



FACULTAD DE MEDICINA  
UNIVERSIDAD DE CHILE



E-Learning

# Diploma Gestión de Calidad en Salud

# Información General

<b>Versión:</b>	20 <sup>a</sup> (2022-2023)
<b>Modalidad:</b>	E-Learning
<b>Duración Total:</b>	328 horas
<b>Fecha de Inicio:</b>	14 de marzo de 2022
<b>Fecha de Término:</b>	9 de enero de 2023
<b>Vacantes*:</b>	Mínimo 30, máximo 120 alumnos.
<b>Precio:</b>	\$2.600.000.-

## **Dirigido a\*\*:**

Profesionales del área de la Salud, que se desempeñen en Servicios Clínicos, Unidades de Apoyo, Programas o en Funciones Directivas del Sistema Público o Privado de Salud, que pretendan implementar la Mejora Continua de la Calidad en sus respectivos lugares de trabajo. También, Docentes Universitarios que quieran incorporar la gestión de calidad en su labor docente.

\* 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

La Mejora Continua de la Calidad de la atención de salud que reciben hombres y mujeres a lo largo de nuestro país es una tarea colectiva que debe involucrar a todos los actores del Sistema de Salud. Este Diploma pretende ser una valiosa contribución teórica y práctica para todos(as) quienes quieran hacerse parte de este hermoso y urgente desafío.

Desde hace más de 26 años el tema de la Calidad a nivel del Sector Salud, viene intentando romper antiguos y arcaicos paradigmas, para modificar la cultura negativa e inadecuada de las organizaciones de salud, intentando introducir innovación y creatividad en el Modelo de gestión imperante, en la perspectiva de producir un Mejoramiento Continuo de los Procesos tanto Asistenciales como Administrativos que se llevan a efecto en ellas. Esto, en el contexto de un proceso de Reforma del Sector Salud, iniciado hace ya más de 30 años.


Este proceso largo, difícil y sistemático de implantación de la Mejora Continua de la Calidad en la gestión del Sistema de Salud, ha debido romper múltiples barreras para lograr, lentamente, su institucionalización en el Subsistema Público, en el Subsistema Privado y de las Fuerzas Armadas y en el último tiempo a nivel de las Universidades, especialmente en las Facultades de Medicina y Escuelas de las Carreras de la Salud. Actualmente, la pandemia por Coronavirus y el COVID 19, significan un desafío adicional muy relevante de considerar, ya que ponen en jaque, tanto la concepción de la organización de la atención de salud, así como el manejo de las relaciones al interior de los equipos de salud, de éstos con las Organizaciones de la Comunidad y familiares de los pacientes.

La irrupción del COVID-19 nos recuerda también, que la salud, como objetivo de la Sociedad en su conjunto, no es posible de alcanzar solo con la participación del Sistema de Salud, pues, como nos plantea la OMS, la salud física, mental y social y el bienestar están imbricados, íntimamente interconectados, siendo la salud influenciada por un amplio rango de determinantes que se encuentran más allá del sector salud.

La experiencia lograda en la implementación y desarrollo de los Diplomas anteriores (2004 a 2021) con un total de 2.064 alumnos-as, así como los resultados pedagógicos obtenidos y la evaluación de docentes y alumnos, ha permitido realizar la revisión y readecuación permanente de contenidos teóricos y su correspondiente apoyo metodológico, considerando muy especialmente el impacto de la pandemia COVID-19 en la prevención de la enfermedad y en la atención de salud.

Desde el inicio de la pandemia se han ido produciendo cambios importantes en el Sistema de Salud en Chile, que podemos resumir de la siguiente manera:

- Gestión de Camas de Unidades de Cuidados Intensivos centralizada desde Minsal, incluyendo las del Sector Privado.

- 
- Aumento significativo de lugares de atención: Nuevos Hospitales, apertura anticipada de algunos aún no Autorizados Oficialmente, instalación de Hospitales Modulares, y habilitación de atención de salud en recintos diferentes a los tradicionales.
  - Incremento exponencial y mantenido de la demanda de recursos de protección personal, medicamentos, equipamiento especial, e insumos para exámenes de laboratorio específicos.
  - Creación de las Residencias Sanitarias, como espacios para aislamiento y cuarentena.
  - Uso de Establecimientos de Atención Primaria (CESFAM) para observación prolongada de pacientes.
  - Traslado de pacientes críticos entre Servicios de Salud, según demanda y disponibilidad de camas UCI y manejo de Respiradores Mecánicos.
  - Reducción de personal activo por contagio con COVID en los 3 niveles de atención, debiendo reorganizarse el personal remanente y/o contratar personal nuevo.
  - Reorganización interna de muchos equipos de salud para responder a las nuevas demandas.
  - Visualización de falencias en la articulación de los diferentes niveles de organización del Sistema de Salud, derivadas de la separación de funciones entre la Autoridad Sanitaria Regional y el Nivel Primario de atención, lo que dificulta el seguimiento de los casos de COVID-19 y sus contactos.
  - Implementación de una nueva forma de trabajo, vinculada a la trazabilidad de pacientes COVID.
  - Efectos negativos de la presión asistencial en la salud de los trabajadores de la salud y sus familias, especialmente en su salud mental.
  - Efectos, aún no analizados, respecto del efecto de la pandemia en la Salud Mental de la población y en la planificación de la atención de salud en los distintos Programas, incidiendo en el cumplimiento de sus coberturas y resultados.
  - Disminución del acceso a la atención de pacientes con enfermedades NO COVID, particularmente atención ambulatoria y cirugías electivas, tanto GES como NO GES.
  - Diseño de nuevos objetivos estratégicos para resolver las listas de Espera GES atrasadas y vigentes, la lista de espera quirúrgica, las consultas de especialidad, el fortalecimiento y la optimización de los procesos ambulatorios y quirúrgicos en contexto de pandemia.
  - La transformación digital y tecnológica en la salud post pandemia.

# Certificación


Facultad de Medicina de la Universidad de Chile.

- Unidad Académica Responsable:
  - Escuela de Salud Pública.

## Objetivos

Lograr que el Alumno(a):

- Sea capaz de construir un Concepto de Calidad, con selección de Dimensiones de la Calidad, sus correspondientes actividades e indicadores.
- Pueda realizar un análisis crítico y un Diagnóstico de Problemas de Calidad de la atención/gestión en los Programas, Servicios Clínicos o Unidades de Apoyo según corresponda; problemas priorizados, susceptibles de mejora por el equipo técnico.
- Pueda elaborar Proyectos de Mejora estructurados, acorde a lo anterior.
- Integre la Regulación vigente con la Evaluación y el Monitoreo de la Calidad.
- Comprenda el significado y las herramientas metodológicas para desarrollar procesos de Evaluación de la Calidad: Conozca el concepto de Producto, de gestión por procesos y de gestión de riesgos y sea capaz de elaborar Instrumentos de Evaluación.
- **Ponga especial énfasis a la evaluación y seguimiento de pacientes COVID – 19.**
- Conozca y aplique el concepto de Supervisión como herramienta de gestión de calidad.
- Conozca y aplique el concepto de Auditoría de Instrumentos de Registro, como herramienta de gestión de calidad.
- Conozca y aplique los principios centrales de la Ética en la gestión diaria de los Servicios de Salud y **muy especialmente en el manejo de pacientes COVID –19.**
- **Comprenda y aplique los Elementos de Protección Personal según los Estándares de Calidad exigidos por el Sistema de Salud.**
- **Sea capaz de Evaluar y Monitorear su cumplimiento y resultados.**
- Comprenda el concepto de Trabajo en Equipo y Liderazgo y maneje herramientas para la evaluación permanente del funcionamiento de su equipo de trabajo y se autoevalúe como líder de su equipo de referencia.

- 
- Comprenda el concepto y aplique la metodología para conocer y medir el grado de Satisfacción – Insatisfacción del Usuario Externo, **considerando los cambios que ha ido experimentando la atención de salud, tanto en el Sistema Público como Privado.**
  - Comprenda el concepto y aplique la metodología para conocer y medir el grado de Satisfacción– Insatisfacción del Usuario Interno, **especialmente ahora que la pandemia ha generado mayores exigencias laborales en los Equipos de Salud.**
  - Conozca el concepto de Autocuidado de los Equipos, así como los de Mobbing, Burnout y Resiliencia y pueda desarrollar proyectos de calidad para el autocuidado de los equipos, **expuestos a mayores riesgos de salud física y mental como producto de la pandemia.**
  - Conozca los elementos teóricos vinculados a la Identificación, Diseño y Desarrollo Metodológico de Políticas y Planes Estratégicos de Calidad.
  - Conozca y analice el Concepto de Gestión de Calidad y los diferentes Sistemas de Gestión de calidad; Garantía de Calidad, Mejoramiento Continuo, Calidad Total, Benchmarking, reingeniería, ISO 9000 y otros.
  - Conozca y aplique los elementos básicos de Calidad y Costo: Los diferentes tipos de costos y esencialmente el costo de la No Calidad.

### **Productos Esperados:**

- Construcción de un Concepto de Calidad que incluya las Dimensiones de la Calidad en base a un diagnóstico preliminar de las mismas.
- Diagnóstico de Problemas de Calidad de la Gestión/ Provisión de Servicios; Falencias específicas, evidenciadas en tiempo de pandemia.
- Proyectos de Mejora de la Calidad elaborados e iniciándose.
- Planes de Supervisión con sus Instrumentos elaborados e implementándose.
- Auditoría de Instrumentos de Registro con instrumentos Ad-Hoc elaborados y en aplicación.
- Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo, elaborada para un determinado Servicio o Unidad. Enfoque preferencial en pacientes COVID – 19 recuperados.
- Encuesta de Satisfacción del Usuario Interno, elaborada a partir de la realidad de cada Grupo de Trabajo, preferentemente en Equipos de Salud de Unidades de Cuidados Intensivos.
- Diagnóstico de Situación de los Equipos y su estilo de Liderazgo.

- Políticas y Planes de Autocuidado de los equipos, elaboradas.
- Políticas y Planes Estratégicos de Calidad definidos.
- Bibliotecas de Regulación y Calidad implementada en el Diploma.
- Monografía elaborada y aplicada en función de la realidad laboral de cada alumno(a) y con Autorización Formal previa de los Directivos locales, según lugar y tema de la monografía.

## Contenidos

### Módulo 1: Introducción

- Breve Historia de la Salud Pública en Chile y los principales elementos conceptuales en torno a la Salud Pública.
- Situación Actual del Sistema de Salud, Reforma, Ley de Autoridad Sanitaria y Auge (GES).
- La Gestión de Calidad como componente de la formación universitaria de profesionales de la Salud.
- Situación de Salud en Chile, cambios relevantes y cumplimiento de Objetivos Sanitarios, nuevas estrategias.
- Consecuencias de la Pandemia por Coronavirus y respuestas del Sistema de Salud.

### Módulo 2: Historia de la Calidad

- Marco Conceptual: Iniciadores de la gestión de calidad en la industria y en los Servicios de Salud
- Historia del Programa de Gestión de Calidad en Chile, en el Ministerio de Salud; 1991 - 2005.

### Módulo 3: Marco Conceptual

- Marco Conceptual, el desarrollo del concepto y el cambio de paradigmas.
- Concepto de Calidad.
- Identificación y selección de Dimensiones de la calidad, para la elaboración del concepto de calidad.
- Integración de las Dimensiones de la Calidad a un Plan de Calidad, en el contexto de un Programa de Salud.



## **Módulo 4:** **Ética y Calidad**

- Ética y calidad.
- Definiciones y sentido de los errores en atención de salud y el concepto de Medicina Basada en Evidencia.
- Discusión de casos.
- Condicionantes éticos en el manejo médico de la Pandemia por Coronavirus.

## **Módulo 5:** **Diseño de Ciclo de Evaluación y Mejoramiento Continuo de la Calidad (EMC)**

### **Unidad I.- Diagnóstico de Problemas de Calidad: Definición y Priorización de Problemas**

- ¿Cómo elaborar un Ciclo de Evaluación y Mejoramiento Continuo de la Calidad?
- Identificación, definición y priorización de Problemas de Calidad de la Atención/Gestión.

### **Unidad II.- Análisis de Problemas**

- Métodos de Análisis de Problemas.
- Elaboración de un Diagrama Causa-Efecto, Método de Ishikawa o Espina de Pescado y a partir de lo anterior, elaboración de un mini Proyecto de Mejora.

### **Unidad III.- Evaluación de la Calidad: Elaboración de Productos, Criterios y Estándares de Calidad**

- Concepto de Evaluación de la Calidad, tipos de evaluación.
- Elaboración de Productos, Criterios y Estándares de Calidad: Construcción de instrumentos de Evaluación.
- Concepto de Gestión por procesos e identificación de procesos prioritarios y críticos; administrativos y clínicos.
- Concepto de Gestión de Riesgo.

### **Unidad IV.- Monitoreo de la Calidad: Definición de Indicadores y Diseño de un Plan de Monitoreo**

- Identificación y selección de indicadores de Estructura, Proceso, Resultado, Impacto y Centinela.
- Elaboración de un Plan de Monitoreo.



## **Módulo 6:** **Trabajo en Equipo y Liderazgo**

- Concepto de Trabajo en Equipo.
- Diagnóstico de la situación actual del equipo; FODA
- Rueda de Desarrollo del Equipo: Sus Etapas.
- Características de los Equipos Eficaces y Efectivos.
- Herramientas y Métodos que facilitan el trabajo en Equipo: Reuniones Efectivas.
- Evaluación del Proceso de una Reunión.
- Manejo del Proceso de Toma de Decisiones, Manejo del Conflicto y Negociación.
- Test de Salud del Equipo.
- Comprobación de la Satisfacción de los demás con su esfuerzo; Factores de Calidad Personal.
- Diagnóstico del Equipo.
- Liderazgo. Concepto y definiciones: Tipos de Liderazgo.
- Autoevaluación de Liderazgo: Descripción de Efectividad y Adaptabilidad del Líder; su vinculación con el grado de madurez del equipo.

## **Módulo 7:** **La Satisfacción del Usuario Externo**

- Satisfacción del Usuario, Derechos y Deberes del paciente, Carta de Derechos del Paciente de FONASA; Ley de Derechos y Deberes de los Usuarios.
- Elementos que favorecen o dificultan la Satisfacción del Usuario Externo.
- Métodos de Medición del Grado de Satisfacción – Insatisfacción del usuario externo: Libro de Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones; Buzones de Opinión, Grupos Focales, Encuesta de Satisfacción.
- Análisis de cada método; elaboración de una Encuesta de Satisfacción Usuaría.

## **Módulo 8:** **La Satisfacción del Usuario Interno**

- Concepto de Satisfacción del Usuario Interno; factores que facilitan y obstaculizan la satisfacción.
- Análisis y aplicación de una Encuesta de Satisfacción del usuario Interno: Análisis crítico de sus resultados, propuestas de cambio.

## **Módulo 9:** **Autocuidado de los Equipos**

- Concepto de Autocuidado de los equipos.
- Burnout y Mobbing como consecuencia del No cuidado.
- Diagnóstico de la situación a nivel personal y de equipo.
- Elaboración de un Plan de Autocuidado con metodología de calidad.
- Cuidados personales en el contexto de la pandemia.
- Cuidado y Autocuidado en el personal de salud: enfrentando la pandemia COVID-19

(Revista Chilena de Anestesia Vol. 49 Núm. 3 pp. 356-362|<https://doi.org/10.25237/revchilanestv49n03.014>) PDF

## **Módulo 10:** **Supervisión**

- Diagnóstico de la situación de la Regulación, la Supervisión y la Auditoría.
- Concepto de Supervisión, características del proceso.
- Requisitos del Supervisor(a).
- Elaboración de un Plan de Supervisión.

## **Módulo 11:** **La Auditoría**

- Concepto de Auditoría; tipos de Auditoría.
- Elaboración de Instrumentos de Auditoría de Registros.
- Elaboración de un Plan de Auditoría.

## **Módulo 12:** **Calidad y Costo**

- El concepto de costo: Tipos de costos.
- Costos de Calidad.
- Costo de la NO Calidad.
- Evaluación de Costo Efectividad y Costo Utilidad.
- Elaboración de trabajo específico.

## **Módulo 13:** **Sistemas de Gestión, Políticas y Planes de Calidad**

- Concepto de Sistema de Gestión de calidad.
- Selección y fundamento de los Sistemas de Gestión de Calidad a nivel local.
- Concepto de Calidad como elemento clave de Política de Calidad.
- Desarrollo de la visión en un programa de Mejoramiento Continuo de la Calidad.
- Definición de la Visión del Programa.
- Definición de la Misión del Programa.
- Selección y definición de Políticas de Calidad.
- Elaboración de un Programa de Mejoramiento Continuo de la Calidad, con los correspondientes Objetivos Estratégicos, Actividades, Indicadores y Metas.

**MONOGRAFÍA:**  
**Trabajo Final de Aplicación; que es el trabajo personal de cada alumno/a al final del Diploma.**

# Metodología

La formación será realizada sólo a través de la modalidad e-learning, luego de una única actividad Presencial de inicio, si ella resulta factible.

- I. El Programa será desarrollado a través de Módulos Temáticos Específicos, que abordan los temas más relevantes de la gestión de calidad, mediante la entrega de:
  - a. **Módulos de Formación**, el Diploma cuenta con 13 Módulos en total. En cada módulo se desarrollan trabajos grupales y se participa en el foro.
  - b. **Guías de Trabajo de Grupo**, a ser resueltas por los alumnos al interior de los grupos de trabajo, con apoyo de un Docente Guía a cargo, que asesora al grupo durante todo el diploma. Cada módulo, dependiendo de su extensión y de la complejidad del tema tiene un número predeterminado de trabajos de grupos: uno, dos, tres o cuatro.
  - c. **Cada Módulo temático** tiene horas de lectura y desarrollo de trabajos, calculadas y que constan en la Guía de Trabajo de Grupo que se entrega al inicio de cada módulo.
  - d. **La Evaluación de los trabajos** se hace en escala de uno a siete y con notas diferenciadas entre los alumnos, según criterio del(la) docente en función de la participación efectiva y aportes de cada alumno/a.
- II. Al término del Diploma, último mes, los alumnos(as) deben presentar un **“Trabajo Final de Aplicación” o Monografía**, sobre un tema tratado en el Diploma y que sea de su interés. Es un documento técnico de 24 páginas a espacio y medio, con título, fundamentación, propósito, metodología y bibliografía. Valoración de 1 a 7 y con la más alta ponderación del Diploma en términos de nota (40%).
- III. **Los Trabajos de Grupo miden**, además de conocimientos, capacidad de trabajar en grupo, participar, consensuar, aceptar críticas y hacerse autocrítica.

**Las Pruebas y el Trabajo Final de Aplicación**, son las que establecen finalmente las capacidades individuales específicas.

- IV. **Habrà una Biblioteca Virtual** con material seleccionado y complementario a los contenidos de cada Módulo el que se pone al día cada año. Además se colocan allí, los Módulos del Diploma en lenguaje PDF.
- V. **Habrà un Foro General relacionado con el Calidad y Reforma y Calidad y Formación** que se mantiene abierto durante todo el Diploma. Además, está el **Foro de Estadísticas de los Foros y Mensajes**, a través del cual y al final de

cada cierto tiempo, se entrega a todos los(as) alumnos/as, la estadística respecto del comportamiento de todos los foros (conectividad acumulada y por mes) y se adjunta un mensaje con contenidos especiales que mueven a la reflexión sobre otros aspectos, como comunicación, relación con la naturaleza, con el comportamiento humano.

## Evaluación y Aprobación

### Evaluación

Para la evaluación de los(as) alumnos(as), se efectúan tres Pruebas de múltiple elección, un Trabajo Final de carácter individual, además de la calificación correspondiente a cada uno de los trabajos de grupo realizados.

Los contenidos son ponderados de acuerdo a su relevancia y significado en la formación:

- Trabajos de Grupo: 40%
- Monografía: 40%
- Primera Prueba: 6%
- Segunda Prueba: 7%
- Tercera Prueba: 7%

Además, para la evaluación de la calidad de la docencia impartida en el Diploma, se hará al final una **Encuesta de Opinión y Grado de Satisfacción-Insatisfacción** de los alumnos, que es de carácter obligatorio y que consta de 70 preguntas, la que luego de tabuladas y analizadas, se transforma en un **Informe de Evaluación Final**, que será entregado a las Autoridades de la Facultad, a los docentes y a los Alumnos(as) al que se agregará la Autoevaluación de los Docentes.

# Equipo Docente

## Directora del Diploma:

### **Dra. Gilda Gnecco Tassara**

Prof. Adjunto  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Magíster en Salud Pública  
Universidad de Carolina del Norte,  
Chapel Hill, U.S.A

## Cuerpo Docente:

### **Dra. Gilda Gnecco Tassara**

Prof. Adjunto  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Magíster en Salud Pública  
Universidad de Carolina del Norte,  
Chapel Hill, U.S.A

### **Mg. Carlos Abde Flandes**

Magíster de Salud Pública  
Universidad de Chile

### **Mat. M. Angélica Cifuentes Canales**

Universidad de Concepción  
Diploma de IAAS  
Universidad de Chile

### **Psic. Gabriel Mancini Morgado**

Prof. Agregado  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Diploma de Gestión de Calidad en  
Salud  
Universidad de Chile

### **Q.F. Adriana Pinto Tacussis**

Prof. Agregado  
Facultad de Medicina U. de Chile  
MBA Salud  
Universidad de Chile

### **Dr. Cristian Rebolledo Díaz**

Prof. Asistente  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Magíster en Bioética  
Universidad de Chile

### **Dr. Oscar Arteaga Herrera**

Prof. Asociado  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Doctor en Salud Pública  
Universidad de Londres

### **T.M. Camila Sacristán Inostroza**

Diploma Gestión de Calidad en Salud  
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.