

---

# PROGRAMA

DE EXPERTO EN SEGURIDAD DEL PACIENTE Y  
MEJORA DE PROCESOS EN SALUD

Programa del curso

---

Departamento de Calidad , Seguridad del Paciente y  
Gestión Clínica  
[info@iecs.org.ar](mailto:info@iecs.org.ar)



**IECS**

INSTITUTO DE EFECTIVIDAD  
CLINICA Y SANITARIA

## PRESENTACIÓN

Los procesos de atención de los pacientes se complejizan día a día. El desarrollo de nuevos tratamientos y tecnologías permite salvar vidas, pero también expone a los pacientes a la suma de los daños asociados a la falta de condiciones básicas de seguridad y a la curva de aprendizaje de las nuevas opciones terapéuticas y de servicios. Es por ello por lo que la calidad de atención y la seguridad de los pacientes debiera ser una prioridad para las instituciones de salud.

La calidad de los servicios de salud se evalúa de acuerdo con el nivel alcanzado de oportunidad, efectividad, eficiencia, seguridad, equidad y enfoque en el paciente. Pero, el logro de todos estos aspectos depende del conocimiento técnico, el trabajo en equipo y la utilización de habilidades de gestión de la calidad.

El Programa de Expertos está destinado a profesionales de la salud (médicos, odontólogos, enfermeros, bioquímicos, farmacéuticos, técnicos de imágenes y laboratorios y otros) interesados en la gestión de la calidad y seguridad de los procesos en salud.

## PROPÓSITO DEL PROGRAMA

El propósito de este programa es que el participante desarrolle habilidades de gestión para diseñar e implementar intervenciones de mejora de la calidad y seguridad del paciente.

A fin de alcanzar este propósito, este programa incluye 6 cursos intensivos presenciales, clases y actividades a distancia y visitas de observación en instituciones de salud. Este conjunto de actividades se integra finalmente en un proyecto de mejora de la calidad y/o seguridad para una institución real.

## EQUIPO DE TRABAJO

### **Director Calidad y Seguridad del Paciente**

Dr. Ezequiel García Elorrio

### **Director de Educación**

Dr. Fernando Rubinstein

### **Coordinadora del Programa**

Dra. Viviana Rodríguez

### **Asesoramiento Pedagógico**

Lic. Adriana Sznajder

### **Tutores**

Dra. Viviana Rodríguez

Dr. Simón Fernández Nievas

### **Secretaria del Campus**

Sra. Cecilia Hernández

## PROGRAMA ANALÍTICO

Todas las actividades que componen este programa tienen por objetivo construir conocimientos y habilidades para alcanzar competencias de gestión de la calidad y seguridad del paciente.

### Cursos

#### 1. **Implementación de iniciativas de mejora de la calidad y seguridad en Salud I**

Conceptos y fundamentos de la mejora de la calidad y seguridad del paciente. Cultura de la calidad. Herramientas para identificación, análisis y presentación de oportunidades de mejora (Diagramas conductores y causa efecto, gráficos básicos, storyboards). Gestión por procesos (flujogramas).

#### 2. **Implementación de Iniciativas de mejora de la calidad y seguridad en salud II**

Aplicación de herramientas de la calidad a la gestión por procesos en salud. Diseños de implementación. Análisis de eventos adversos y riesgos (ACR. AMFE). Identificación de eventos adversos por Global Trigger Tool. Indicadores. Tableros de mando. Cuidados centrados en el paciente.

#### 3. **Entrenamiento en trabajo en equipo para mejorar la seguridad del paciente**

Introducción al modelo TeamSTEPPS®. Comunicación efectiva (Modelos SBAR y I-PASS). Liderazgo. Soporte mutuo. Monitoreo situacional. “Teaming” (construcción de equipos).

#### 4. **Mejora de flujo en hospitales.**

Dinámica de la mejora de procesos. Metodología DMAIC Lean Six Sigma en el sector de la salud. La visión de un Hospital Lean Six Sigma. Análisis de valor y desperdicios. Mapeo de un proceso. Visual Management Huddles. Herramientas para definir, medir, analizar y controlar un plan de mejora de procesos. El equipo Lean y liderazgo.

## 5. Liderazgo en organizaciones de salud

Liderazgo. Funciones de la dirección de organizaciones de salud. Gestión del cambio en salud. Manejo de conflictos y principios de negociación. Liderazgo y team building.

## 6. Evaluación de proyectos de mejora de la calidad en salud

Metodologías de evaluación. Integración de la evaluación en la gestión de las mejoras de la calidad. Indicadores y balance score card. La evaluación externa. Gráficos de control estadístico de procesos y gráficos en función del tiempo. Evaluación económica de un proyecto.

### Clases y actividades a distancia

#### ▪ Clases:

1. Estadística básica I: medidas de tendencia central y de dispersión. Variables. Concepto de variable vs atributo para la calidad. Test estadísticos elegidos de acuerdo con la naturaleza de las variables.
2. Estadística básica II: Tasas y tasas ajustadas. Sesgos y confundidores. Concepto de análisis multivariado.
3. Mejora del flujo de los procesos: Introducción a la mejora de procesos en salud, Evaluación y diagnóstico de procesos en salud. Conceptos de la mejora del flujo de los procesos. Estadística aplicada a la mejora de procesos y flujo. Modelo Lean Six Sigma.

#### ▪ Talleres:

- I. Estadística básica
- II. Diagrama conductor
- III. AMFE

## **Visitas a instituciones**

Se realizarán dos visitas a instituciones bajo el formato de visita guiada. Un experto en calidad y/o seguridad del paciente de las instituciones presentará al grupo de participantes las iniciativas implementadas y se discutirán los aspectos de implementación que se presentaron en el caso real.

Si los participantes residieran fuera del área de Ciudad de Buenos Aires y el AMBA podrán realizar una visita similar en algún hospital o institución con reconocida experiencia en implementación de iniciativas de calidad o seguridad (Ej: hospital acreditado por agencias internacionales, hospitales que desarrollan programas de calidad expuestos en congresos o eventos) y participar igualmente de la actividad.

## **Proyecto de implementación**

El proyecto de implementación es un ejercicio individual de integración de conocimientos y habilidades adquiridas que se desarrolla a lo largo del programa. Su presentación final debe incluir resultados verificables.

El proyecto de implementación contará con un cronograma de tres entregas, con objetivos y productos definidos a alcanzar en cada etapa.

Para el desarrollo del proyecto de implementación los cursantes contarán con la orientación de un tutor que acompañará y dará seguimiento al proceso.

## **APROBACIÓN DEL CURSO**

Para la aprobación del programa el participante debe completar los seis cursos presenciales, realizar los talleres virtuales, cumplimentar las visitas a instituciones y desarrollar un proyecto de mejora en calidad y/o seguridad del paciente.

Además, los cursantes deben aprobar un examen final.



Dr. Emilio Ravnani 2024  
CP1414CPT Ciudad de Buenos Aires, Argentina  
Tel/Fax: +54 (11) 4777-8767  
**Email: [info@iecs.org.ar](mailto:info@iecs.org.ar)**