

# INDICADORES PARA GESTIÓN DE PROCESOS DE CALIDAD

---

**RED LEARNING**  
Formamos para crecer

**Curso**  
Modalidad  
Autoinstruccional

**36**  
HORAS

# INTRO-DUCCIÓN

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

## 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**

8 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 de la salud*

<b>OBJ. ESPECÍFICOS</b>	Describir metodologías e instrumentos de diagnóstico de la gestión de calidad en Salud.
<b>HORAS</b>	8 horas
<b>CONTENIDOS</b>	<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**

8 horas

**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.



## MÓDULO 4

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

<b>OBJ. ESPECÍFICOS</b>	Diseñar un plano proyecto de mejora de la Gestión de Calidad de Salud, tomando en consideración el proceso de evaluación dentro de proceso de mejora continua.
<b>HORAS</b>	10 horas
<b>CONTENIDOS</b>	<p>Elaboración de un Proyecto de Mejora en función de las causas modificables.</p> <p>El concepto y relevancia de la Evaluación en la gestión de procesos clínicos.</p> <p>Importancia de la identificación de procesos prioritarios y críticos</p> <p>La relación con la gestión de riesgos.</p> <p>El concepto de Producto, elaboración de requisitos de calidad, criterios de evaluación y estándares de calidad.</p> <p>Evaluación externa en el Sistema de Salud: semejanzas y diferencias, dificultades y logros de : PECAH, Excelencia Hospitalaria; Evaluación de Hospitales.</p> <p>Acreditación Hospitalaria. Plan de Calidad: etapas de su elaboración.</p> <p>Ejemplos de estándares medibles obligatorios en acreditación.</p> <p>Procesos de acreditación.</p> <p>Evidencias, Guías Clínicas y Protocolos. Ética y Calidad. Los Comités Hospitalarios de ética.</p>

**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.

## MÓDULO FINAL

## EVALUACIÓN

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

## TEST FINAL

## TRABAJO FINAL PRÁCTICO

4

HORAS



**RED LEARNING**  
*Formamos para crecer*