Diploma en Gestión de la calidad en los servicios de salud

Equipo docente: Lic. Esp. María Célica Borca, Cra. Silvana Villar
Unidad académica: Departamento de Salud y Bienestar
Referente académico: Dr. Federico Todeschini

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

Modalidad: Semi presencial
Carga horaria total: 120 horas (25 clases sincrónicas a distancia + 7 clases presenciales + 8 horas asincrónicas de trabajo autónomo)
Días y horarios: Jueves, de 18.30 a 22:00hs.
Encuentros presenciales: 9 y 30 de abril; 25 de junio; 6 y 20 de agosto; 29 de octubre; 12 de noviembre.
Fecha de inicio: jueves 9 de abril
Fecha de finalización: jueves 19 de Noviembre

Objetivos de la capacitación:

- 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 esperados:

Al finalizar el diploma, los egresados habrán desarrollado las siguientes competencias:

- 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.

Metodología de enseñanza:

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

Evaluación

- 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

Contenido:

Módulo 1: INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD. **Carga horaria: 21 horas**
1.1. Conceptos de Calidad asistencial - Principios de Avedis Donavedian - Dimensiones de la Calidad 1.2. Sistemas de Gestión de la Calidad en instituciones de salud. 1.3. Modelos de Calidad - Normas ISO - Mejora Continua INACAL - Joint Commissión - Modelo FNR 1.3. Proceso de Certificación. Implantación 1.4. Planificación en salud: Objetivos SMART, Modelo Marco Lógico, FODA, Círculos de Calidad

Módulo 2: DESARROLLO DE LAS PERSONAS Y GESTIÓN POR PROCESOS
Carga horaria: 25 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

2.3. Herramientas de calidad

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

2.5. Gestión documental

Módulo 3: CALIDAD Y SEGURIDAD ASISTENCIAL
Carga horaria: 25 horas

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

Módulo 4: MEJORA CONTINUA
Carga horaria: 25 horas

4.1 Monitoreo y evaluación de la calidad asistencial
- Indicadores de estructura, procesos y resultados
- Costos
- Cuadro de Control

4.2 Ciclo de Mejora Continua
- Procesos de Revisión
- Programa de Auditoria

- Plan de Mejora. Ciclo de Deming **4.3 Auditoría** - Indicadores de estructura, procesos y resultados - Costos - Cuadro de Control - Satisfacción del Usuario **4.4 Costos de la No Calidad** - Procesos de Revisión - Programa de Auditoria - Plan de Mejora. Ciclo de Deming
Módulo 5: Trabajo Final **Carga horaria: 24 horas**
Ejercicios Elaboración y presentación del Plan de Mejora Continua

Equipo docente

Lic. Mag. Verónica Olivera Pessi: Lic. en Enfermería (UdelaR), Magister en Gestión y Salud Pública (UCU), especialista en Gestión de Servicios de Salud (UCU), especialista en Administración Hospitalaria (Udelar). Evaluadora del Instituto Nacional de Calidad. Responsable de la Clínica Universitaria de la Salud (UCU). Supervisora Block Quirúrgico Hospital Pasteur.

Lic. Esp. María Célica Borca: Licenciada en Química (UdelaR). Especialista en Gestión de la Calidad. UNIT-ISO 9001. Graduada en Gerencia en Gestión del Riesgo. LSQA, con acreditación de competencias por Quality Austria. Especialista en Gestión de Servicios de Salud (UCU). Directora de la Unidad de Calidad y Desarrollo Organizacional de la Administración de los Servicios de Salud del Estado (ASSE). Integrante del Consejo de Jueces de los Premios y Reconocimientos de Calidad del Instituto Nacional de Calidad (INACAL). Evaluadora internacional del Premio Iberoamericano de la Calidad (FUNDIBEQ) y miembro de la Red de Evaluadores del Premio Iberoamericano de la Calidad.

Cra. Silvana Villar: Contadora Pública (UdelaR). Formación en Auditorías Internas de la Calidad ISO 9001:2015 y en Técnicas de Lean Management (UNIT e INACAL). Consultora de SEHR: Consultores en Sistemas de Gestión de Calidad, Lean Management y Mejora organizacional. Evaluadora en el año 2019 y Coordinadora de Evaluadores en el año 2021 del Premio Nacional de Calidad de INACAL.

Costo total: $48.000 pesos uruguayos.

Financiación hasta en 6 cuotas con tarjetas de crédito. Pago en efectivo a través de redes de cobranza o transferencia bancaria. Beneficios: Estudiantes UCU 25% - Alumni UCU 25% - Personal docente y administrativo UCU consultar. Consultar por convenios con otras instituciones.

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.