



BRIEF 2018

DIPLOMADO EN CALIDAD Y SEGURIDAD ASISTENCIAL

1. 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.

Es sabido que la actividad clínica es una actividad acompañada de muchos riesgos e incertidumbre, es menester construir y luego mantener una cultura de calidad, donde el centro de atención sea el paciente y donde se inste a profesionales y técnicos a un trabajo colaborativo, multidisciplinario e integrador. En un ambiente donde los pacientes reconocen y exigen sus derechos.

La seguridad, dimensión clave de la calidad, se obtiene teniendo conciencia de probabilidad de daño, conjugando valores personales e institucionales, competencias disciplinares, haciendo uso de la mejor evidencia científica y poniendo el uso herramientas de gestión de calidad.

La OMS ha expresado su preocupación por la formación académica de estos temas, ha publicado guías curriculares con modelo de enseñanza aprendizaje, el Ministerio de Salud ha impulsado una reforma donde la calidad es el elemento primordial y la garantía de calidad es exigible el día de hoy en Instituciones de Salud. Disponer de una certificación de un Diploma de Calidad es parte de los requisitos para optar a cargos y/o postular a ser evaluadores para la Acreditación Institucionales para prestadores de Salud, de acuerdo a exigencias del Minsal a través de la Superintendencia de Salud. (DS N°15 Minsal, 2007).

La Escuela de Enfermería de la Universidad Finis Terrae, hace suya esta demanda y pone a disposición de todos los profesionales 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**.

2. OBJETIVO GENERAL

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.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Fundamentar incorporación de la gestión de calidad en las instituciones considerando la reforma de salud, cambios epidemiológicos, demográficos, éticos, la evolución de modelos conceptuales de calidad y seguridad asistencial.
2. Realizar análisis crítico de su contexto laboral desde la perspectiva de la calidad y seguridad de la persona, familia o comunidad.
3. Identificar situaciones de riesgo clínico para la seguridad de la persona, familia y comunidad.
4. Aplicar herramientas de gestión de calidad en su ámbito de desempeño con énfasis en diseño, monitorización y evaluación.
5. Trabajar por procesos clínicos y administración a nivel de micro, meso y macro gestión
6. Diseñar estrategias que contribuyan al mejoramiento de la calidad de los servicios y mayor satisfacción usuaria.
7. Implementar estrategias que contribuyan al mejoramiento de la calidad de los servicios y mayor satisfacción usuaria.
8. Liderar equipos de trabajo de alto rendimiento en la dirección de planes de calidad y seguridad.
9. Asumir una cultura de seguridad en su Institución con una visión sistémica e integradora.
10. Aplicar metodologías de análisis de eventos adversos y centinela
11. Prevenir el error en el ámbito clínico.
12. Planificar intervenciones para minimizar los efectos del error en el ámbito clínico
13. Facilitar la implementación de estrategias e intervenciones considerando las teorías de manejo del cambio.
14. Construir un proyecto de mejora relacionado con la seguridad del paciente en su contexto laboral
15. Planificar actividades de aprendizaje en seguridad clínica, haciendo uso de simulación clínica
16. Utilizar la simulación clínica como método de aprendizaje o refuerzo de las medidas de seguridad asistencial en su lugar de trabajo.

4. DIRIGIDO A:

Profesionales que se desempeñan del área de la salud, ya sea en áreas clínicas o administrativas. En instituciones públicas o privadas, en atención hospitalaria de alta, mediana o baja complejidad y atención primaria.

Pueden ser Directores o Subdirectores Técnicos o Administrativos, Jefes de servicios clínicos o administrativos o de apoyo, también quienes se vinculen académica o laboralmente con el tema de seguridad y calidad asistencial

5. EVALUACION

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

6. PLAN DE ESTUDIOS

UNIDADES	CONTENIDO	N° horas cronológicas
I. Conceptos y Fundamentos de la Gestión de Calidad en Instituciones de Salud	<ul style="list-style-type: none">• Reforma de la Salud en Chile y sus implicancias en el sistema sanitario• Marco normativo y los roles de los distintos organismos• Desarrollo de una cultura de calidad	27
	<ul style="list-style-type: none">• Introducción al concepto de calidad en salud• Introducción a Herramientas de la Calidad o Ciclos de mejora• Métodos de identificación de oportunidades• Características generales del proyecto de calidad• Presentación y evaluación de propuesta de proyecto de mejora continua• Ética Vs Calidad• Evidencia científica para la calidad• Gestión de bases de datos y de fuentes de información en salud.	
II. Gestión Estratégica de Procesos y cambio organizacional	<ul style="list-style-type: none">• Concepto, tipos y características de los procesos• Definición, representación y análisis de procesos• Mejora de procesos• Gestión de procesos en salud	27
	<ul style="list-style-type: none">• Procesos de cambio organizacional• Administración de un proceso de cambio organizacional• Desarrollo de habilidades de liderazgo y competencias blandas para el cambio• Conceptos claves en simulación clínica, CRM, factor humano• Desarrollo de lineamientos estratégicos para la implementación del cambio.• Trabajo en equipo y liderazgo• Comunicación para la acción• Conducción del desempeño	

<p style="text-align: center;">III. Herramientas para la evaluación y Gestión de la Calidad Asistencial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Métodos de identificación de oportunidades de mejora • Análisis de problemas • Metodología de la evaluación de calidad en salud • Construcción y validez de criterios para evaluar la calidad • Diseño de estudios del nivel de calidad <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos conceptuales de gestión clínica • Gestión de la documentación • Construcción de documentos: programas, protocolos, informes • Evaluación de protocolos <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración, tipos y origen de indicadores • Objetivo de la monitorización • Indicadores compuestos • Construcción y análisis de indicadores • Planes de monitorización <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Control estadístico de la calidad • Gráficos de desarrollo y control • Muestreo • Construcción, análisis y tipos de indicadores 	<p>24</p>
<p style="text-align: center;">IV. Seguridad Asistencial y Gestión de Riesgos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Concepto de seguridad de pacientes • Metodologías y herramientas: ACR (Análisis Causa Raíz), AMFE (Análisis Modal de Fallo), entre otras. • Iniciativas nacionales e internacionales de seguridad de pacientes • Definición de conceptos y bases epidemiológicas • Vigilancia de eventos adversos • Seguridad del paciente y Manejo de casos a través de Simulación Clínica 	<p>37</p>
<p style="text-align: center;">V. Calidad desde la percepción usuaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos generales de satisfacción usuaria • Satisfacción del usuario y expectativas Manejo de errores y eventos adversos • Diseño de instrumentos • Gestión de quejas y reclamos • Riesgo Legal • Ley de derechos y deberes del paciente • Aspectos jurídicos generales 	<p>10</p>
<p style="text-align: center;">VI. Evaluación Externa y Acreditación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modelos de acreditación internacional • Garantía de Calidad en la reforma sanitaria • Marco normativo sobre acreditación de calidad de prestadores institucionales y certificación de especialidades en Salud • El modelo de acreditación para el sistema de salud en Chile • Estándares de acreditación de Instituciones de salud • Estrategias de preparación e implementación para el sistema de acreditación nacional. 	<p>15</p>

CLAUSTRO ACADÉMICO

Eliana Escudero Zúñiga

Directora de Escuela de Enfermería, Universidad Finis Terrae
Directora Centro de Simulación, Universidad 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, Universidad Central.
Instructor en simulación IMS del Medical Center of Simulation Harvard.
Instructor en Simulación PennState College of Medicine Hershey
Miembro colaborador WHO word alliance patient safety

Maxy Ruz Alvarez.

Directora del Diplomado Calidad y Seguridad Escuela de Enfermería, Universidad Finis Terrae
Docente Escuela de Enfermería, Universidad Finis Terrae
Enfermera Matrona Pontificia Universidad Católica de Chile
Magister en Docencia en Ciencias de la Salud, Universidad Finis Terrae
Diploma en Gestión y Liderazgos en los Servicios de Salud Pontificia Universidad Católica de Chile
Diploma en Gestión de Calidad de Empresas de Salud. Pontificia Universidad Católica de Chile
Diploma en Gestión de Riesgos y Mejora en la Seguridad del paciente. Ministerio de Salud de España
Socia Fundadora Sociedad Chilena de Calidad Asistencial (Soccas)

Miguel Araujo Alonso

Médico Cirujano, Universidad de Chile
Magíster en Epidemiología Clínica
Miembro fundador de la Unidad de Evaluación de Tecnologías Sanitarias del Ministerio de Salud,
Asesor metodológico para Minsal.
Autor de múltiples revisiones sistemáticas para Instituciones Nacionales y Internacionales
Desarrolló observatorio de calidad de la Superintendencia de Salud
Premio Nacional de Calidad año 2015
Director de Calidad de Institución de Salud

Ariel Palacios

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

Erika Caballero

Enfermera Matrona, Universidad de Chile.
Magíster en Diseño Instruccional, Pontificia Universidad Católica de Chile.
Especialista en Enfermería del Recién Nacido de Alto Riesgo, Pontificia Universidad Católica
Diplomada en Atención Primaria en Salud, Pontificia Universidad Católica de Chile

Pilar Busquet Losada

Enfermera Matrona Universidad Católica
Magister en Bioética

Diplomada en Bioética, Universidad Católica de Chile
<p>Patricio Zeballos Saavedra Economista Universidad Católica de La Salle. Colombia Master of Arts Economics Wester Kentucky University Diploma de Gobierno Corporativo, Universidad de Chile Desarrollo Gerencial Avanzado, Universidad Adolfo Ibáñez Director Magister de Gestión en Salud, Escuela de Economía y Negocios Universidad Finis Terrae</p>
<p>Mariana Silva G. Tecnólogo Médico, Universidad de Chile Máster en Calidad Asistencial, Universidad de Murcia, España MBA en Administración en Salud, Universidad Adolfo Ibáñez Diplomado en Gestión de Instituciones de Salud, Universidad de Chile Diplomado en administración de empresas, Universidad Adolfo Ibáñez Evaluador del sistema Nacional de Acreditación Nacional</p>
<p>Raúl Manriquez Abogado, Universidad de Chile Director Diploma Responsabilidad legal. Universidad Finis Terrae</p>
<p>Pamela Escobar A. Enfermera, Universidad de Valparaíso Magíster en Salud Pública mención epidemiología. Diplomado Gestión en Establecimientos de Salud, Universidad de Santiago Diplomado en Pedagogía en Ciencias de la Salud, Universidad Finis Terrae Diplomado Control de Gestión, Universidad Santo Tomas Evaluador para la acreditación Nacional, Universidad de Los Andes</p>
<p>Patricia Gutiérrez Enfermera, Universidad de Magallanes Máster en Calidad Asistencial, Universidad de Murcia, España Diploma de Calidad y Acreditación en Salud, Universidad Andrés Bello Diploma Gestión en Salud, Universidad de Chile. Diploma Calidad Asistencial. Medichi, Universidad de Chile. Diplomado de Especialización en Control de Gestión Gerencial, Universidad de Chile. Evaluador del sistema Nacional de Acreditación Nacional</p>
<p>Juan Ricardo Paves Ingeniero Comercial, Universidad Bio Bio Director Antares Consulting S.A.</p>

REQUISITOS DE ADMISIÓN

- Curriculum Vitae
 - Certificado de título profesional o grado académico legalizado
- Mail de contacto: Andrea.silva@uft.cl
Inicio 11 de Mayo 2018
Modalidad Presencial
Días viernes de 17:00 horas a 22.00 horas
Días sábado de 8:00 horas a 14.00 horas

(alternado, excepto en clase Invitado Extranjero: Sr. Ariel Palacios)