

DIPLOMA

Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud

Equipo docente

Lic. Esp. María Cécica Borca, Cra. Silvana Villar, Dra. Rosario Cuadro, Dr. Martín Abelleira, Dr. Mario Godino, Mag. Rocío González, Dr. Agustín Pacheco, Mag. Vanessa Márquez, Dr. Pablo De Santa Ana.

Unidad académica: Clínica Universitaria de la Salud.

Referente académico: Dr. Federico Todeschini.

Coordinadora: Mag. Verónica Olivera Pessi

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

Resumen

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

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.

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.

Contenidos:

Módulo 1: INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD. Carga horaria: 21 horas
<p>.1. Conceptos de Calidad asistencial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principios de Avedis Donavedian - Dimensiones de la Calidad
<p>.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 Commission - Modelo FNR
<p>.3. Proceso de Certificación. Implantación</p>
<p>.4. Planificación en salud: Objetivos SMART, Modelo Marco Lógico, FODA, Círculos de Calidad</p>
<p>.5. Gestión de Proyectos</p>

Módulo 2: DESARROLLO DE LAS PERSONAS

Carga horaria: 11 horas

2.1. Desarrollo de las personas

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

2.2. Comunicación

- Comunicación interna
- Comunicación externa
- Matriz de Comunicación

Módulo 3: GESTIÓN POR PROCESOS

Carga horario: 14 horas

3.1. Herramientas de calidad

3.2. Gestión por procesos

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

3.3. Gestión documental

Módulo 4: HERRAMIENTAS PARA LA SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN

Carga horaria: 25 horas

4.1 Sistemas de información

- Historia Clínica Electrónica Nacional
- Telemedicina

4.2 Humanización en la atención

4.3 Seguridad del paciente

4.4 Satisfacción del usuario

4.5 Mediación y gestión del conflicto en salud

Módulo 5: MEJORA CONTINUA Carga horaria: 25 horas
4.1 Monitoreo y evaluación de la calidad asistencial <ul style="list-style-type: none">- Indicadores de estructura, procesos y resultados- Costos- Cuadro de Control
4.2 Ciclo de Mejora Continua <ul style="list-style-type: none">- Procesos de Revisión- Programa de Auditoría- Plan de Mejora. Ciclo de Deming
4.3 Auditoría <ul style="list-style-type: none">- Indicadores de estructura, procesos y resultados- Costos- Cuadro de Control- Satisfacción del Usuario
4.4 Costos de la No Calidad <ul style="list-style-type: none">- Procesos de Revisión- Programa de Auditoría- Plan de Mejora. Ciclo de Deming

Módulo 5: Trabajo Final Carga horaria: 24 horas
Ejercicios Plan de Mejora Continua
Elaboración y presentación del Plan de Mejora Continua

Métodos de enseñanza:

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

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

Evaluación de aprendizajes:

- Realización y presentación de trabajo final

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

Carga horaria total: 120 horas.

Distribuidas en 33 clases total: 26 sesiones virtuales sincrónicas y 7 clases presenciales.

Fecha de inicio: jueves 13 de marzo de 2025.

Fecha de finalización: jueves 20 de noviembre de 2025.

Días y horarios:

Sesiones virtuales sincrónicas

- Jueves de 18:30 a 22:00h.
- Viernes 30/10 de 18:30 a 22:00h.

Clases presenciales

- Jueves 13/03, 03/04, 26/06, 31/07, 14/08 y 23/10 de 18:30 a 22:00h
- Jueves 13 de noviembre 14:00 a 20:00h (cierre del diploma).

Costo total: \$45.000 pesos uruguayos (que pueden ser financiados en 3 cuotas de \$15.000 a través de redes de cobranza o transferencia bancaria y hasta 6 cuotas sin interés financiadas en tarjeta de crédito) - Beneficios: Estudiantes UCU 25% - Alumni UCU 25% - Personal docente y administrativo UCU 20%.

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.