



FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

Diploma E-Learning

Calidad en Salud: Una Mirada Práctica y Multidisciplinaria



Comisión Nacional
de Acreditación
CNA - Chile

ACREDITACIÓN MÁXIMA DIC 2011 - DIC 2018
Docencia de pregrado
Gestión institucional
Docencia de postgrado
Investigación
Vinculación con el medio

7
años

mMedichi
Red de Aprendizaje Digital

Información General

Versión:	6ª (2017)
Modalidad:	E-learning
Duración Total:	220 horas
Horas a Distancia:	220 horas
Fecha de Inicio:	8 de mayo de 2017
Fecha de Término:	10 de diciembre de 2017
Vacantes:	Mínimo 30 Alumnos
Precio:	\$1.700.000.-

Dirigido a

- Profesionales de la salud, médicos, enfermería, kinesiólogos, tecnólogos médicos y otros profesionales de apoyo.
- Profesionales administrativos, abogados, ingenieros comerciales.
- Docentes de Escuelas y Universidades que imparten carreras de la salud, y que trabajan en docencia vinculada a los temas de Calidad

Requisitos de Inscripción

Paso 1:

- Completar formulario de Pre-inscripción disponible en <http://formularios.medichi.cl/medichi/medichi.php?tipo=2>

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
- Es deseable conocimiento del idioma inglés técnico (comprensión de lectura) ya que habrá bibliografía en ese idioma.



Descripción y Fundamentos

En un mundo como el actual, inmerso en una constante revolución tecnológica, incluyendo la renovación y la innovación permanente de las tecnologías de la información y del conocimiento, las organizaciones de salud llegarán cada vez más lejos, y podrán presentar a sus usuarios unos productos y servicios que antes eran inimaginables. Hoy en día la gestión es un componente nuclear de la atención asistencial. No hace falta subrayar la importancia que tiene la calidad asistencial, pero es interesante poner de relieve que tratar de la gestión de la calidad y las herramientas para poder llevarla a cabo es una cuestión fundamental en un curso de gestión de calidad.

Hacer bien lo correcto pasa por ser una de las mejores definiciones de calidad asistencial. Nadie duda de que los procedimientos diagnósticos, terapéuticos o rehabilitadores deben realizarse de una forma correcta, pero tampoco nadie puede dudar que los diagnósticos, la terapéutica o la rehabilitación deben basarse en el conocimiento científico y en la mejor práctica clínica disponible. Paralelamente el sistema de gestión en cualquier institución, es, sin duda, la base de su buen funcionamiento y es, también, el fundamento de la planificación y consecución de sus objetivos. En el caso de las instituciones de salud, que pretenden alcanzar los objetivos determinados dentro de un sistema tan complejo como es el sanitario, la necesidad de la gestión se hace más que necesaria.

La satisfacción de las necesidades de la sociedad, presentes y futuras, obliga a realizar un esfuerzo de adaptación al entorno, dinámico y en permanente cambio, que demanda en cortos lapsos de tiempo respuestas de calidad diferentes. La innovación en la gestión será un instrumento clave para lograr esas respuestas.

Consideramos, de enorme importancia poder compartir con quienes estén interesados y dispuestos a incorporarse a este proceso formativo; la experiencia que ha sido desarrollar y consolidar un modelo de gestión de calidad en salud, marcado por las exigencias de una de las instituciones más importantes en el tema de la Calidad Asistencial, como lo es Joint Commission International; la entidad acreditadora de calidad en instituciones de salud más importante en el mundo actualmente.

Es por ello que este diploma impartido por la Subdirección de Gestión Clínica y la Subdirección Académica de Clínica Las Condes, a través de la Escuela de Postgrado de la Facultad de Medicina aborda en profundidad los conceptos, métodos y estrategias para la mejora de la calidad en las instituciones de salud.

La base del equipo docente, está constituida por un equipo interdisciplinario, que ha logrado ser la única institución en Chile, que ha superado tres veces el proceso de acreditación de Joint Commission International; por



lo que es desde la experiencia, que se pretende entregar y compartir con todos los asistentes a este diploma, una mirada eminentemente práctica y multidisciplinaria.

Certificación

Facultad de Medicina de la Universidad de Chile.

- Escuela de Postgrado.
- Dirección Académica Clínica Las Condes

Objetivos

Objetivos Generales

Al finalizar este diploma el alumno estará capacitado para diseñar, evaluar e implementar un programa de gestión de calidad en su lugar de trabajo.

Objetivos Específicos

1. Conocer el marco conceptual de la gestión de la calidad en las Instituciones
2. Adquirir los conocimientos y las habilidades necesarias para la aplicación de herramientas e instrumentos útiles para el diseño, puesta en marcha, evaluación y redefinición de programas de gestión de la calidad.
3. Conocer los sistemas existentes de evaluación externa y acreditación de servicios de salud y las estrategias para su implantación en las instituciones de salud.
4. Aprender las diferentes estrategias de implantación de las actividades de evaluación y mejora de la calidad en los servicios de salud.

Contenidos

MÓDULO 1:

Calidad y Gestión de la Calidad en las Instituciones de Salud

- Conceptos de calidad y de sistemas de gestión de la calidad.
- La gestión de la calidad en las empresas y en las organizaciones en general.
- Estrategias institucionales de mejora de la calidad. El Plan de Calidad.
- El plan estratégico de calidad.
- El liderazgo y los sistemas de información.
- Desarrollo de la estructura y la organización. Unidades de calidad, comités y grupos de mejora.



MÓDULO 2:

Conceptos básicos de Investigación clínica

- El proceso diagnóstico en medicina
- Medidas de impacto en salud: OR, RR, RRR, ARR, IRR, etc
- Diseño de estudios clínicos
- Guías clínicas ¿por qué tenerlas y que utilidad tienen? Consideraciones acerca de sus limitaciones
- Cuándo creer en un artículo médico, orientación a la lectura crítica.
- Herramientas estadísticas esenciales.

MÓDULO 3:

Gestión por Procesos

- Definición de gestión por procesos
- Aspectos fundamentales de la gestión por procesos
- Metodología: la arquitectura de procesos
- Ejemplos de gestión por procesos en salud

MÓDULO 4:

Metodología de Evaluación y Mejora Continua

- Evolución y tendencias de los métodos de evaluación y mejora continua de la calidad.
- El ciclo de mejora continua de la calidad: identificación de oportunidades de mejora.
- Análisis de oportunidades de mejora. Instrumentos y técnicas disponibles.
- Selección de soluciones e intervenciones para la mejora continua
- Sistemas de monitorización. Medición de la calidad. Indicadores.
- Recogida y análisis de información, explotación y presentación de los datos.
- Análisis de resultados en intervenciones realizadas.

MÓDULO 5:

Seguridad del Paciente

- Los errores de la práctica clínica
- Concepto de seguridad de pacientes.
- Metodología: ACR, AMFE,
- Estrategia para la seguridad de pacientes.
- Indicadores en gestión de Calidad en salud

MÓDULO 6:

Bioética y Ética de las Instituciones de Salud

- Introducción a la bioética clínica
- Teoría y práctica del consentimiento informado
- Ética de la empresa y de las instituciones de salud
- Ética y Calidad, ¿cuál es el vínculo?
- Dimensión ética de la seguridad del paciente



MÓDULO 7:

Liderazgo y Gestión de Personas para la Mejora de la Calidad

- Teorías y procesos de Recursos Humanos
- Cambio de Paradigma en la comprensión de Recursos Humanos
- Recursos Humanos como apoyo y gestión a la calidad en las etapas del ciclo de Selección
- Capacitación, Desarrollo y Evaluación.
- Identificación, análisis e intervención de las brechas para alcanzar una organización fundamentada en la cultura de calidad.
- Trabajo en equipo, liderazgo, comunicación competencias blandas fundamentales en una cultura de calidad.

MÓDULO 8:

Calidad desde la Perspectiva del Paciente

- Claves para interpretar las relaciones entre la ciudadanía y los servicios de salud.
- Técnicas cualitativas para conocer e interpretar calidad desde la perspectiva de usuarios/as: Grupo focal y entrevista semiestructurada. Técnica de panel y grupo nominal.
- Habilidades emocionales en la relación con pacientes y usuarios/as de los servicios salud.
- La investigación por encuesta aplicada a la gestión de la calidad de las instituciones de salud.

MÓDULO 9:

Evaluación Externa y Sistemas de Acreditación

- Sistemas de gestión de la calidad
- Estudio en profundidad de los sistemas de referencia: ISO, EFQM y JointCommission International.
- El modelo de acreditación para el Sistema de Salud en Chile.
- Integración de conceptos, estrategias de implantación y preparación en un centro de salud para la evaluación externa.

MÓDULO 10:

Presentación y Debate de Proyectos de Calidad

- El diagnóstico como elemento clave en la definición de un proyecto de mejora.
- La planificación del proyecto de mejora: qué proyecto abordar, análisis de falla, definición de metas, puntos de referencia.
- Implementación:
- Como medir el éxito.



Metodología

El Diploma está compuesto por 10 módulos

Módulo 1: Calidad y gestión de calidad en las instituciones de salud.

Módulo 2: Conceptos básicos de epidemiología

Módulo 3: Gestión por procesos

Módulo 4: Metodología de Evaluación y Mejora Continua

Módulo 5: Seguridad del Paciente

Módulo 6: Bioética y ética de las instituciones de salud

Módulo 7: Liderazgo y gestión de personas para la mejora de la calidad

Módulo 8: Calidad desde la perspectiva del paciente

Módulo 9: Evaluación externa y sistemas de acreditación

Módulo 10: Taller: Trabajo final

El Diploma se desarrollará en modalidad e-learning, y para ello se ha diseñado de manera que el aprendizaje sea activo y las actividades de interacción con el docente sean fundamentalmente de discusión acerca de las materias. En cada uno de los módulos a distancia el alumno recibirá - de acuerdo al calendario de actividades publicado en la plataforma - el material elaborado por el docente. La metodología que se utiliza 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 durante su realización.

Evaluación y Aprobación

El diploma contará con 9 módulos y un Taller de Proyecto, en modalidad e-learning:

- Al finalizar cada módulo será evaluado con pruebas, casos y trabajos en escala de 1,0 a 7,0
- Los alumnos con tres o más módulos con calificación inferior a 5,0 reprobaban sin oportunidad alguna el diploma.
- Los alumnos con tres o menos módulos reprobados pasarán a evaluación por parte del Comité Académicos y dependiendo de sus calificaciones y progresos a los largo del diploma podrán optar a una prueba recuperativa entre los módulos 9 y 10.

La nota final de aprobación de cada módulo debe ser mayor o igual a 5,0 (cinco coma cero) en escala de 1,0 al 7,0.

se calculará el promedio final del diploma de acuerdo a los siguientes porcentajes:



M1	Calidad y gestión de la calidad en instituciones de salud	10%
M2	Conceptos básicos de epidemiología	10%
M3	Gestión por procesos	12%
M4	Metodología de evaluación y mejora continua	12%
M5	Seguridad del paciente	10%
M6	Bioética y ética de las instituciones de salud	7%
M7	Liderazgo	7%
M8	Calidad desde la perspectiva del paciente	6%
M9	Evaluación externa y sistemas de acreditación	14%
T	Trabajo final	12%
		<hr/>
		100%

Equipo Docente

Directora:

May Chomali G.

Médico

Docentes:

May Chomali G.

Médico

Magdalena Castro

Enfermera Universitaria

Fabiola Berrios

Enfermera Universitaria

Marisol Cubillos

Enfermera Universitaria

Andrea Gamboa

Enfermera Universitaria

Armando Ortiz P.

Médico

Sra. Marcela Soto

Camila Garrido

Psicóloga

Andrea Lizana

Ingeniero Comercial

Bárbara Muñoz

Enfermera Universitaria

José Concha

Médico

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) Ésto 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.

