

**DIPLOMADO**

# CALIDAD Y SEGURIDAD ASISTENCIAL



UNIVERSIDAD  
**Finis Terrae**  
VINCE IN BONO MALUM

Facultad de  
Medicina



**INICIO - TÉRMINO**

28 de julio al 11 de noviembre de 2017

**LUGAR**

Avda. Pedro de Valdivia 1509, Providencia,  
Santiago, Chile

POST  
**GRADOS**

UNIVERSIDAD  
**Finis Terrae**

TU  
CARRERA  
**SIGUE**

UNIVERSIDAD ACREDITADA



- Gestión Institucional
- Docencia de Pregrado
- Vinculación con el Medio

Por 4 años hasta noviembre 2019

## FUNDAMENTACIÓN

El concepto de calidad se ha instalado en las instituciones de salud por la importancia que ha adquirido el proporcionar un servicio de atención segura y eficiente. Para ello es necesario hacer un gran esfuerzo de capacitación de los funcionarios, en el que participen todos los miembros de la organización, incorporando la calidad y seguridad en los planes estratégicos de las instituciones y se vea reflejada en buenas prácticas.

Para dichos fines, la Escuela de Enfermería de la Universidad Finis Terrae, ofrece el Diplomado en Calidad y Seguridad Asistencial, que busca profundizar los conocimientos y habilidades en las áreas de gestión de calidad, riesgos de las instituciones de salud y seguridad asistencial, gestión del cambio y de procesos con una modalidad diferente e innovadora, incorporando nuevas metodologías de aprendizaje como es el uso de la simulación clínica.



## DIRIGIDO A

Profesionales del área de la salud pública o privada, en atención hospitalaria de mediana y alta complejidad y atención primaria. Pueden ser directores, subdirectores, jefes de servicios clínicos y gestores de apoyo asistencial o quienes se vinculen académica o laboralmente con el tema de seguridad y calidad.

## OBJETIVO GENERAL

El diplomado en calidad y seguridad asistencial de la Escuela de Enfermería de la Universidad Finis Terrae tiene por finalidad:

Desarrollar en los profesionales las competencias necesarias para diseñar, implementar y dirigir planes de calidad y seguridad, que ayude al mejoramiento de los procesos, calidad en los servicios y seguridad asistencial, otorgando una mayor satisfacción al cliente e incorporando la cultura de seguridad en las Instituciones tanto públicas como privadas, a través de clases presenciales teóricas y prácticas con metodología de simulación clínica.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Evaluar la calidad asistencial y la seguridad de los pacientes a través de la aplicación de herramientas.
2. Diseñar e implementar estrategias que contribuyan al mejoramiento de la calidad de los servicios y mayor satisfacción usuaria.
3. Desarrollar proyectos de mejora relacionados con la seguridad del paciente.

## EVALUACIÓN

- La evaluación del diplomado se realiza a través de pruebas escritas y trabajos grupales.
- Finaliza con la presentación de un proyecto final de Calidad de Mejora Continua.
- La simulación clínica se aprueba con participación y es asistencia obligatoria.

POST  
GRADOS

UNIVERSIDAD  
Finis Terrae

TU  
CARRERA  
SIGUE



**PLAN DE ESTUDIOS**

Módulos	Contenido	N° horas cronológicas
La Calidad en las Instituciones de Salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforma de la Salud en Chile y sus implicancias en el sistema sanitario.</li> <li>Marco normativo y los roles de los distintos organismos.</li> <li>Desarrollo de una cultura de calidad.</li> </ul>	5 horas
Fundamentos de la Gestión de Calidad en Salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>Introducción al concepto de calidad en salud.</li> <li>Introducción a Herramientas de la Calidad o Ciclos de mejora.</li> <li>Métodos de identificación de oportunidades.</li> <li>Características generales del proyecto de calidad.</li> <li>Presentación y evaluación de propuesta de proyecto de mejora continua.</li> </ul>	5 horas
Gestión Estratégica de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto, tipos y características de los procesos.</li> <li>Definición, representación y análisis de procesos.</li> <li>Mejora de procesos.</li> <li>Gestión de procesos en salud.</li> </ul>	10 horas
Gestión de cambio organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos de cambio organizacional.</li> <li>Administración de un proceso de cambio organizacional.</li> <li>Simulación Clínica.</li> <li>Desarrollo de habilidades de liderazgo y competencias blandas para el cambio.</li> <li>Conceptos claves en simulación clínica, CRM, factor humano.</li> <li>Desarrollo de lineamientos estratégicos para la implementación del cambio.</li> <li>Simulación Clínica.</li> <li>Trabajo en equipo y liderazgo.</li> <li>Comunicación para la acción.</li> <li>Conducción del desempeño.</li> </ul>	14 horas
Metodología y Herramientas Estadísticas en Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control estadístico de la calidad.</li> <li>Gráficos de desarrollo y control.</li> <li>Muestreo.</li> <li>Construcción, análisis y tipos de indicadores.</li> </ul>	5 horas
Metodología y Herramientas para la evaluación y Gestión de la Calidad Asistencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Métodos de identificación de oportunidades de mejora.</li> <li>Análisis de problemas.</li> <li>Metodología de la evaluación de calidad en salud.</li> <li>Construcción y validez de criterios para evaluar la calidad.</li> <li>Diseño de estudios del nivel de calidad.</li> </ul>	20 horas
Monitorización y Evaluación de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración, tipos y origen de indicadores.</li> <li>Objetivo de la monitorización.</li> <li>Indicadores compuestos.</li> <li>Construcción y análisis de indicadores.</li> <li>Planes de monitorización.</li> </ul>	10 horas
Gestión Clínica y Protocolos en Salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aspectos conceptuales de gestión clínica.</li> <li>Sistemas de clasificación: GRD herramienta para la gestión clínica.</li> <li>Análisis de información.</li> <li>Protocolización de actividades.</li> <li>Guías de práctica clínica.</li> <li>Elaboración y evaluación de protocolos.</li> <li>Gestión de bases de datos y de fuentes de información en salud.</li> </ul>	15 horas
Seguridad Asistencial y Gestión de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto de seguridad de pacientes.</li> <li>Metodologías y herramientas: ACR (Análisis Causa Raíz), AMFE (Análisis Modal de Fallas y Efectos), entre otras.</li> <li>Iniciativas nacionales e internacionales de seguridad de pacientes.</li> <li>Definición de conceptos y bases epidemiológicas.</li> <li>Vigilancia de eventos adversos.</li> <li>Seguridad del paciente y Manejo de casos Simulación Clínica.</li> <li>Evaluación de los programas de gestión de riesgos.</li> </ul>	25 horas
Calidad desde la percepción usuaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conceptos generales de satisfacción usuaria.</li> <li>Ley de derechos y deberes del paciente.</li> <li>Satisfacción del usuario y expectativas Manejo de errores y eventos adversos en Simulación Clínica.</li> <li>Diseño de instrumentos.</li> <li>Gestión de quejas y reclamos.</li> </ul>	14 horas
Evaluación Externa y Acreditación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modelos de acreditación internacional.</li> <li>Garantía de Calidad en la reforma sanitaria.</li> <li>Marco normativo sobre acreditación de calidad de prestadores institucionales y certificación de especialidades en Salud.</li> <li>El modelo de acreditación para el sistema de salud en Chile.</li> <li>Estándares de acreditación de Instituciones de salud.</li> <li>Estrategias de preparación e implementación para el sistema de acreditación nacional.</li> </ul>	15 horas

## CUERPO ACADÉMICO

**Carolina Vargas O.**

Jefa Diplomado Calidad y Seguridad Escuela de Enfermería, UFT.  
Enfermera, U. de Chile.  
Máster en Calidad Asistencial, U. de Murcia, España.  
Diplomado en Procesos, IAS, U. de Chile.  
Diplomado en Calidad Asistencial IAS, U. de Chile.  
Diplomado en Gestión de Instituciones de Salud IAS, Universidad de Chile.  
Docente de pre y postgrado en gestión de calidad y gestión clínica.  
Curso de Formación de evaluadores del sistema Nacional de Acreditación Nacional, Pontificia Universidad Católica de Chile.  
Docente Escuela de Enfermería UFT.

**Eliana Escudero Z.**

Directora de Escuela de Enfermería, U. Finis Terrae.  
Directora Centro de Simulación, U. Finis Terrae.  
Enfermera Matrona, Pontificia Universidad Católica de Chile.  
Diplomada en Educación Médica, Pontificia Universidad Católica de Chile.  
Magíster en Ciencias de la Educación, Mención en Docencia e Investigación Universitaria, U. Central.  
Instructor en simulación IMS del Medical Center of Simulation Harvard.  
Instructor en Simulación PennState College of Medicine Hershey.  
Miembro colaborador WHO, World Alliance Patient Safety.  
Presidenta Sociedad Chilena de Simulación Clínica, SOCHISIM.

**Maxy Ruz**

Enfermera Matrona Pontificia Universidad Católica de Chile.  
Magíster en docencia en Ciencias de la Salud UFT.  
Diploma en Gestión y Liderazgos en los Servicios de Salud PUC.  
Diploma en Gestión de Calidad de Empresas de Salud. PUC.  
Diploma en Gestión de Riesgos y Mejora en la Seguridad del paciente. Ministerio de Salud de España.  
Docente Escuela de Enfermería, U. FinisTerrae.

**Pamela Escobar A.**

Enfermera, U. de Valparaíso.  
Magíster en Salud Pública mención epidemiología.  
Diplomado Gestión en Establecimientos de Salud, U. de Santiago.  
Diplomado en Pedagogía en Ciencias de la Salud, U. Finis Terrae.  
Diplomado Control de Gestión, U. Santo Tomás.  
Evaluador para la acreditación Nacional, U. de Los Andes.  
Docente Escuela de Enfermería, U. FinisTerrae.

**Patricia Gutiérrez**

Enfermera, U. de Magallanes.  
Máster en Calidad Asistencial, U. de Murcia, España.  
Diploma de Calidad y Acreditación en Salud, U. Andrés Bello.  
Diploma Gestión en Salud, Universidad de Chile.  
Diploma Calidad Asistencial. Medichi, U. de Chile.  
Diplomado de Especialización en Control de Gestión Gerencial, U. de Chile.  
Curso de Formación de evaluadores del sistema Nacional de Acreditación Nacional, Pontificia Universidad Católica de Chile.

**Ariel Ramírez O.**

Académico U. Central de Chile. Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública.

Administrador Público, U. de Chile.

Máster en Políticas Públicas y Administración, University of Southern California, Los Angeles.

Académico del área de la Administración Pública.

**José López P.**

Economista Investigador del Departamento de Economía de la Salud del Ministerio de Salud de Chile.  
Ingeniero Comercial, Licenciado en Administración de Empresas, U. Academia de Humanismo Cristiano (UAHC).  
Magíster en Economía con mención en políticas públicas, UAHC.  
Diplomado en Administración en salud, U. de Chile.  
Diplomado en Economía y Salud, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO).  
Gestión de Atención Primaria, U. de Chile – U. de Carolina del Norte.  
Estadísticas descriptivas, Análisis Econométrico y Modelos Matemáticos, Capacitemos Chile.

**Ana María Herrera O.**

Matrona, U. de Chile.  
Máster in Health Administration, University of Southern California, Los Angeles.  
Diploma Calidad Asistencial el desafío de la Acreditación, Facultad de Medicina U. de Chile.  
Diplomado The Management of HMOs and Ambulatory Care Services, University of Southern California, Los Angeles.  
Directora técnica de una Entidad Acreditadora de Instituciones de Salud.  
Docente de postgrado en gestión de calidad y gestión clínica.

**Mariana Silva G.**

Tecnólogo Médico, U. de Chile.  
Máster en Calidad Asistencial, Universidad de Murcia, España.  
MBA en Administración en Salud, U. Adolfo Ibáñez.  
Diplomado en Gestión de Instituciones de Salud, U. de Chile.  
Diplomado en administración de empresas, U. Adolfo Ibáñez.  
Evaluador para la acreditación Nacional.

**Patricio Polizzi R.**

Fundador y actual Director General de Visión Humana, consultora en investigación de mercados y tendencias.  
Psicólogo de la U. de Chile.  
MBA de la Escuela de Negocio, U. Adolfo Ibáñez.  
Diplomado en Administración de Recursos Humanos, U. de Santiago.  
Diplomado en Dirección de Empresas de Servicios, Escuela de Negocios de la U. Adolfo Ibáñez.

**Ariel Palacios**

Profesor invitado, Consultor Internacional en Calidad y Seguridad del Paciente.  
Conferencista, asesor y consultor internacional en Calidad y Seguridad del Paciente.  
Licenciado en Enfermería, Universidad Austral, Buenos Aires.  
Máster en Gestión de la Calidad y la Excelencia en las Organizaciones, U. Camilo José Cela, España.  
Programa de Mejora de Procesos Asistenciales, U. Austral.



## DIPLOMADO

# CALIDAD Y SEGURIDAD ASISTENCIAL



UNIVERSIDAD  
**Finis Terrae**  
VINCE IN BONO MALUM

Facultad de  
Medicina

### REQUISITOS DE ADMISIÓN

- Curriculum Vitae.
- Certificado de título profesional o grado académico legalizado.

### INFORMACIÓN ADICIONAL

**Inicio - Término:** 28 de julio al 11 de noviembre de 2017

**Modalidad Presencial:** 140 horas distribuidas en:

- Días viernes de 17:30 horas a 22.00 horas.
- Días sábado de 8:30 horas a 14.00 horas.

### CONTACTO

**Andrea Silva E.**  
cursos\_cfc@uft.cl  
(56-2) 2420 7159

Av. Pedro de Valdivia 1999, Providencia, Santiago  
**postgrados.uft.cl**



POST  
GRADOS

UNIVERSIDAD  
**Finis Terrae**

TU  
CARRERA  
**SIGUE**

UNIVERSIDAD ACREDITADA



- Gestión Institucional
- Docencia de Pregrado
- Vinculación con el Medio

Por 4 años hasta noviembre 2019