

# DIPLOMADO EN CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD EL PACIENTE

---

PROGRAMA

GESTIÓN, CALIDAD Y SEGURIDAD EN LA  
ATENCIÓN DE LA SALUD

---



**IECS**

EDUCACIÓN

INSTITUTO  
DE EFECTIVIDAD  
CLÍNICA  
Y SANITARIA

## PRESENTACIÓN

Una idea fuerte viene tratando de instalarse dentro del sistema de salud en el mundo y en la región latinoamericana en las últimas décadas: *El sistema de salud hace necesario que hagamos más efectivos y eficientes los procesos de atención y que estos sean más seguros para los pacientes.*

La capacitación del personal involucrado en los cuidados de la salud es parte de la estrategia para implementar acciones adecuadas que mejoren la calidad de la atención y la seguridad del paciente. El propósito de este curso es que el participante desarrolle una visión por procesos y de gestión de riesgos que permita elaborar e implementar acciones de mejora de la calidad y seguridad del paciente. En este programa se desarrollan en profundidad los temas de calidad de atención, seguridad de los pacientes y mejora de procesos, incluyendo la utilización de herramientas de análisis y gestión del riesgo. Asimismo, se avanza en el desarrollo de estrategias de mejora de la calidad y seguridad del paciente a través de modelos aplicados a la atención de la salud.

## TUTORES

Lic. Willen Cabrera  
Dr. Simón Fernández Nievas  
Dra. Mariana Seijo  
Pablo Dutto

## OBJETIVOS

- Al finalizar este curso los participantes serán capaces de:
- Comprender los conceptos de calidad de atención y seguridad en el ámbito de la salud.
- Aplicar las herramientas cuanti y cualitativas en el análisis de procesos y el diseño de un plan de mejora.
- Valorar el impacto de la cultura organizacional y del factor humano en la seguridad del paciente.
- Utilizar diferentes herramientas para la gestión del riesgo.
- Implementar modelos de mejora de la calidad en la organización.
- Diseñar un protocolo de un plan de mejora de procesos en calidad y/o seguridad.
- Construir indicadores para monitoreo y evaluación de procesos de mejora.

## PROGRAMA ANALÍTICO

Este programa se organiza en tres bloques de contenidos: *Introducción a la calidad de la atención en salud, Introducción a la seguridad del paciente y Mejora de procesos* que agrupan las clases planificadas (Véase tabla 1).

Tabla 1: Contenidos del Curso de Calidad de la Atención en Salud y Seguridad del Paciente

DIMENSION	CLASES
I. CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD	La Calidad en servicios en general y la Calidad en salud Video: "Introducción a la calidad" La Seguridad del Paciente Herramientas con datos cualitativos para la mejora continua Diagrama Conductor Herramientas II: con uso de datos Clase Estadística I Ciclo de mejora Video: "Ciclo de mejora" Ciclo de mejora Diseños para la implementación de iniciativas de calidad Encuentro sincrónico tutorías primera entrega del proyecto final Encuesta de monitoreo Evaluación Externa

II. SEGURIDAD DEL PACIENTE

Cómo mejorar la seguridad: Iniciativas No clínicas  
 Cómo mejorar la seguridad: Iniciativas No clínicas II  
 Factor humano  
 Factor humano  
 Involucrando pacientes en calidad y seguridad  
 Herramienta Global Trigger  
 Estudio retrospectivo del Riesgo Análisis de Causa Raíz  
 Taller ACR  
 Estudio prospectivo del Riesgo: AMFE y otros.  
 Encuentro sincrónico tutorías segunda entrega del proyecto final  
 Como mejorar la seguridad del paciente: Estrategias para evitar daño

DIMENSION

CLASES

III. MEJORA DE PROCESOS

Introducción a la mejora de procesos en salud - evaluación y diagnóstico de procesos en salud  
 Video: "Comunicación efectiva"  
 Clase Estadística II  
 Indicadores: Construcción e interpretación  
 Control estadístico de procesos  
 Extracción de datos. Muestreo  
 Encuentro sincrónico aprendiendo de los datos  
 Como implementar cambios: Diseños de planes de mejora utilizando LSS  
 Como evaluar un proyecto de mejora: Monitoreo y evaluación  
 Liderazgo  
 Encuentro sincrónico tutorías tercera entrega del proyecto final  
 Gestión del cambio

MODALIDAD: A distancia

CARGA HORARIA: 240 horas

DURACIÓN: 6 meses

## DESARROLLO DEL CURSO

Se trata de un curso teórico-práctico, con énfasis en el desarrollo de conocimientos y el desarrollo herramientas de análisis y gestión por parte de los participantes.

El curso se compone de 23 clases con desarrollo conceptual y materiales de lectura y/o videos complementarios. Cada clase cuenta con un cuestionario que promueve el uso de los conceptos que fueron presentados en las mismas. Además de las clases, los participantes desarrollarán actividades prácticas complementarias en formato de talleres, todos ellos disponibles a través del campus virtual del Instituto de Efectividad Clínica y Sanitaria (IECS).

Asimismo, a lo largo del desarrollo del curso se realizarán 5 encuentros sincrónicos con la finalidad de dar seguimiento a los proyectos de mejora y cerrar cada uno de los módulos de este curso (I, II, III). Hacia el final del curso se dará una clase sincrónico virtual para trabajar sobre el manejo de datos en calidad y seguridad del paciente..

Las actividades prácticas consistirán en un conjunto diverso de ejercicios donde los participantes tendrán oportunidad de construir y ensayar herramientas como: el análisis cuanti y cualitativo de los procesos asistenciales, la gestión del riesgo, el uso de modelos de mejora de la calidad, la construcción de indicadores y, finalmente el diseño de protocolos de mejora, cuya finalidad es complejizar la mirada de los cursantes sobre los problemas de calidad de atención en salud y seguridad del paciente y desarrollar estrategias para la mejora de procesos.

Existe un foro cuyo principal objetivo es la comunicación y el intercambio (difusión, debates, preguntas y opiniones) entre docentes y participantes y participantes entre sí. El foro es también el canal mediante el cual los participantes se comunicarán con los tutores del curso, a través del cual recibirán orientación y seguimiento de las actividades. Es habitual que los tutores propongan a través del foro temas de discusión, problematicen ejemplos, inviten a participar y, en general, acompañen durante la construcción de conocimiento.

## PROYECTO FINAL

Durante el curso el alumno deberá desarrollar un proyecto de mejora utilizando los conocimientos y herramientas que va adquiriendo a través de entregas parciales que permitirán avanzar progresivamente en su construcción. Este proyecto podrá realizarse en forma individual o en grupo (máximo de 3 participantes). Para la orientación y el seguimiento de este proyecto, cada grupo contará con el apoyo de un tutor. En los casos que los alumnos puedan llevarlo a cabo en sus instituciones, se les acompañará para la recolección de datos basales y posteriores a la implementación del proyecto, a fin de ver como se implementa un ciclo de mejora.

## REQUISITOS DE APROBACIÓN

- Aprobación de los exámenes (aprobación con el 60% en cada examen)
- 80% de cumplimiento de las actividades propuestas tanto sincrónicas como asincrónicas
- 80% de actividades aprobadas
- Aprobación del proyecto de mejora

