

Curso

Indicadores para Gestión de Procesos de Calidad.

2021

36 horas



Introducción

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 que pretendan implementar políticas y planes de calidad en sus respectivos lugares de trabajo.

Descripción de módulos

MÓDULO 1:

Dimensiones y componentes de la calidad

Objetivos Específicos

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

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

Duración
8 horas

Descripción de módulos

MÓDULO 2:

Enfoques y metodologías en gestión de la salud

Objetivos Específicos

Describir metodologías e instrumentos de diagnóstico de la gestión de calidad en Salud.

Contenidos

- Organización de un modelo de gestión de calidad
- Instrumentos para medir 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.
- Características de un Programa de Mejora Continua de Calidad.
- Planificación y Diseño de un Programa de Mejora Continua.
- Técnica del grupo nominal y matriz de decisiones.
- Diagramas de flujo o cadena de valor.

Duración
8 horas

Descripción de módulos

MÓDULO 3:

El Ciclo de Mejora Continua de la Calidad

Objetivos Específicos

Identificar herramientas que permitan desarrollar el ciclo de mejora continua en la Gestión de Calidad en Salud.

Contenidos

- 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.

Duración
8 horas

Descripción de módulos

MÓDULO 4:

Diseño y evaluación de planes y proyectos de mejora en salud.

Objetivos 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.

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.

Duración
8 horas

Descripción de módulos

Seminarios Webinar Indicadores para Gestión de Procesos de Calidad

Temario:

- Estadística Básica: Tablas de frecuencias gráficas, medidas de tendencia central, medidas cuantitativas, medidas de dispersión.
- Gestión de procesos: Conceptos básicos y definiciones, levantamiento de procesos.
- Indicadores Tamaños Muestrales - Fichas y Pautas: Conceptos y definiciones, tipos de indicadores, tamaños muestrales, muestreo, Umbrales, Ficha del Indicador, Pautas de supervisión, principales fallos.

Dos videoconferencias de dos horas cada una para profundizar en los temas y trabajo de casos.

MÓDULO FINAL: Evaluación

- Test Final
- Trabajo Final Práctico

Objetivos Específicos:

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

Duración
4 horas

