



FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE



E-Learning

Diploma Gestión de Calidad en Salud

Información General

Versión:	18ª (2020-2021)
Modalidad:	E-Learning
Duración Total:	328 horas
Fecha de Inicio:	11 de marzo de 2020
Fecha de Término:	6 de enero de 2021
Vacantes*:	Mínimo 30, máximo 120 alumnos.
Precio:	\$2.400.000.-

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.

Requisitos de Inscripción

Paso 1:

- Completar formulario de Pre-inscripción, disponible en www.medichi.uchile.cl

Paso 2:

- Será contactado por un asistente comercial que le solicitará la siguiente documentación:
- Copia del certificado de título profesional universitario.
- 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 <https://www.medichi.uchile.cl>

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 25 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 15 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 2019 con un total de 1.912 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


Facultad de Medicina de la Universidad de Chile.

- Escuela de Postgrado.
- 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 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.
 - 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.
 - Comprenda el concepto de Trabajo en Equipo y Liderazgo y maneje herramientas para su evaluación permanente.
 - Comprenda el concepto y aplique la metodología para conocer y medir la Satisfacción del Usuario Externo.
 - Comprenda el concepto y aplique la metodología para conocer y medir la Satisfacción del Usuario Interno.
 - Conozca el concepto de Autocuidado de los Equipos, del Mobbing y del Burnout y pueda desarrollar proyectos de calidad para el autocuidado de los equipos.
 - Conozca los elementos teóricos vinculados a la identificación, diseño y desarrollo metodológico de Políticas y Planes 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.
- 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 (Pautas de Cotejo) 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).

Contenidos

Módulo 1: Introducción

- 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.

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.

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 de 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 de 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.

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: **Auditoría**

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

Módulo 12: **Calidad y Costo**

- El concepto de costo: tipos de costos.
- Costos de Calidad.
- Costo de la NO Calidad.
- 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.

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 17 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, el año 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019, con un total de 1.912 alumnos (as), así como los Diplomas de Gestión de Calidad para la Gestión del Cuidado con un total de 678 alumnos (as) y que inicia este año, su Décima Cuarta Versión.

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.

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**” 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 Foros Generales, respecto de temas puntuales en los que interesa generar un debate más amplio de todos los alumnos (as) participantes. Los temas de los foros generales serán:

a. Situación de Salud del país, Reforma y Calidad; Calidad y Formación en calidad.

b. Estadística del comportamiento de los Foros y Mensajes Especiales

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 a través de un medio que es comunicado, en su momento, por Médichi y que contiene lo siguiente:

- 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.

Requisitos de Aprobación

- Haber realizado todos los Trabajos de Grupo. En el caso de que un alumno, no participe de un trabajo y no lo haga individualmente (previa aprobación de su docente) obtendrá la calificación mínima en ese trabajo que es un 1.0.
- Haber entregado el Trabajo Final de Aplicación en la fecha y con los requisitos establecidos. En caso de comprobarse que el alumno (a) falló a la ética, copiando material pre existente, la nota será automáticamente un uno, sin derecho a apelación y con ello la pérdida del Diploma.
- Tener un promedio general mínimo de 5,0 (cinco).
- Haber cumplido todos sus compromisos económicos con la Facultad de Medicina, a través de Médichi.

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

Universidad Central
Diploma de Gestión de Calidad en
Salud
Universidad de Chile

Q.F. Adriana Pinto Tacussis

MBA Salud
Universidad de Chile

Dr. Cristian Rebolledo Díaz

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

Dra. M. Soledad Martínez Gutiérrez

Prof. Asistente
Facultad de Medicina U. de Chile
PhD in the Health Services and Policy
Analysis
University of California Berkeley

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.