirada garantista.
- 4^a Garantía Explícita de Calidad. Sistemas de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad Asistencial: Acreditación, Certificación y Registros.

Módulo 2:

Conceptos Generales del Sistema de Gestión de la Calidad I

Aspectos Globales de la Gestión de Calidad en Salud

- Definición y dimensiones de calidad en salud.
- Modelo de gestión de la calidad, basado en la mejora continua.
- Costos de la calidad v/s costos de la no calidad.
- Definición y diseño de políticas y programas de calidad.

Análisis y Mejoramiento de Procesos Asistenciales (clínicos y administrativos)

- Herramientas de modelación de procesos.
- Análisis de capacidad de procesos.
- Identificación de cuellos de botella.
- Herramientas de gestión de operaciones para la mejora de procesos.

Módulo 3:

Conceptos Generales del Sistema de Gestión de la Calidad II

Marco Legal del Proceso de Acreditación de Salud en Chile

- Normativa para la acreditación en salud: Leyes, Normas, Reglamentos.
- Institucionalidad del sistema de acreditación: Roles y articulación.

Sistema de Acreditación de Salud en Chile

- Definición de acreditación.
- Requisitos de entrada al proceso.
- Componentes del manual y pauta de cotejo de acreditación, estándar de atención cerrada y abierta: Ámbitos, componentes, elementos verificables.
- Cálculo de umbral de cumplimiento.
- Reglas de decisión.
- Instrucciones a las entidades acreditadoras para la evaluación de los verificadores (IP).
- Situación en primera, segunda y tercera acreditación.

- Manual y pautas de ámbitos DP-CAL y GCL: Características obligatorias y no obligatorias para atención abierta y cerrada.
- Revisión de circulares aclaratorias de los ámbitos respectivos.

- Manual y pautas de ámbitos AOC, RH y REG: Características obligatorias y no obligatorias para atención abierta y cerrada.
- Revisión de circulares aclaratorias de los ámbitos respectivos.

- Manual y pautas de ámbitos EQ-INSyAP: Características obligatorias y noobligatorias para atención abierta y cerrada.
- Revisión de circulares aclaratorias de los ámbitos respectivos.

Herramientas Metodológicas para la Implementación del Modelo de Gestión de la Calidad y Acreditación

- Diseño de indicadores: Estructura, Proceso y Resultados.
- Monitorización de características a través de indicadores.
- Uso de indicadores como herramienta de mejora continua.
- Diseño de programas de supervisión, con su respectivo instrumento: Pautas de cotejo.
- Implementación de programas en distintos escenarios clínicos.
- Uso de programas de supervisión como herramienta de mejora continua.
- Manejo de fuentes de datos: Registros clínicos primarios y secundarios.
- Muestreos estadísticos: Tipos de muestreo, definición de error y tamaño muestral.
- Herramientas de cálculo muestral: Calculadora SIS.

Sesión de Integración

Aplicación práctica a través de taller, en el cual se entregarán casos simulados basados en realidad de establecimientos de salud de distintos niveles de complejidad, para su análisis en relación con cumplimiento de elementos medibles del proceso de acreditación.

Se utilizarán bases de datos con registros clínicos simulados, que tendrán que ser evaluados.

Módulo 4: Seguridad Clínica

Marco Conceptual en Seguridad Asistencial y Riesgo Clínico

- Definición de seguridad y riesgo clínico.
- Eventos adversos y centinelas.
- Gestión del riesgo clínico en salud.

Herramientas Metodológicas para la Implementación de Programas de Seguridad Clínica

- Identificación y valoración de riesgos: Modelo AMFE.
- Respuesta al riesgo y matriz de riesgo clínico.
- Análisis de eventos adversos y centinelas: Diagrama de ishikawua (causa raíz).
- Protocolo de Londres: Identificación de acción insegura, factores contributivos.
- Diseño e implementación de planes de mejora en relación a causalidad de ocurrencia de eventos adversos/centinelas.

Normas de Seguridad e Indicadores de Gestión de Riesgo Clínico

- Protocolos y normas de seguridad a nivel nacional.
- Indicadores de proceso en relación a seguridad asistencial.

Gestión del Cambio para la Implementación de Programa de Acreditación y Seguridad Asistencial.

- Gestión del Cambio en Salud: Filosofía y componentes organizacionales.
- Liderazgo en Salud: Estilos y roles.
- Herramientas de Coach para la implementación de modelos de mejora continua.

Sesión de integración

Aplicación práctica a través de taller, en el cual se entregarán casos simulados basados en realidad de establecimientos de salud de distintos niveles de complejidad, para su análisis en relación a evaluación de riesgo clínico, seguridad asistencial y cumplimiento de normas e indicadores.

Se analizarán experiencias de implementación de procesos de acreditación y riesgo clínico para ser evaluados en forma conjunta.

Trabajo Final

Aplicación práctica a través de taller, en el cual se entregarán casos simulados basados en realidad de los establecimientos de salud a los cuales pertenecen los alumnos, para su análisis en relación con cumplimiento de elementos medibles del proceso de acreditación.

Se utilizarán bases de datos con registros clínicos simulados, que tendrán que ser evaluados.

Metodología

La metodología que se utiliza en este diploma, promueve el desarrollo de aprendizajes significativos en los Alumnos participantes, de modo de posibilitar la transferencia y aplicación a su realidad profesional específica, de los conocimientos, habilidades y actitudes adquiridos en el mismo. El diploma se desarrollará mediante la modalidad e-learning:

Actividades no Presenciales

Tutorial de Ingreso a la plataforma

La primera actividad que deberán desarrollar los participantes, será la revisión del tutorial de uso de la plataforma e-learning.


Reglamento ético para la implementación del Programa

Los participantes una vez dentro del aula virtual deberán como primera tarea conocer el reglamento ético del programa de estudio.

Lectura de Apuntes:

Se entregará a los estudiantes un material de lectura (bibliografía del tema, resúmenes desarrollados por el docente, etc.), en donde se desarrollan los contenidos que tributan en el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje.

Lecturas enviadas por los docentes vía e-learning, en el contexto del modelo de gestión de la calidad, proceso de acreditación y metodologías de análisis de causas de eventos adversos y centinelas, como también de medición de normas de seguridad obligatorias en el país.



El objetivo de este material, es que los estudiantes aumenten sus conocimientos en los diferentes temas utilizando fuentes de información válidas y confiables.

Clases Grabadas:

Se desarrollarán videos formativos que tienen el objetivo de entregar una visión concreta por parte de los académicas de los temas tratados, integrando el marco teórico con la aplicación en contextos reales.

Estudio Personal:

El estudio de los resúmenes de las clases, bibliografía de consulta, guías de estudio y revisión en fuentes que el propio alumno pueda consultar por internet. Integrando los conocimientos adquiridos con su acervo teórico previo y analizando la aplicación en su contexto de desempeño profesional.

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 de clases sincrónicas, y sus respuestas serán discutidas en la sesión sincrónica próxima, en modalidad mesa redonda.

Desarrollo de Trabajo Final:

La metodología de trabajo supone un ejercicio práctico mediante el diseño de documentación de gestión y operativa aplicada a sus respectivos establecimientos de trabajo. El propósito es contribuir a desarrollar, en los participantes del diploma, aquellos conocimientos y destrezas necesarias que los habilite en la implementación de una cultura de calidad y seguridad en la entrega de salud, con un consecuente avance hacia la probabilidad de aprobar con éxito la evaluación del proceso de acreditación en salud, con estándares que se mantengan en el tiempo.

Actividades a Distancia:

Resolución de Dudas:

Los estudiantes tendrán la posibilidad de interactuar con los docentes a través de una plataforma virtual (entre sesiones sincrónicas), 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.

Estudio de Casos:

Los casos serán enviados vía Internet, y su discusión y resolución se efectuará a través de una plataforma virtual. Se enviarán casos concretos de procesos de acreditación, eventos adversos y centinelas, para análisis por parte de los alumnos Recibiendo retroalimentación por parte de los respectivos docentes.

El estudio de casos permitirá a los estudiantes, aplicar sus conocimientos en la resolución de un problema o situación específica, tal como se presenta en la práctica habitual.

Actividades Sincrónicas

Clases expositivas:

El diploma se basa en el sistema Syllabus, basado en la entrega de material de estudio previo a cada sesión, en la cual el alumno debe estudiar, haciendo de la clase una instancia de participación activa.

Seminarios:

Cada clase expositiva se reforzará con un seminario, en donde se ejercitan los aspectos prácticos de gestión. Por ejemplo: Aplicación de metodologías necesarias para la gestión de los profesionales en temas tales como levantamiento de procesos en salud, diseño de documentos de gestión e implementación. Aplicación práctica de las estrategias de evaluación del estándar de acreditación, como también de metodología de análisis de causas de eventos adversos y centinelas, con diseño de planes de mejora de acuerdo a dichas causas.

Método de Casos:

Se analizarán casos reales de distintas unidades del país, haciendo un análisis crítico y estratégico en función de los contenidos del diploma.


Evaluación y Aprobación

Evaluaciones Parciales:

Al final de cada módulo se realizarán pruebas a distancia de selección múltiple, con el fin de promover que el alumno integre los elementos teóricos necesarios para la realización de las actividades grupales, análisis de casos y trabajo final.

Taller de Casos:

Los alumnos y alumnas se organizarán en grupos de máximo 5 profesionales a efectos de aprovechar sus conocimientos e información, tanto para el aprendizaje que alcancen en el desarrollo del Taller de Casos, como por la capacidad que tendrán de amplificar la información y el conocimiento a sus respectivos equipos de trabajo una vez que concluya la formación de competencias. El trabajo grupal se realizará mediante



ejercicios prácticos con una metodología de acompañamiento docente, durante el taller, y una exposición grupal, con participación de crítica constructiva del resto de los alumnos, con capacidad de proponer iniciativas de mejora, con fundamentos, de acuerdo a lo aprendido.

Trabajo Final

La preparación final, será acompañada a distancia por el equipo docente en forma constante, con retroalimentación de estados, mejoras y avances. Su presentación formal la realizará mediante un documento escrito de un máximo de 10 páginas, a espacio y medio, letra Arial 12 y formato carta (en formato digital), que deberá ser subido a la plataforma virtual, en plazo establecido al inicio de cada versión del diploma. La presentación deberán realizarla en grupo con una exposición en PowerPoint en un máximo de 15 minutos.

Examen Final:

Al final de cada módulo se realizará un examen que tiene como objetivo desarrollar una integración global de los conocimientos de calidad, acreditación y seguridad asistencial. El examen será en base a preguntas de selección múltiple y preguntas abiertas realizadas a través de la plataforma.

Porcentajes de Evaluación:

40% Evaluaciones parciales (cuatro: 10% cada una).

20% Taller de casos (dos: 10% cada uno).

30% Trabajo Final. (15% escrito, 10% oral, 5% evaluación de avances).

10% Examen Final.

La nota mínima de aprobación del Diploma es de un 5.0.

La asistencia a los talleres sincrónicos es de un 100% (se pasará asistencia en la mañana y en la tarde).

Equipo Docente

Director del Diploma:

Dr. Oscar Arteaga Herrera

Prof. Asociado
Facultad de Medicina U. de Chile
Doctor en Salud Pública
University of London

Cuerpo Docente:

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

Abg. Hugo Ocampos Aguilera

Universidad de Chile
Diploma Reforma Procesal Penal

Dr. Cristian Rebolledo Díaz

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

Abg. Sebastián Pavlovic Jeldres

Universidad de Chile
Magíster en Bioética
Pontificia U. Católica de Chile

Mat. Rodrigo Orellana Cole

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

E.U. Caroline Labbé Peña

MBA en Salud
Universidad de Chile

Ing. Claudio Muñoz Soto

Acad. Instructor Adjunto
Facultad de Medicina U. de Chile
Magíster en Estrategia, DrSc © en
Administración

Dr. Oscar Arteaga Herrera

Prof. Asociado
Facultad de Medicina U. de Chile
Doctor en Salud Pública
University of London

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.