



FACULTAD DE MEDICINA | ESCUELA DE  
UNIVERSIDAD DE CHILE | POSTGRADO  
EDUCACIÓN CONTINUA



E-Learning

# Diploma en Gestión de Calidad, Acreditación y Seguridad en la Atención Clínica

# Información General

<b>Versión:</b>	7 <sup>a</sup> (2023)
<b>Modalidad:</b>	E-Learning
<b>Duración Total:</b>	260 horas
<b>Fecha de Inicio:</b>	10 de abril de 2023
<b>Fecha de Término:</b>	22 de octubre de 2023
<b>Vacantes*:</b>	Mínimo 30, máximo 50 alumnos.
<b>Días y Horarios:</b>	<b>Sesión sincrónica:</b> 8 de julio y 14 de octubre, de 09:00 a 17:30 hrs.
<b>Precio:</b>	\$2.300.000.-

## **Dirigido a\*\*:**

Equipos directivos, Profesionales de sector salud en áreas de gestión directiva, clínicas y administrativas con impacto en la atención asistencial, que requieran adquirir habilidades de gestión que permitan liderar e implementar estrategias en cultura de calidad, seguridad y procesos de acreditación exitosos.

\* La realización del programa está sujeta a la cantidad mínima de participantes.

\*\* La definición de los destinatarios es de exclusiva responsabilidad del Departamento que imparte este Programa.

# *Descripción y Fundamentos*

El posicionamiento estratégico de la calidad y seguridad del paciente, con impacto positivo en los procesos de acreditación y cumplimiento de normas de seguridad con sus respectivos indicadores, a informar de manera obligatoria al nivel central, en las políticas de salud pública, es fundamental, para implementar y consolidar la cultura de seguridad y calidad de atención, que permita contribuir en mejores estándares de atención clínica, y consolidar la 4° garantía de la reforma de la salud: Se calidad.

El levantamiento de procesos y por ende de metodologías que permitan un mejor rendimiento y cobertura en las necesidades de salud, con eficiencia y eficacia, nos acercan al concepto e implementación de “Mejora continua”, fundamental en los procesos clínico/administrativos, cuya atención centrada en el paciente, no sólo tiene un efecto positivo en él, sino también en el nivel de salud de la población en general. En este sentido, la puesta en marcha del sistema de acreditación de prestadores institucionales, junto a la implementación del registro público de prestadores individuales está produciendo un importante avance hacia la vigencia de la garantía de calidad en el sistema de salud chileno.

La gestión del riesgo clínico a través del aprendizaje de metodologías de análisis de eventos adversos y centinelas por parte de los equipos de salud, permiten el cumplimiento de las normas de seguridad, fiscalizadas por el nivel central a través de los indicadores de seguridad, a informar de forma trimestral y semestral, como también el aprendizaje de las causas del error tanto a nivel local, como sistémico dentro de los establecimientos de salud.

Su instalación como instrumentos de evaluación de la seguridad clínica y calidad de atención, permitirá completar el modelo de garantías explícitas adoptado por el país a partir de la reforma de salud. Las distintas iniciativas que proponen mejorar la calidad de los servicios, parten del reconocimiento y aceptación de la existencia de problemas en la gestión clínica que se relacionan con los procedimientos de atención utilizados por los prestadores de salud. La seguridad del paciente, definida como la ausencia de accidentes prevenibles producidos en la atención, implica una combinación de procesos, tecnologías e interacciones humanas en la atención de salud con la intención de aportar beneficios a los pacientes. Como también a los prestadores de salud, por la disminución de los costos de la “no calidad”, con impacto en los estándares de salud de nuestro país. Al aprender metodologías de prevención y gestión de los eventos adversos, la cultura de seguridad en los establecimientos de salud de nuestro país, se irá consolidando, permitiendo una mejor atención, de acuerdo a las dimensiones o atributos objetivos de la calidad, como es la seguridad en la atención. Evidenciados fundamentalmente por los indicadores de proceso y resultado, cuya metodología no es lo suficientemente manejada por profesionales gestores, clínicos y administrativos de los establecimientos sanitarios, cuya información permita la correcta toma de decisiones.



La puesta en marcha de la “Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes”, en octubre del año 2012, ha requerido por parte de los profesionales y funcionarios en general, un enorme esfuerzo para entender su contenido, y sobre todo su correcta implementación, especialmente de la protocolización de las normas de seguridad, contenidas en ellas, entre otros tópicos.

De este modo surge desde los establecimientos de salud la necesidad de capacitar a profesionales y equipos hacia el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios, la gestión del riesgo clínico y la seguridad en la atención de su población. Sobre la base de un posicionamiento adecuado en el plan estratégico de la institución, con conocimiento de los procesos clínico o/administrativos que se efectúan, operacionalizando las actividades necesarias para concretar planes y programas de calidad que satisfagan por un lado las necesidades de los pacientes y por otro, causar un impacto directo en las políticas públicas de la salud relacionadas con la calidad y seguridad en la atención. Como también en el éxito de los procesos de acreditación.

## Certificación

**Facultad de Medicina de la Universidad de Chile.**

- **Unidad Académica Responsable:**  
- Escuela de Salud Pública.

## Objetivos

### Objetivo General:

Desarrollar un marco conceptual y procedimental en los equipos de profesionales, orientadas al mejoramiento continuo en la calidad de la atención, como base para la ejecución de procesos de acreditación, aplicación de normas de seguridad nacionales, e implementación de la gestión del riesgo clínico.

### Objetivos Específicos:

- Conocer los conceptos fundamentales de salud pública poblacional, políticas públicas y normas de calidad vigentes en Chile.
- Comprender el marco legal vigente del sistema de salud en Chile, que da las directrices de gestión en salud, especialmente en lo que dice relación con la seguridad y calidad de atención del paciente y el proceso de Acreditación de los establecimientos de salud.
- Conocer y manejar las herramientas para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, caracterizada por el uso de instrumentos científicos usados en la mejora continua de la atención en salud.

- Comprender los instrumentos utilizados para objetivar la calidad, sus dimensiones, y otros instrumentos que permitan demostrar las ventajas de instaurar esta cultura dentro de la organización, como una forma de trabajo natural y cotidiano.
- Utilizar herramientas operativas que faciliten la implementación de sistemas de gestión de calidad y mejora continua: Programas y planes de calidad institucionales, protocolos, supervisión, Indicadores en salud y metodología efectiva de la comunicación.
- Comprender las bases y requisitos de entrada al sistema de Acreditación de los servicios asistenciales. Junto al estándar general de acreditación, con su contenido y metodologías de medición.
- Conocer metodologías efectivas de análisis de eventos adversos y centinelas que contribuyan a la gestión del riesgo clínico.
- Analizar los contenidos de las normas e indicadores de seguridad (a reportar al nivel central), y desarrollar estrategias de trabajo efectivo para su cumplimiento.

## Contenidos

### Módulo 1:

#### Contexto Global del Sistema de Salud

##### Semana de Bienvenida

- Módulo de bienvenida.
- Tutorial de plataforma.
- Test, Foros y pruebas.

##### Políticas Públicas del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente.

- Contexto general de políticas públicas.
- Reforma de Salud en Chile en el contexto de las garantías de salud.
- La calidad, seguridad en la atención y proceso de acreditación en Chile.

##### Marco Legal del Sistema de Salud en Chile: Importancia de la 4ta Garantía de Calidad.

- El derecho a la salud.
- La Reforma de salud en Chile: Mirada garantista.
- 4° Garantía Explícita de Calidad. Sistemas de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad Asistencial: Acreditación, Certificación y Registros.

## **Módulo 2:** **Sistema de Gestión de la Calidad**

### **Aspectos Globales de la Gestión de Calidad en Salud**

- Definición y dimensiones de calidad en salud.
- Modelo de gestión de la calidad, basado en la mejora continua.
- Costos de la calidad v/s costos de la no calidad.
- Definición y diseño de políticas y programas de calidad.

### **Análisis y Mejoramiento de Procesos Asistenciales (clínicos y administrativos)**

- Herramientas de modelación de procesos.
- Análisis de capacidad de procesos.
- Identificación de cuellos de botella.
- Herramientas de gestión de operaciones para la mejora de procesos.

## **Módulo 3:** **Herramientas Operativas para la Acreditación**

### **Marco Legal del Proceso de Acreditación de Salud en Chile**

- Normativa para la acreditación en salud: Leyes, Normas, Reglamentos.
- Institucionalidad del sistema de acreditación: Roles y articulación.
- Definición de acreditación.
- Requisitos de entrada al proceso.
- Componentes del manual y pauta de cotejo de acreditación, estándar de atención cerrada y abierta: Ámbitos, componentes, elementos verificables.
- Cálculo de umbral de cumplimiento.
- Reglas de decisión.
- Instrucciones a las entidades acreditadoras para la evaluación de los verificadores (IP).
- Situación en primera, segunda y tercera acreditación.

### **Herramientas Metodológicas para la Implementación del Modelo de Gestión de la Calidad y Acreditación**

- Gestión documental.
- Diseño de protocolos y procedimientos.
- Recomendaciones SIS.
- Diseño de indicadores: Estructura, Proceso y Resultados.
- Monitorización de características a través de indicadores.
- Uso de indicadores como herramienta de mejora continua.
- Manejo de fuentes de datos: Registros clínicos primarios y secundarios.
- Muestreos estadísticos: Tipos de muestreo, definición de error y tamaño muestral.
- Herramientas de cálculo muestral: Calculadora SIS.
- Diseño de programas de supervisión, con su respectivo instrumento: Pautas de cotejo.
- Implementación de programas en distintos escenarios clínicos.
- Uso de programas de supervisión como herramienta de mejora continua.

## **Módulo 4:** **Manual de Acreditación**

### **Sistema de Acreditación de Salud en Chile**

- Manual y pautas de ámbitos DP-CAL y GCL: Características obligatorias y no obligatorias para atención abierta y cerrada.
- Revisión de circulares aclaratorias de los ámbitos respectivos.
- Manual y pautas de ámbitos AOC, RH y REG: Características obligatorias y no obligatorias para atención abierta y cerrada.
- Revisión de circulares aclaratorias de los ámbitos respectivos.
- Manual y pautas de ámbitos EQ-INS y AP: Características obligatorias y no obligatorias para atención abierta y cerrada.
- Revisión de circulares aclaratorias de los ámbitos respectivos.

### **Taller (Modalidad Sincrónica)**

Aplicación práctica a través de taller, en el cual se entregarán casos simulados basados en realidad de establecimientos de salud de distintos niveles de complejidad, para su análisis en relación con cumplimiento de elementos medibles del proceso de acreditación. Se utilizarán bases de datos con registros clínicos simulados, que tendrán que ser evaluados.

## **Módulo 5:** **Seguridad Clínica**

### **Marco Conceptual en Seguridad Asistencial y Riesgo Clínico**

- Definición de seguridad y riesgo clínico.
- Eventos adversos y centinelas.
- Gestión del riesgo clínico en salud.

### **Herramientas Metodológicas para la Implementación de Programas de Seguridad Clínica**

- Identificación y valoración de riesgos: Modelo AMFE
- Respuesta al riesgo y matriz de riesgo clínico.
- Análisis de eventos adversos y centinelas: Diagrama de Ishikawa (causa raíz).
- Protocolo de Londres: Identificación de acción insegura, factores contributivos.
- Diseño e implementación de planes de mejora en relación a causalidad de ocurrencia de eventos adversos/centinelas.

### **Normas de Seguridad e Indicadores de Gestión de Riesgo Clínico**

- Protocolos y normas de seguridad a nivel nacional.
- Indicadores de proceso en relación con seguridad asistencial.

### **Gestión del Cambio para la Implementación de Programa de Acreditación y Seguridad Asistencial**

- Gestión del Cambio en Salud: Filosofía y componente organizacionales.
- Liderazgo en Salud: Estilos y roles.
- Herramientas de Coach para la implementación de modelos de mejora continua.

### Taller (Modalidad Sincrónica)

Aplicación práctica a través de taller, en el cual se entregarán casos simulados basados en realidad de establecimientos de salud de distintos niveles de complejidad, para su análisis en relación a evaluación de riesgo clínico, seguridad asistencial y cumplimiento de normas e indicadores.

Se analizarán experiencias de implementación de procesos de acreditación y riesgo clínico para ser evaluados en forma conjunta.

### Examen final

## Metodología

La metodología que se utiliza en este diploma, promueve el desarrollo de aprendizajes significativos en los Alumnos participantes, de modo de posibilitar la transferencia y aplicación a su realidad profesional específica, de los conocimientos, habilidades y actitudes adquiridos en el mismo. El diploma se desarrollará mediante la modalidad e-learning:

### Actividades E-Learning

#### Tutorial de Ingreso a la Plataforma

La primera actividad que deberán desarrollar los participantes, será la revisión del tutorial de uso de la plataforma e-learning.

#### Acuerdo de Desempeño del Alumno para la Implementación del Programa.

Los participantes una vez dentro del aula virtual, deberán como primera tarea conocer este acuerdo de desempeño del alumno del programa de estudio.

#### Lectura de Apuntes:

Se entregará a los estudiantes un material de lectura (bibliografía del tema, resúmenes desarrollados por el docente, etc.), en donde se desarrollan los contenidos que tributan en el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje.

Lecturas enviadas por los docentes vía e-learning, en el contexto del modelo de gestión de la calidad, proceso de acreditación y metodologías de análisis de causas de eventos adversos y centinelas, como también de medición de normas de seguridad obligatorias en el país.

#### Clases Grabadas:

Se desarrollarán videos formativos que tienen el objetivo de entregar una visión concreta por parte de los académicos de los temas tratados, integrando el marco teórico con la aplicación en contextos reales.

### **Estudio Personal:**

El estudio de los resúmenes de las clases, bibliografía de consulta, guías de estudio y revisión en fuentes que el propio alumno pueda consultar por internet. Integrando los conocimientos adquiridos con su acervo teórico previo y analizando la aplicación en su contexto de desempeño profesional.

### **Desarrollo de Guías de Estudio:**

La guía de estudio es una herramienta docente que describe lo que el estudiante debe aprender y la forma de hacerlo. Para ello plantea diversas preguntas, señala actividades e indica bibliografía y/o fuentes de consulta sobre el tema.

### **Actividades a Distancia:**

#### **Resolución de Dudas:**

Los estudiantes tendrán la posibilidad de interactuar con los docentes a través de una plataforma virtual (entre sesiones sincrónicas), con el fin de resolver las dudas que han surgido luego del estudio de los materiales asociados a cada tema y antes de la respectiva evaluación.

#### **Estudio de Casos:**

Los casos serán enviados vía Internet, y su discusión y resolución se efectuará a través de una plataforma virtual. Se enviarán casos concretos de procesos de acreditación, eventos adversos y centinelas, para análisis por parte de los alumnos, recibiendo retroalimentación por parte de los respectivos docentes.

**EL ESTUDIO DE CASOS PERMITIRÁ A LOS ESTUDIANTES, APLICAR SUS CONOCIMIENTOS EN LA RESOLUCIÓN DE UN PROBLEMA O SITUACIÓN ESPECÍFICA, TAL COMO SE PRESENTA EN LA PRÁCTICA HABITUAL.**

### **Actividades Sincrónicas**

#### **Clases Expositivas:**

El diploma se basa en el sistema Syllabus, basado en la entrega de material de estudio previo a cada sesión, en la cual el alumno debe estudiar, haciendo de la clase una instancia de participación activa.

#### **Talleres:**

Se realizarán talleres en donde se ejercitan los aspectos prácticos de las temáticas del diploma. Por ejemplo: Aplicación de metodologías necesarias para la gestión de los profesionales en temas de calidad, acreditación y seguridad. Aplicación práctica de las estrategias de evaluación del estándar de acreditación, como también de metodología de análisis de causas de eventos adversos y centinelas, con diseño de planes de mejora de acuerdo a dichas causas.

#### **Método de Casos:**

Se analizarán casos reales de distintas unidades del país, haciendo un análisis crítico y estratégico en función de los contenidos del diploma.

# Evaluación y Aprobación

## Evaluaciones Parciales:

Al final de cada módulo se realizarán pruebas a distancia de selección múltiple, con el fin de promover que el alumno integre los elementos teóricos necesarios para la realización de las actividades grupales, análisis de casos y trabajo final.

## Taller de Casos:

Los alumnos y alumnas se organizarán en grupos de máximo 5 profesionales a efectos de aprovechar sus conocimientos e información, tanto para el aprendizaje que alcancen en el desarrollo del Taller de Casos, como por la capacidad que tendrán de amplificar la información y el conocimiento a sus respectivos equipos de trabajo una vez que concluya la formación de competencias. El trabajo grupal se realizará mediante ejercicios prácticos, con una metodología de acompañamiento docente durante el taller, y una exposición grupal, con participación de crítica constructiva del resto de los alumnos, con capacidad de proponer iniciativas de mejora, con fundamentos, de acuerdo a lo aprendido.

## Porcentajes de Evaluación:

### 60% Evaluaciones parciales:

- 1) Evaluación Módulo 1: 10%
- 2) Evaluación Módulo 2: 10%
- 3) Evaluación Intermedia Módulo 3: 15%
- 4) Evaluación Final Módulo 4: 10%
- 5) Evaluación Módulo 5: 15%

### 30% Taller de casos (dos: 15% cada uno)

**10% Examen Final** (se rendirá si la nota de presentación es inferior a 5.0, en caso contrario el alumno se eximirá de rendirlo).

## Requisitos de Aprobación

- Dar cumplimiento al reglamento ético y normativo del programa.
- Haber rendido la totalidad de las evaluaciones parciales.
- Haber realizado los dos talleres sincrónicos con un 100% de asistencia o en caso de faltar a uno, la actividad equivalente de nivelación.
- La nota mínima de aprobación del Diploma es de un 5.0.

## Asistencia Mínima

La asistencia a los talleres sincrónicos es de un 100%.

- Se pasará asistencia en la mañana y en la tarde.
- En caso inasistencia programada por razones de fuerza mayor, el alumno(a) debe justificar con al menos 48 horas de antelación. Si por una razón de emergencia el alumno(a) no puede asistir, debe enviar un aviso el mismo día del taller.
  - En el caso de enfermedad deberá enviar la licencia médica respectiva.
  - Si el motivo es laboral debe hacer llegar un certificado del empleador indicando la causa.
  - Toda otra causal será evaluada en conjunto con el equipo coordinador.
- El aviso se debe realizar por mail al asistente de alumnos del programa con copia a los docentes coordinadores.

# Equipo Docente

## Director del Diploma:

### **Dr. Oscar Arteaga Herrera**

Prof. Asociado  
Facultad de Medicina U. de Chile  
MSc Health Services Management  
Doctor in Public Health  
University of London

## Coordinador del Diploma:

### **T.M. Víctor Zapata Muñoz**

Prof. Asistente  
Facultad de Medicina U. de Chile  
DrSc© en Gestión de Empresas  
Universitat de Lleida, España  
Magíster en Administración  
de Empresas  
Universidad de Chile

## Cuerpo Docente:

### **Dr. Oscar Arteaga Herrera**

Prof. Asociado  
Facultad de Medicina U. de Chile  
MSc Health Services Management  
Doctor in Public Health  
University of London

### **E.U. Caroline Labbé Peña**

Magíster en Educación  
MBA en Salud, Universidad de Chile

### **Dr. Cristian Rebolledo Díaz**

Prof. Asistente  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Doctor en Salud Pública  
Universidad de Chile

### **T.M. Víctor Zapata Muñoz**

Prof. Asistente  
Facultad de Medicina U. de Chile  
DrSc© en Gestión de Empresas  
Universitat de Lleida, España  
Magíster en Administración  
de Empresas  
Universidad de Chile

### **T.M. Cristian Ortega Bravo**

Universidad de Talca  
Magíster en Salud Pública  
Universidad de Chile  
Evaluador del Sistema Nacional  
de Acreditación

### **Abg. Sebastián Pavlovic Jeldres**

Universidad de Chile  
Magíster en Bioética  
Pontificia U. Católica de Chile  
Ex. Superintendente de Salud

### **Enf. -Mat. Margarita Consuegra Silva**

Pontificia U. Católica de Chile  
Magíster en Gestión de Seguridad  
y Calidad de Atención del Paciente  
Universidad Mayor  
Evaluadora del Sistema Nacional  
de Acreditación

# Requisitos Técnicos

**Para conectarse es necesario un computador que cumpla los siguientes requisitos mínimos de configuración:**

- Procesador Pentium IV de 2.0 Ghz o superior equivalente.
- Memoria RAM 256 MB.
- Disco duro de 40 Gb.
- Espacio libre en el disco duro 5 Gb.
- Sistema Operativo Windows XP o superior, Mac OSX (para Mac).
- Quienes cuenten con Windows Vista deberán verificar que los programas funcionen adecuadamente con la plataforma de estudio (como Office 2007)
- Conexión a Internet por Banda Ancha (ADSL/ Cable) o Wi Fi desde el lugar donde se conectará al Curso o Diploma (Hogar, Lugar de Trabajo, Cybercafé o Infocentros, etc.). No se recomienda la conexión mediante módem telefónico por su velocidad.
- Un navegador (Browser) que permita conectarse a Internet y acceder a sitios web. Recomendamos que utilice como browser Mozilla Firefox 1.0.7 o Internet Explorer 6.0.

**La rapidez de acceso y navegación en la plataforma, así como la descarga de material educativo, dependerá de:**

- Las características técnicas del computador utilizado (Sistema Operativo, Hardware, etc.)
- El proveedor de acceso a internet (ISP) que utilice; si usted se conectará a su Curso o Diploma desde su lugar de trabajo, recuerde verificar con su Depto. de Informática que su red de navegación por internet está habilitada para operar con la aplicación Java.
- El tipo de conexión (ADSL/Cable/Módem) esto determinará su velocidad de navegación.
- Contar con las aplicaciones, programas y herramientas como Java, Microsoft Office, Acrobat Reader, Windows Media Player, Flash Player, Win Zip, etc.