

Diploma

Gestión de la Calidad en Servicios de la Salud

Equipo docente: Lic. Esp. María Cécica Borca, Cra. Silvana Villar.

Docentes invitados especialistas en temáticas específicas: Humanización en la atención en salud, Sistemas de información, Seguridad del paciente, Satisfacción del usuario.

Unidad académica: Clínica Universitaria de la Salud

Referente académico: Dr. Federico Todeschini.

Coordinadora del programa: Lic. Esp. Verónica Olivera Pessi.

Dirigido a: Profesionales de la salud y profesionales de otras disciplinas que se desempeñan en el área de la salud.

1. Resumen

El programa se encuentra orientado a que el estudiante adquiera nuevos conocimientos y herramientas de Gestión y Calidad Total, para la planificación, conducción, evaluación y mejora de los servicios de salud.

2. Objetivos

- Posicionar a la Calidad en el ámbito de la salud, como una necesidad imperiosa para la mejora de la gestión y organización de los servicios de salud.
- Contar con profesionales vinculados al área de la salud, promotores de la calidad y la mejora continua en todos los niveles de atención del sistema de salud.
- Brindar herramientas concretas para la implementación de indicadores de estructura, procesos y resultados, que permita a los estudiantes desarrollar buenas prácticas de calidad.

3. Resultados de aprendizaje

Al finalizar este curso, el estudiante podrá:

- Realizar un diagnóstico de situación para la implementación de un plan de mejoras que contemple fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del servicio y su entorno.
- Implementar un Modelo de Gestión de la Calidad, adaptado a las necesidades y realidad del servicio/organización.
- Liderar equipos de salud orientados en prestar servicios seguros y eficientes.

- Impulsar en la organización una cultura de calidad centrada en las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Contribuir en los equipos de calidad o directivos de la organización en la implementación de Planes y Programas de Calidad Total.
- Medir y evaluar el desempeño de los procesos y tomar decisiones basadas en resultados.
- Implementar programas de auditoría y revisión para la mejora de la calidad asistencial.

4. Desarrollo

4.1. Contenidos

Módulo 1: INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD. Carga horaria: 15 horas
<p>1.1. Conceptos de Calidad asistencial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principios de Avedis Donavedian - Dimensiones de la Calidad <p>1.2. Sistemas de Gestión de la Calidad en instituciones de salud.</p> <p>1.3. Modelos de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normas ISO - Mejora Continua INACAL - Joint Comisión - Modelo FNR <p>1.4. Proceso de Certificación. Implantación</p>

Módulo 2: PLANIFICACIÓN EN SALUD Carga horaria: 21 horas
<p>2.1. Planificación Estratégica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos SMART - Modelo Marco Lógico - FODA - Círculos de Calidad <p>2.2. Gestión de proyectos</p> <p>2.3. Sistemas de información</p> <ul style="list-style-type: none"> - Historia Clínica Electrónica Nacional - BI - Sistema Nacional Integrado de Certificación laboral (BPS)

Módulo 3: DESARROLLO DE LAS PERSONAS

Carga horaria: 18 horas

2.1. Desarrollo de las Personas

- Estructura organizativa
- Perfiles de Puesto
- Análisis de Brecha
- Procesos de Inducción y orientación
- Planes de Capacitación
- Evaluaciones del desempeño
- Clima laboral

2.2. Comunicación

- Comunicación interna
- Comunicación externa
- Matriz de Comunicación

2.3. Humanización en la Atención en salud

Módulo 4: GESTIÓN POR RESULTADOS

Carga horaria: 30 horas

4.1. Gestión por Procesos

- Clasificación de Procesos: claves, estratégicos y de apoyo.
- Mapas de Procesos
- Protocolización y estandarización de la Atención
- Guías Clínicas

4.2 Gestión documental

4.3. Monitoreo y evaluación de la calidad asistencial

- Indicadores de estructura, procesos y resultados
- Costos
- Cuadro de Control
- Satisfacción del Usuario

4.4 Seguridad del Paciente

- Normativa vigente
- Eventos adversos
- Programa de Seguridad del Paciente
- Gestión del Riesgo

Módulo 5: Mejora Continua Carga horaria: 21 horas
4.1. Satisfacción del usuario
4.2. Auditoría <ul style="list-style-type: none">- Indicadores de estructura, procesos y resultados- Costos- Cuadro de Control- Satisfacción del Usuario
4.3. Costos de la no calidad <ul style="list-style-type: none">- Procesos de Revisión- Programa de Auditoria- Plan de Mejora. Ciclo de Deming
4.3. Mejora Continua <ul style="list-style-type: none">- Procesos de Revisión- Programa de Auditoria- Plan de Mejora. Ciclo de Deming

4.2. Métodos de enseñanza:

- Clases teóricas
- Ejercicios prácticos
- Talleres teórico-prácticos
- Presentación de casos
- Intercambio de experiencias, debates
- Orientación de lectura domiciliaria

4.3. Evaluación

Para obtener el Diploma el participante deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Asistencia al 80% de las clases virtuales sincrónicas
- Asistencia al 80% de las clases presenciales
- Participación y desempeño en las clases
- Presentación de ejercicios prácticos
- Realización y presentación de trabajo final

4.4. Evaluación de aprendizajes:

Realización y presentación de trabajo final.

Modalidad: semipresencial. Sesiones virtuales sincrónicas (por plataforma Zoom) que se complementarán con sesiones presenciales y trabajo autónomo por parte de los participantes en el curso

Carga horaria total: 120 horas. Distribuidas en 27 sesiones virtuales sincrónicas (por plataforma Zoom) y 6 clases mensuales presenciales

Días y horarios:

- Sesiones virtuales sincrónicas semanales: jueves de 18:30 a 21:30h.
- Clases mensuales presenciales: último viernes de 14:00 a 20:00h.

Fecha de inicio: 11 de abril de 2024.

Fecha de finalización: 31 de octubre de 2024.

Costo total:

\$60.000 pesos uruguayos (que pueden ser financiados en 7 cuotas a través de redes de cobranza o transferencia bancaria y hasta 6 cuotas financiadas en tarjeta de crédito) - Beneficios: Estudiantes UCU 25% - Alumni UCU 25% - Personal docente y administrativo UCU 20%.

Cronograma:

Diplomado en GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD 2024							
Año 2024							
ABRIL							
Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom	
1	2	3	4	5	6	7	Clases sincrónicas de 18.30 a 21.30 horas
8	9	10	11	12	13	14	Clases presenciales
15	16	17	18	19	20	21	Viernes: 14 a 20 horas
22	23	24	25	26	27	28	
29	30						

MAYO						
Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		
JUNIO						
Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
JULIO						
Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				
AGOSTO						
Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	
SETIEMBRE						
Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						
OCTUBRE						
Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Bibliografía:

- Manual de Calidad de los Servicios de Salud del Estado. Edición 2019.
- Estándares de evaluación y seguimiento para la mejora de la calidad de los Institutos de Medicina Altamente Especializada. FNR. 2da Edición.
- Estándares de acreditación para hospitales de Joint Commission International. 5ta edición.
- Auditoria Médica y Garantía de Calidad de la Gestión Sanitaria. Ricardo Rezzónico, Cristina Menzica, María Rezzónico. Edición 2015.
- UNIT-ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Modelo de Mejora Continua 2015. Instituto Nacional de Calidad 2015.
- Gestión Hospitalaria. J.L. Temes; M. Mengíbar. 4ta. Edición 2007