

# DIPLOMADO GESTIÓN DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN EN SALUD

2020

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

## Descripción de los Módulos

---

### MÓDULO 1: Dimensiones y Componentes de la Calidad

#### Objetivo Específico:

- 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

**45 horas**

## MÓDULO 2: Enfoques y metodologías en gestión de la salud

### Objetivo Específico:

- 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.

**45 horas**

## MÓDULO 3: El Ciclo de Mejora Continua de la Calidad

### Objetivo Específico:

- **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.**

**45 horas**

## MÓDULO 4: Diseño y Evaluación de Planes y Proyectos de Mejora en Salud

### Objetivo Específico:

- **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.**

**45 horas**

## MÓDULO 5: Calidad y Humanización en el Trato al Usuario

### Objetivo Específico:

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

### 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.

**45 horas**

## MÓDULO 6: Humanización de la Calidad Asistencial

### Objetivos Específicos:

- Reconocer los fundamentos de la humanización de la calidad asistencial como eje fundamental de la gestión de calidad y acreditación asistencial.

### Contenidos:

- Definiciones y características de la humanización.
- Principio constitucional del respeto a la dignidad humana.
- Enfoque de derechos humanos en salud, elementos fundamentales.
- Integración de las perspectivas de género en la salud pública (OMS).
- Perspectiva intercultural en salud pública y norma general administrativa sobre interculturalidad en los servicios de salud
- 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.

**45 horas**



## MÓDULO 7: Desarrollo Organizacional y Equipos

### Objetivo Específico:

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

### Contenidos:

- El cambio en las organizaciones.
- La gestión del cambio para la acreditación de prestadores.
- Liderazgo y trabajo en equipo en salud.
- Desarrollo del equipo.
- Clima y cultura organizacional en instituciones de salud.
- Importancia del clima organizacional en la administración de la salud.

**45 horas**

## MÓDULO FINAL:

- **Test global**
- **Proyecto de integración teórico 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.**

**5 horas**