

GESTIÓN DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN EN SALUD

RED LEARNING
Formamos para crecer

Diplomado
320 
HORAS

INTRO-DUCCION

En el contexto del proceso de modernización del estado y en un mundo cada vez más globalizado, la calidad de los procesos de gestión y la presentación de servicios, constituye hoy en día un imperativo para todas las organizaciones que quieren hacer de la satisfacción de sus clientes/usuarios, la medida de la calidad de sus productos o servicios, más aún cuando se trata de la salud.

Desde hace más de 14 años 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.

Este programa te permitirá diseñar y aplicar planes de calidad, conocer los diferentes conceptos, dimensiones, componentes y modelos de calidad que persigue el sistema de Salud e identificar herramientas que permitan desarrollar el ciclo de mejora continua en la gestión de calidad en salud, profundizando en calidad y humanización en el trato al usuario y desarrollo organizacional y equipo.



Objetivo General

Diseñar políticas y planes de calidad dentro de los procesos de gestión de calidad, a través del conocimiento de elementos teóricos, metodológicos y prácticos orientados a innovar en la gestión de las instituciones de salud.

DESTINATARIOS

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

CONTENIDOS



MÓDULO 1

Dimensiones y Componentes de la Calidad

OBJ. ESPECÍFICOS

Conocer los diferentes conceptos, dimensiones, componentes y modelos de calidad que persigue el Sistema de Salud.

HORAS

50 horas

CONTENIDOS

Modelo de atención integral
 Enfoque de medicina familiar y comunitaria
 Educación Participativa de Adultos
 Enfoque Familiar en Atención Primaria
 Ciclo vital familiar y ciclo vital individual
 Principios de calidad y mejora
 Dimensiones de la calidad de atención en Salud
 Competencia Profesional
 Satisfacción del usuario externo
 Comodidades, Amenidades o Confort
 Continuidad, Oportunidad, Privacidad, Confidencialidad

MÓDULO 2**Enfoques y metodologías en gestión de la salud**

OBJ. ESPECÍFICOS	Describir metodologías e instrumentos de diagnóstico de la gestión de calidad en Salud.	
HORAS	50 horas	
CONTENIDOS	<p>Organización de un modelo de gestión de calidad</p> <p>Instrumentos para medir la calidad de la atención en salud.</p> <p>Responsabilidades en la evaluación de la calidad en salud.</p> <p>Definición de programa de evaluación y mejoramiento continuo de la calidad de la atención.</p>	<p>Características de un Programa de Mejora Continua de Calidad.</p> <p>Planificación y Diseño de un Programa de Mejora Continua.</p> <p>Técnica del grupo nominal y matriz de decisiones.</p> <p>Diagramas de flujo o cadena de valor.</p>

MÓDULO 3**El Ciclo de Mejora Continua de la Calidad**

OBJ. ESPECÍFICOS	Identificar herramientas que permitan desarrollar el ciclo de mejora continua en la Gestión de Calidad en Salud.
HORAS	50 horas
CONTENIDOS	<p>El Ciclo de Mejora Continua y sus Etapas.</p> <p>Primera Etapa: Definición de problemas de calidad: a) de Estructura; b) Asistenciales; Organizacionales y Mixtos.</p> <p>El significado de los problemas y su implicancia para la toma de decisiones.</p> <p>Segunda Etapa: Análisis de Problemas: que requieren datos previos y los que no requieren cuantificación inicial.</p> <p>Definición, características y elaboración de Flujogramas. Definición, características y elaboración del Diagrama Causa-efecto o Método de Ishikawa.</p>

MÓDULO 4**Herramientas para abordaje de familias en APS****OBJ. ESPECÍFICOS**

Diseñar un plan o proyecto de mejora de la Gestión de Calidad de Salud, tomando en consideración el proceso de evaluación dentro de proceso de mejora continua.

HORAS

50 horas

CONTENIDOS

Elaboración de un Proyecto de Mejora en función de las causas modificables.
 El concepto y relevancia de la Evaluación en la gestión de procesos clínicos.
 Importancia de la identificación de procesos prioritarios y críticos.
 La relación con la gestión de riesgos.
 El concepto de Producto, elaboración de requisitos de calidad, criterios de evaluación y estándares de calidad.
 Evaluación externa en el Sistema de Salud: semejanzas y diferencias, dificultades y logros de: PECAH, Excelencia Hospitalaria; Evaluación de Hospitales.
 Acreditación Hospitalaria.
 Plan de Calidad: etapas de su elaboración.
 Ejemplos de estándares medibles obligatorios en acreditación.
 Procesos de acreditación.
 Evidencias, Guías Clínicas y Protocolos. Ética y Calidad. Los Comités Hospitalarios de ética.





Calidad y Humanización en el Trato al Usuario

MÓDULO 5

OBJ. ESPECÍFICOS

Valorar el enfoque de Derechos Humanos en el trato y la atención de usuarios.

HORAS

50 horas

CONTENIDOS

Definiciones y características de la humanización.
 Principio constitucional del respeto a la dignidad humana:
 Legislación y 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
 La ley de derechos y deberes: énfasis de calidad y seguridad.
 Ley del bono de atención de los usuarios que reciben los funcionarios públicos.

MÓDULO 6**Desarrollo Organizacional y Equipo****OBJ. ESPECÍFICOS**

Fomentar progresivamente el trabajo en equipo dentro del proceso de mejora continua de la Gestión de la Calidad de la Salud.

HORAS

50 horas

CONTENIDOS

Modelo de salud chileno.
 Políticas públicas de salud.
 Estructura del sistema de salud
 Organización de una institución de salud.
 Liderazgo y trabajo en equipo en salud.
 Motivación.
 Clima y cultura organizacional en instituciones de salud.
 Cambio en las organizaciones.
 Endomarketing.

**MÓDULO FINAL****TEST GLOBAL
PROYECTO DE INTEGRACIÓN TEÓRICO PRÁCTICO**

Aplicar los conceptos aprendidos mediante el diseño de una propuesta de la calidad que oriente la mejora en la gestión de la salud

20 HORAS



RED LEARNING
Formamos para crecer