

Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud

Equipo docente: Lic. María Célica Borca, Cra. Silvana Villar.

Unidad académica: Clínica Universitaria de la Salud.

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.

Contenido:

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 (1)

1.1. Conceptos de Calidad asistencial

- Principios de Avedis Donabedian
- 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 Commission
- Modelo FNR

1.4. Proceso de Certificación

Módulo 2: PLANIFICACIÓN y LIDERAZGO (5 clases)

2.1. Planificación Estratégica (2 clases)

- Objetivos SMART
- Modelo Marco Lógico
- FODA
- Círculos de Calidad

2.2. Gestión del Cambio (1/2 clase)

2.3. Comunicación (1/2 clase)

- Comunicación interna
- Comunicación externa
- Matriz de Comunicación

2.4. Desarrollo de las Personas (1 o 2)

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

Módulo 3: CALIDAD ASISTENCIAL (6)

3.1. Seguridad del Paciente (3 clases)

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

3.2. Humanización en la Atención (1 clase)

3.3. Sistemas de Información (1 clase)

- Historia Clínica Electrónica Nacional
- BI
- Sistema Nacional Integrado de Certificación laboral (BPS)

Módulo 4: GESTIÓN POR RESULTADOS (5 clases)

4.1. Gestión por Procesos (2 clases)

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

4.2. Monitoreo y evaluación de la calidad asistencial (2 clases)

- Indicadores de estructura, procesos y resultados

- Costos
- Cuadro de Control
- Satisfacción del Usuario

4.3. Mejora Continua (1 clase)

- 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
- Visita a instituciones públicas y privadas, prestadoras de servicios de salud
- Orientación de lectura domiciliaria

4.3. Estrategias de evaluación:

- Participación y desempeño en las clases (75% de asistencia a clases)
- Presentación de ejercicios prácticos
- Evaluación escrita al finalizar módulo 2, 3 y 4

5. Bibliografía y referencias básicas

- 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.

Modalidad: presencial.

Carga horaria total: 40 horas (Distribuidas en 16 clases presenciales, de 2 horas y 30 min. cada una).

Días y horarios: jueves de 18:30 a 21:00hs.

Fecha de inicio: 10 de agosto de 2023.

Fecha de finalización: 30 de noviembre de 2023.

Costo total:

\$18.000 pesos uruguayos (financiados en 4 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%

Contacto:

Centro de Educación Continua
educacioncontinua@ucu.edu.uy
2487 2717 int. 6010/6011