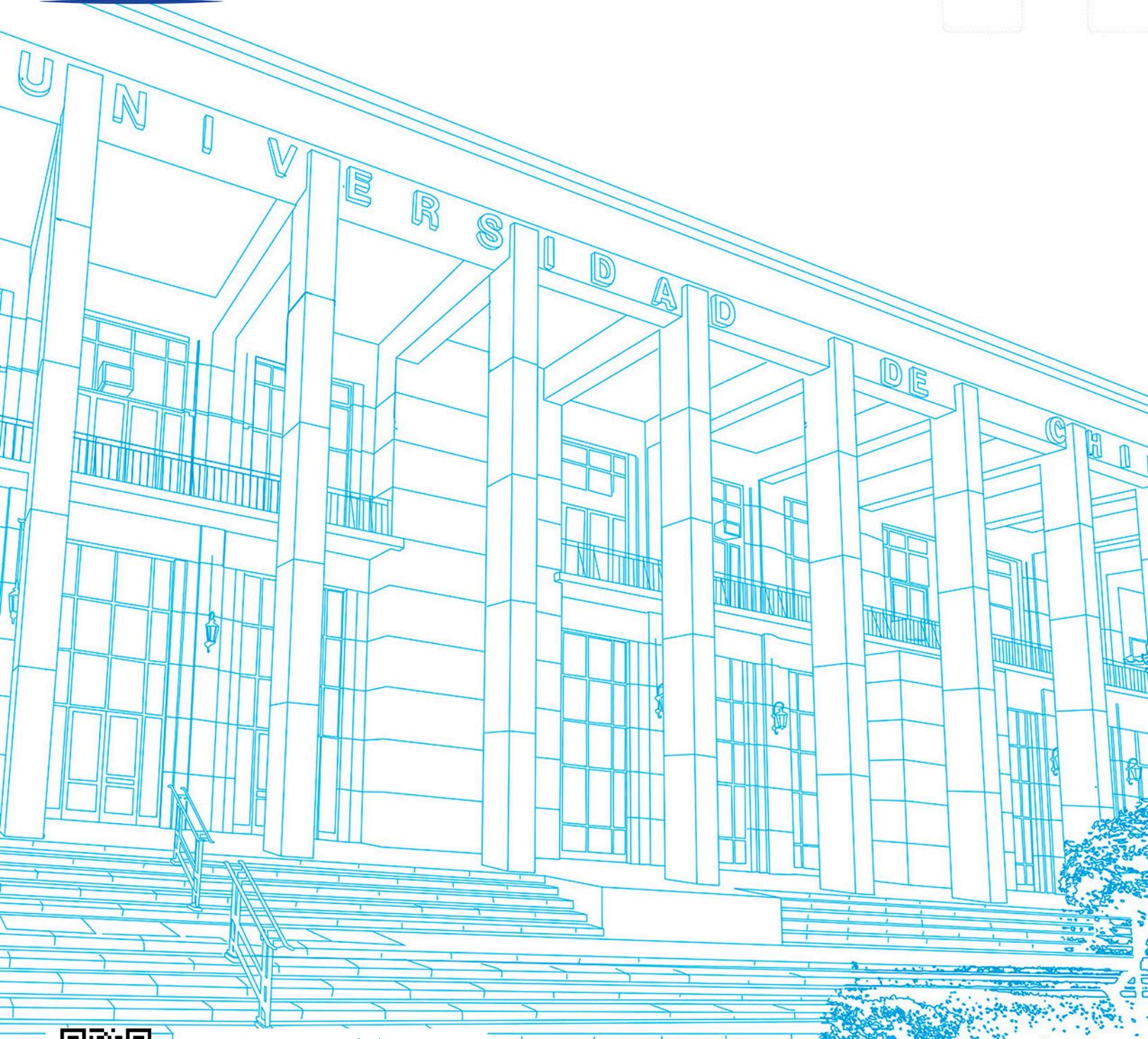
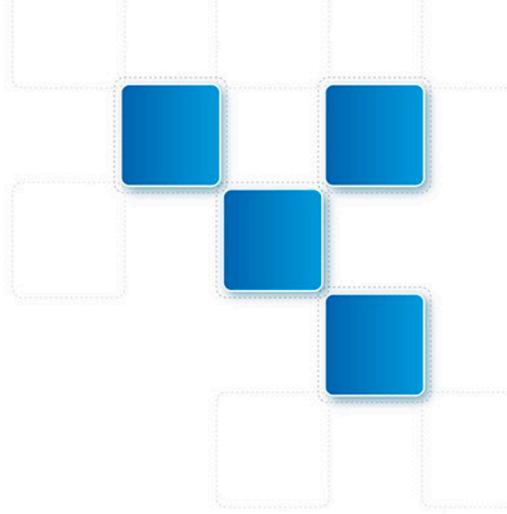




FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

Diploma E-Learning

Gestión de Calidad en Salud



ACREDITACIÓN MÁXIMA DIC 2011 - DIC 2018

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

7
años



Información General

Versión:	14ª (2016 - 2017)
Modalidad:	E-learning
Duración Total:	328 horas
Horas a Distancia:	328 horas
Fecha de Inicio:	14 de marzo de 2016
Fecha de Término:	9 de enero de 2017
Vacantes:	120 alumnos
Precio:	\$1.850.000.-

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 políticas y planes de calidad en sus respectivos lugares de trabajo. También docentes Universitarios que quieran incorporar la gestión de calidad en su labor docente.

Requisitos de Inscripción

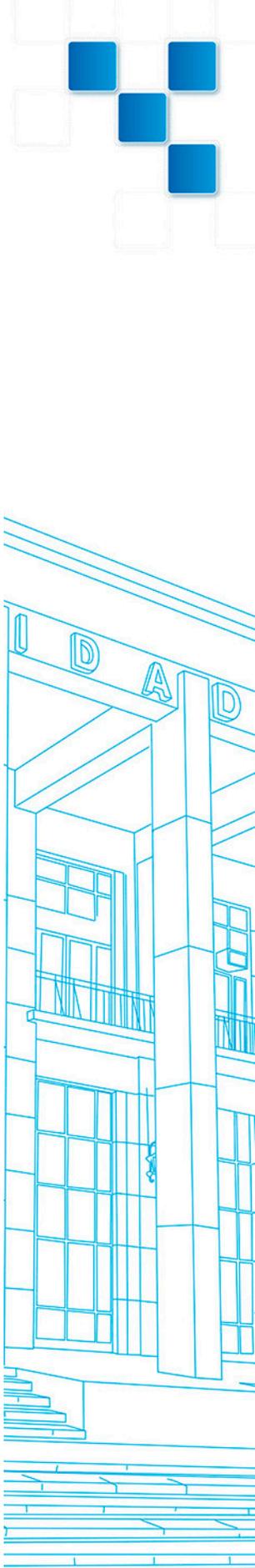
Paso 1:

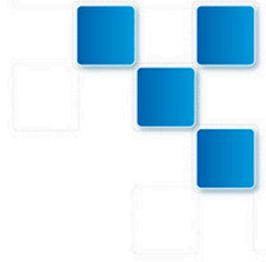
- Completar formulario de Preinscripción.

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.cl/cond_inscripcion.pdf





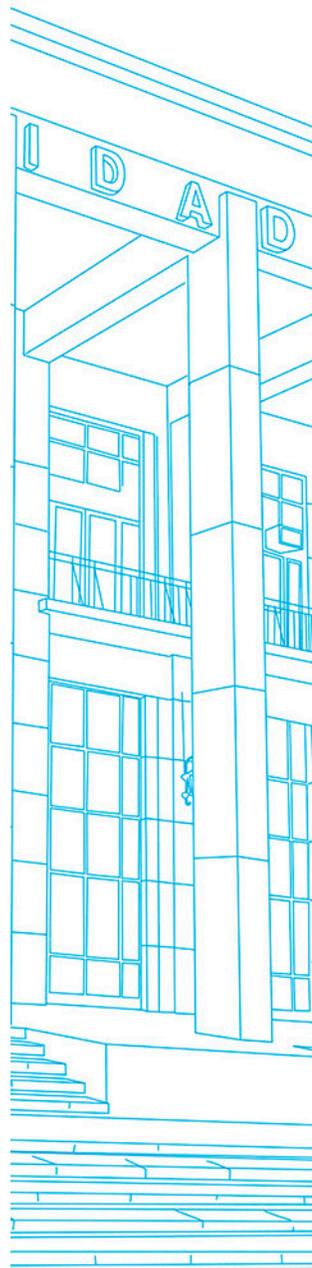
Descripción y Fundamentos

En el contexto del proceso de Modernización del estado, en un mundo cada vez más globalizado, el tema de la calidad de la gestión/provisión de servicios de salud, constituye hoy en día un imperativo para todas las Organizaciones que quieren hacer de la satisfacción de sus usuarios/as, la medida de la calidad de sus productos.

Desde hace más de 20 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. Ello, en el contexto de un proceso de Reforma del Sector Salud, iniciado hace ya más de 10 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.

La experiencia lograda en la implementación y desarrollo de los Diplomas anteriores (2004 a 2014 con un total de más de 1340 alumnos-as), así como los resultados obtenidos y la evaluación de docentes y alumnos, ha permitido realizar la revisión y readecuación permanente de contenidos teóricos y su correspondiente apoyo metodológico.



Certificación

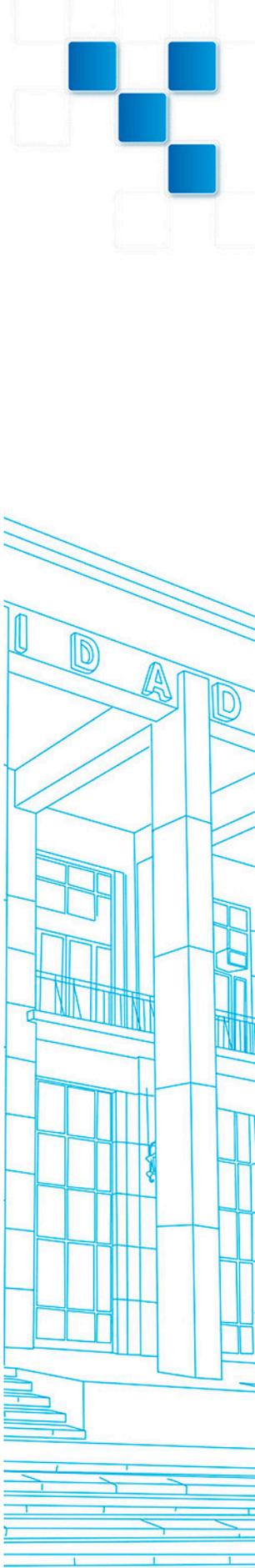
- Departamento de Educación en Ciencias de la Salud, de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile
- Escuela de Postgrado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile

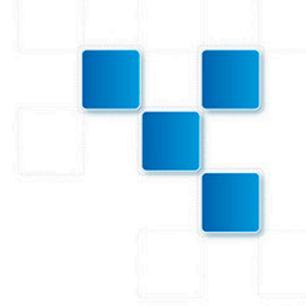
Objetivos

Objetivos Generales

Lograr que el Alumno(a):

1. sea capaz de construir un Concepto de Calidad, con selección de Dimensiones de la Calidad, sus correspondientes actividades e indicadores.
2. 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.
3. Pueda elaborar Proyectos de Mejora estructurados, acorde a lo anterior.
4. Integre la Regulación vigente con la Evaluación y el Monitoreo de la Calidad.
5. Comprenda el significado y 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.
6. Conozca y aplique el concepto de Supervisión como herramienta de gestión de calidad.
7. Conozca y aplique el concepto de Auditoría de Instrumentos de Registro, como herramienta de gestión de calidad.
8. Conozca y aplique los principios centrales de la Ética en la gestión diaria de los servicios de salud.
9. 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.
10. Comprenda el concepto y aplique la metodología para conocer y medir el grado de Satisfacción – Insatisfacción del Usuario Externo.





11. Comprenda el concepto y aplique la metodología para conocer y medir el grado de Satisfacción– Insatisfacción del Usuario Interno.
12. 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.
13. Conozca los elementos teóricos vinculados a la identificación, diseño y desarrollo metodológico de Políticas y Planes Estratégicos de Calidad.
14. 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.
15. 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.
- Diagnósticos de Problemas de Calidad de la Gestión/ Provisión de Servicios.
- 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.
- Encuestas de Satisfacción del Usuario Externo, orientadas a la Gestión del Cuidado.
- Encuestas de Satisfacción del Usuario Interno, aplicadas.
- 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.
- Monografías elaboradas y aplicadas 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:

La Realidad de la Reforma y de la Situación de Salud Actual

- Situación Actual del Sistema de Salud y de la Reforma del Sector.
- La situación actual de la Atención de Salud, Indicadores de Salud; situación de la Legislación en torno al Auge y la Reforma. Cumplimiento de los Objetivos Sanitarios, en Chile.
- La formación en calidad en este contexto.

MÓDULO 2:

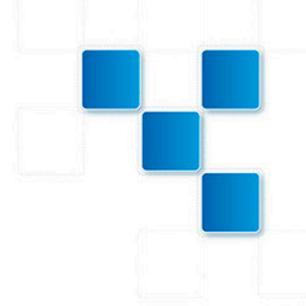
Historia de la Calidad

- Las etapas históricas del desarrollo de la calidad, en la Industria.
- Las etapas de desarrollo de la calidad en el área de los Servicios de Salud.
- Los grandes aportes de Expertos a la Gestión de Calidad.

MÓDULO 3:

Marco Conceptual: Las Dimensiones de la Calidad

- ¿Qué es Calidad de la Atención en Salud? Sus Dimensiones:
- Accesibilidad.
- Equidad.
- Competencia Profesional.
- Satisfacción Usuario Externo.
- Efectividad.
- Eficiencia.
- Eficacia.
- Seguridad.
- Comodidades, Amenidades o Confort.
- Continuidad.
- Oportunidad.
- Privacidad.
- Confidencialidad.
- ¿Cómo se mide la Calidad de la Atención en Salud?.
- ¿Para qué se mide la Calidad de la Atención en Salud?.
- ¿Quién es responsable de evaluar la Calidad?.
- ¿Qué es un Programa de Evaluación y Mejoramiento Continuo de la Calidad de la Atención?.
- ¿Cómo empezar un Programa de Mejora Continua?.
- ¿Cuáles son las características centrales de un Programa de Mejora Continua de la Calidad?.

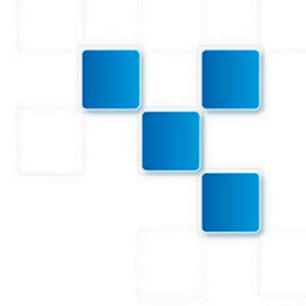


MÓDULO 4: Ética y Calidad

- Ética y Calidad.
- Ética y ejercicio profesional.
- Evidencia, Guías Clínicas y Protocolos.
- Valores de hoy, sentido y experiencias en salud y en educación.
- Los Comités Hospitalarios de ética.

MÓDULO 5: El Ciclo de Mejora Continua de la Calidad

- El Ciclo de Mejora Continua y sus Etapas.
- Primera Etapa: Definición de problemas de calidad: a) de Estructura; b) Asistenciales; Organizacionales y Mixtos.
- El significado de los problemas y su implicancia para la toma de decisiones.
- Segunda Etapa: Análisis de Problemas: que requieren datos previos y los que no requieren cuantificación inicial.
- Definición y características y elaboración de Flujogramas.
- Definición y características y elaboración del Diagrama Causa. efecto o Método de Ishikawa.
- Elaboración de un Proyecto de Mejora en función de las Causas Modificables.
- Tercera Etapa: El concepto y la relevancia de la Evaluación y de la gestión de procesos.
- La importancia de la identificación de procesos prioritarios y críticos. La relación con la gestión de riesgos.
- El concepto de Producto, definición, elaboración de requisitos de calidad, criterios de evaluación y estándares de calidad.
- La construcción de Instrumentos: Pautas de Cotejo para la supervisión, Pautas de Autoevaluación (autocontrol) y Pautas para Revisión de Pares (Peer Review).
- La evaluación externa en el Sistema de Salud: semejanzas y diferencias, dificultades y logros de: PECAH, Excelencia Hospitalaria; Evaluación de Hospitales Autogestionados.
- La Acreditación Hospitalaria y en APS.
- Cuarta Etapa: Identificación, selección, clasificación y construcción de indicadores.
- Construcción de un Plan de Monitoreo respecto de un Servicio, Unidad o Programa seleccionado por cada grupo de trabajo.



MÓDULO 6: Trabajo en Equipo y Liderazgo

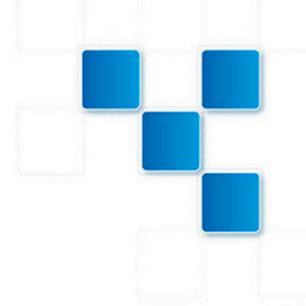
- Trabajo en Equipo; definición y significado.
- Diagnóstico de la situación actual del equipo. FODA.
- Rueda de Desarrollo y Madurez del Equipo: sus Etapas.
- Características de los Equipos Eficaces y Efectivos.
- Herramientas y Métodos que facilitan el trabajo en Equipo: Reuniones Efectivas.
- Evaluación del Proceso de una Reunión.
- Manejo del Proceso de Toma de Decisiones, Manejo de Conflicto y Negociación.
- Definición de Trabajo en Equipo.
- Test de Salud del Equipo.
- Compruebe la Satisfacción de los demás con su esfuerzo: Factores de Calidad Personal.
- Diagnóstico del Equipo.
- Liderazgo. Concepto y definiciones.
- Descripción de Efectividad y Adaptabilidad del Líder.
- Construya su propio Árbol..

MÓDULO 7: Satisfacción del Usuario Externo

- Satisfacción del Usuario, Derechos y Deberes del paciente, Carta de Derechos y Deberes del usuario (a).
- Métodos de Medición de la Satisfacción Usuaría.
- Grupos Focales.
- Libros de Sugerencias, Felicitaciones y Reclamos: Rol de las OIRs.
- Buzones de Opinión..
- Encuestas de Satisfacción.
- Modelos Estandarizados de Encuestas.

MÓDULO 8: Satisfacción del Usuario Interno

- Concepto de Satisfacción- insatisfacción del Usuario Interno.
- Mobbing y Burnout en los equipos de salud.
- Análisis de Encuesta de Satisfacción del usuario interno.
- Aplicación de la Encuesta y análisis crítico de sus resultados.



MÓDULO 9: Autocuidado de los Equipos

- Justificación del tema.
- Definición y causas de Burnout.
- Definición y causas de Mobbing.
- Estadísticas respectivas.
- Mecanismos de adaptación.
- Resiliencia.
- Etapas en la Implantación de un Programa de Autocuidado.

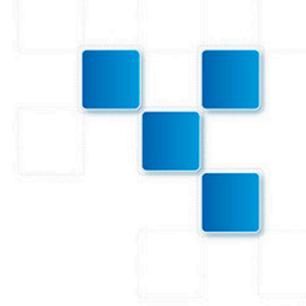
MÓDULO 10: La Supervisión de Procesos, como Herramienta de Gestión de Calidad

La Supervisión en la gestión del sistema de salud.

- Su vinculación con la Auditoría de Instrumentos en la evaluación del cumplimiento de la regulación vigente.
- Diferencias y similitudes con la Auditoría de Instrumentos.
- Definición, ámbitos de aplicación.
- Características centrales del proceso de supervisión. Sus objetivos esenciales.
- El Rol del supervisor (a), sus funciones.
- Planes de Supervisión, significado y elaboración.
- Elaboración de Pautas de Cotejo, validación.
- Ejemplos de Proyectos de Supervisión exitosos que hacen "benchmarking".

MÓDULO 11: La Auditoría de Instrumentos como Herramienta de Gestión de Calidad

- Definiciones y tipos de Auditoría: Auditoría de Muertes, Auditoría Operacional y Auditoría de Instrumentos de Registro.
- La Auditoría de Instrumentos: el Rol de los Médicos y otros profesionales respecto de esta función.
- El desarrollo de Instrumentos de Auditoría en función de un instrumento de registro seleccionado por cada grupo. Calificación en auditoría.
- La Auditoría en el contexto del proceso de Acreditación.



MÓDULO 12: **Calidad y Costo**

- Calidad y costo.
- El costo de la calidad: costos de evaluación, costos de prevención; costos de las fallas u internas y externas. costo de la No Calidad.
- Sistema de Gestión de Costos. Definición, significado y metodología para abordar el tema del costo en salud.
- Los Centros de Responsabilidad: significado, desarrollo.
- Los conceptos de costo-efectividad; costo – beneficio; otros.

MÓDULO 13: **Política de Calidad Plan de Calidad**

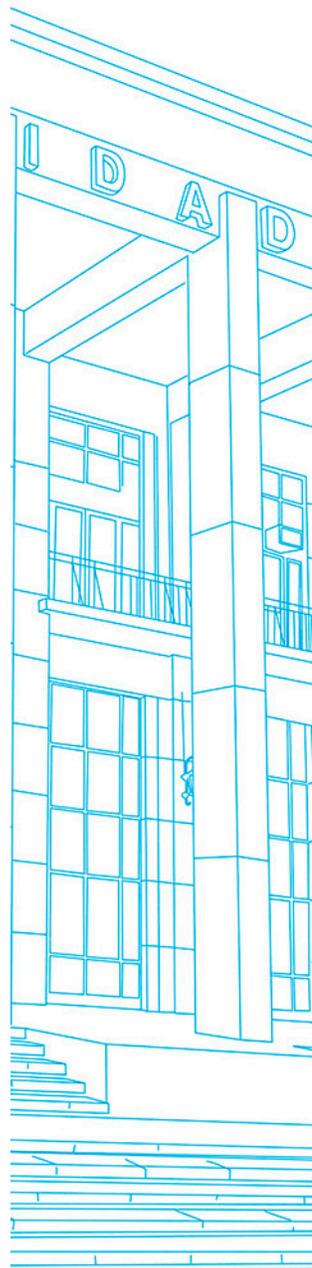
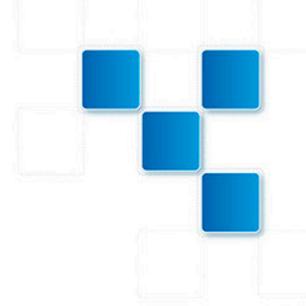
- Concepto de Sistema de Gestión de Calidad.
- Distintos Sistemas de Gestión de Calidad. características de cada uno.
- Garantía de Calidad.
- Mejoramiento Continuo.
- Calidad Total.
- Reingeniería.
- Benchmarking.
- ISO – 9000 y otras.
- Concepto de Política y políticas de calidad.
- Planificación en salud: elementos claves.
- Plan Estratégico de Calidad: etapas de su elaboración.
- Visión.
- Misión.
- Estrategias.
- Objetivos Estratégicos.
- Actividades.
- Indicadores y Metas,

MONOGRAFÍA:

- Contenido seleccionado por cada alumno de acuerdo a sus intereses personales y previo acuerdo con su Docente.

MÓDULOS EN BIBLIOTECA:

- Será usado como referente de consulta permanente durante el desarrollo del Diploma.



Metodología

La formación será realizada sólo a través de la modalidad e-learning, luego de una única actividad presencial de inicio.

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, largamente validados en los 13 Diplomas de Gestión de Calidad dirigido a todo tipo de profesionales, y que denominamos Diploma Tradicional ya realizados: 2004, 2005; dos el 2006 y dos durante el año 2007, y luego los años 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013 y 2014 con un total de 1.340 alumnos(as).

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.

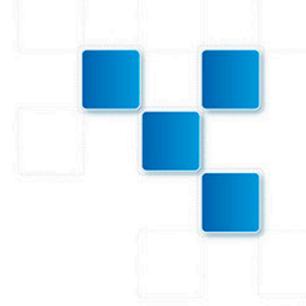
d. La evaluación de los trabajos se hace en escala de uno a siete y con notas diferenciadas entre los alumnos, según criterio del docente en función de la participación efectiva y aportes de cada alumno/a.

II.- Al término del Diploma, último mes, los alumnos(as) deben presentar "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.- Habrá una Biblioteca Virtual en que se coloca material seleccionado y complementario a los contenidos de los Módulos. Además se colocan allí, los Módulos en lenguaje PDF.



V.- Habrá 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 mes, se entrega a todos los 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:

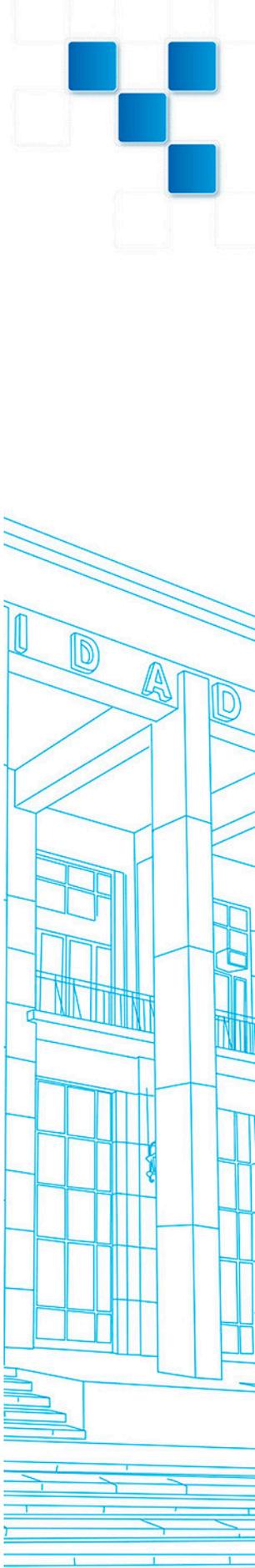
Para la evaluación de los alumnos, se efectúan tres pruebas de Múltiple elección, un Trabajo Final de carácter individual, además de la calificación correspondiente a cada uno de los trabajos de grupo realizados.

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 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 en un CD que contendrá además:

- Todo el material docente incluido en el diploma, lo que es una Biblioteca Virtual.
- Todos los Trabajos de Grupo realizados por los Grupos de Trabajo conformados por los alumnos.
- Todos los Trabajos Finales de Aplicación.
- El Informe final de Evaluación.
- A ello se agregará la Autoevaluación de los Docentes, que es integrada al informe final.

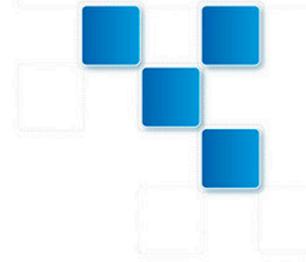


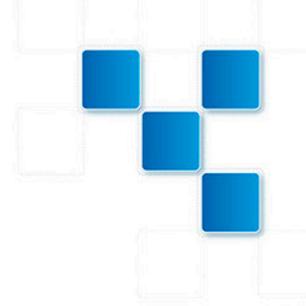
Equipo Docente

Directora:

Dra. Gilda Gnecco Tassara

Médico Pediatra, Profesora Adjunto, Facultad de Medicina, Universidad de Chile; Ex Encargada Unidad de Calidad y Regulación, División de Rectoría y Regulación, Ministerio de Salud, Magíster en Salud Pública con Mención en Salud Materno Infantil, de la Universidad de Carolina del Norte, Chapel Hill, U.S.A, Diplomada en Promoción de la Salud, INTA, Universidad de Chile, 2003. Directora y Docente del Diploma de Gestión de Calidad a Distancia Tradicional, Facultad de Medicina, Universidad de Chile, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013 y 2014; Curso de Nociones Generales de Gestión de Calidad para Fenpruss en 2005, Diploma Fenpruss 2006. Directora y Docente del Diploma de Gestión de Calidad para la Gestión del Cuidado, Años 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013 y 2014; Curso de Evaluadores para la Acreditación Universidad Católica, 2012; Premio, Medalla de Oro a la Excelencia Académica 2007 Facultad de Medicina, por Docencia a Distancia; Socia Honoraria de la Sociedad de Calidad Asistencial, Chile, 2011.





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.

