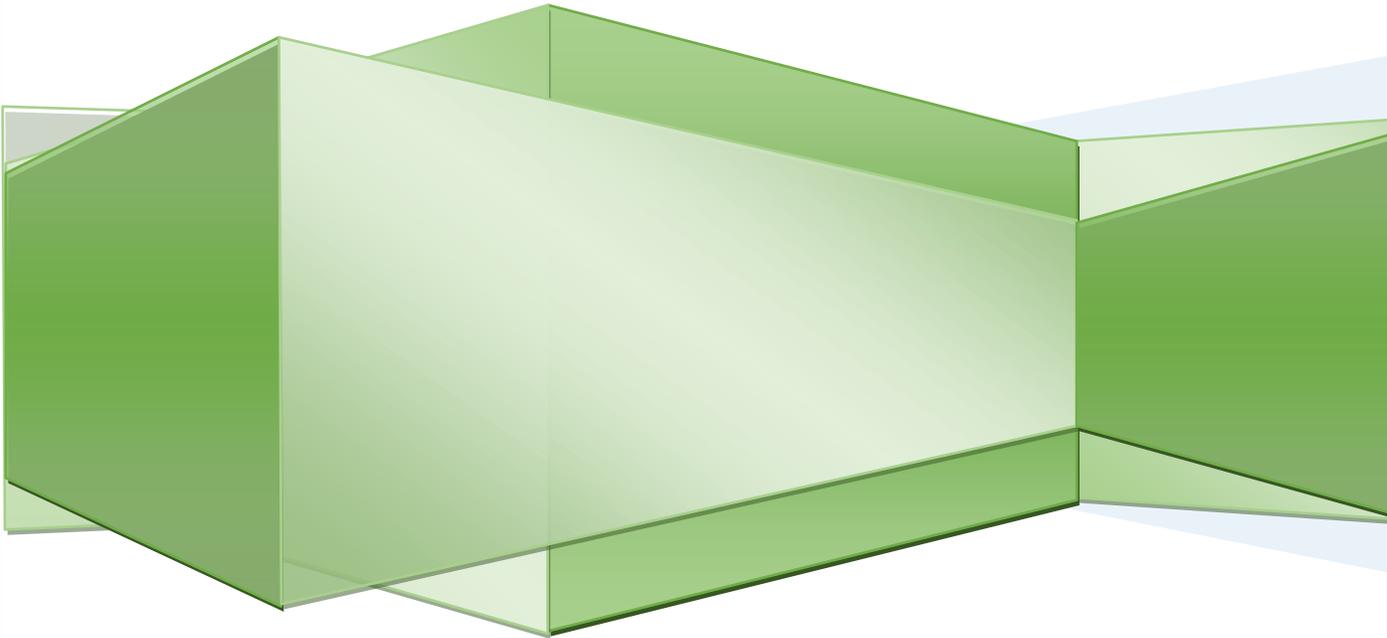




PROGRAMA E-LEARNING DIPLOMADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN

320 HORAS

INCAPNOVA LIMITADA



[HTTP://INCAPNOVA.CL](http://incapnova.cl)

FONO: 41 -3360238

INCAPNOVA@GMAIL.COM



FUNDAMENTACIÓN

En el contexto del proceso de modernización del estado, en un mundo cada vez más globalizado, el tema de la calidad de la gestión y de la producción/presentación de servicios, constituye hoy en día un imperativo para todas las Empresas y Organizaciones que quieren hacer de la satisfacción de sus clientes/usuarios, la medida de la calidad de sus productos.

Desde hace más de 14 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 algunos años

OBJETIVOS

1. Ser capaz de diseñar Planes de Calidad estructurados, con selección de dimensiones de la calidad, sus correspondientes actividades e indicadores.
2. Poder 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. Poder elaborar Proyectos de Mejora estructurados, acorde a lo anterior.
4. Integrar la Regulación con la Evaluación y el Monitoreo de la Calidad.
5. Conocer y aplicar el concepto de Supervisión como herramienta de Gestión de Calidad Conocer y aplicar el concepto de Auditoría de Instrumentos, como herramienta de Gestión de Calidad.
6. Conocer y analizar el concepto de Acreditación como herramienta de evaluación externa.
7. Conocer y aplicar los principios centrales de la Ética en la gestión diaria de los servicios de salud.

8. Comprender el concepto de Trabajo en Equipo y Liderazgo, y manejar herramientas para su evaluación permanente.
9. Comprender el concepto y la metodología para conocer y medir la satisfacción del usuario externo e interno.
10. Conocer, analizar y aplicar los elementos teóricos y metodológicos para abordar el tema del autocuidado de los equipos de salud.
11. Conocer los elementos teóricos vinculados a la identificación y desarrollo metodológico de Políticas y Planes de Calidad.
12. Conocer y analizar 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.
13. Conozca y aplique los elementos básicos de Calidad y Costo: los diferentes tipos de costos y esencialmente el costo de la no calidad.

¿A QUIÉNES ESTÁ DIRIGIDO?

Profesionales del área de la Salud, que se desempeñen en servicios clínicos que pretendan implementar políticas y planes de calidad en sus respectivos lugares de trabajo.

REQUISITOS PARA INSCRIBIRSE

Presentar certificado de título y fotocopia de cédula de identidad.

CERTIFICACIONES

El certificado de aprobación de curso es emitido por Incapnova Ltda. Organismo Técnico de Capacitación (OTEC). Su razón social es Sociedad de Capacitación Incapnova Ltda., y su RUT es 76.771.617-6. OTEC Incapnova se encuentra certificada por Norma Chilena 2728, ISO 9001, iQnet, certificado por Incotec.

Para obtener la certificación se debe aprobar el curso con nota mínima 5,0 (cinco coma cero). Los alumnos cuentan con dos intentos para cada evaluación.

CONTENIDOS

Módulo 1: Las dimensiones y componentes 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.

Módulo 2: Enfoques y metodologías en gestión de la salud

- Instrumentos para medir la Calidad de la Atención en Salud.
- Objetivos de la Calidad de la Atención en Salud.
- Responsabilidades en la evaluación de la Calidad en salud.
- Definición de Programa de Evaluación y Mejoramiento Continuo de la Calidad de la Atención.
- Planificación y Diseño de un Programa de Mejora Continua.
- Las características centrales de un Programa de Mejora Continua de la Calidad.

Módulo 3: 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, características y elaboración de Flujogramas.

- Definición, características y elaboración del Diagrama Causa- efecto o Método de Ishikawa.

Módulo 4: Diseño y evaluación de planes y proyectos de mejora en salud

- Elaboración de un Proyecto de Mejora en función de las Causas Modificables.
- El concepto y relevancia de “Evaluación”, 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.
- La Acreditación Hospitalaria. Plan de Calidad: etapas de su elaboración.
- Evidencias, Guías Clínicas y Protocolos. Ética y Calidad. Los Comités Hospitalarios de ética.

Módulo 5: Calidad y Humanización en el trato al usuario

- Definiciones y características de la humanización
- Principio constitucional del respeto a la dignidad humana: Legislación y la humanización de la atención.
- Enfoque de derechos humanos en salud, elementos fundamentales.
- La calidad del servicio como derecho de los usuarios, una obligación de los profesionales y técnicos de la salud.
- Principios generales de Bioética en el ámbito de la atención de salud.

Módulo 6: Desarrollo organizacional y equipo

- Organización de una institución de salud
- Liderazgo y trabajo en equipo
- Motivación

Módulo Final

- Test Global
- Proyecto Final

METODOLOGÍA

Los módulos e-learning se han diseñado para que el aprendizaje sea activo y las actividades de interacción con el docente sean fundamentalmente de discusión acerca de las materias, donde el alumno puede organizar con sus propios tiempos su estudio.

EVALUACIÓN

- Las evaluaciones en línea estarán disponibles para todos los participantes en forma simultánea, en donde podrán contestar según su propia organización, siempre y cuando sea dentro de la duración total del curso.
- Los alumnos que no completen y envíen dentro de los plazos establecidos alguno de los instrumentos de evaluación, sin una causal debidamente justificada, obtendrán la calificación 1,0 (uno coma cero).
- Los resultados de las evaluaciones se calificarán en números cardinales en una escala de 1.0 a 7.0.