

CURSO DE GESTION DE LA CALIDAD

- Modalidad a Distancia -

1. Presentación

El posicionamiento estratégico de la calidad y seguridad del paciente en las políticas de salud pública, es fundamental, para implementar y consolidar la cultura de seguridad y calidad de atención, que permita contribuir en mejores estándares de atención asistencial.

Requiere por parte de los profesionales y funcionarios en general, un enorme esfuerzo para apropiarse su contenido, y sobre todo su correcta implementación, especialmente de la protocolización de las normas de seguridad.

Para implementar un proceso de calidad continua de una institución de salud que permita obtener mayores y mejores niveles de calidad y alcanzar los estándares requeridos por el sistema de acreditación propuestos por el Estado y de las autoridades de salud, se requiere de un perfeccionamiento en el diseño y la aplicación de instrumentos, procesos y normas que permitan una mejora de la calidad en una institución de salud.

El curso se encuentra diseñado para satisfacer los requerimientos del nivel gerencial intermedio y permitirá fortalecer los conocimientos y habilidades de los profesionales que se desempeñan en los niveles operativos.

2. Objetivo General

Capacitar a profesionales de salud con las competencias necesarias para organizar, ejecutar y evaluar las actividades propias de la gestión de la calidad en servicios de salud en el actual contexto de salud nacional.

2.1. Objetivos específicos

Profundizar conocimientos y habilidades en las áreas de gestión de calidad, gestión de riesgo, gestión del cambio, y sistema de acreditación nacional.

Adquirir los conocimientos y las habilidades para la aplicación de un diseño, implementación y evaluación de los procesos de mejoramiento continuo al interior de la organización como estrategia para asegurar el éxito de los procesos de cambio.

Conocer y diseñar alternativas metodológicas para determinar los niveles de satisfacción de los usuarios/clientes de las instituciones de salud

3. Programa

Modulo 1. Sistema de Gestión de calidad.

- Marco legal del sistema de salud
- Conceptos, Dimensiones y Modelos de calidad
- Ciclo de mejora continua de la calidad
- Gestión del cambio organizacional.

- Gestión en calidad asistencial y normas ISO.
- Diseño e implementación de programas de gestión de la calidad de servicios de salud
- Herramientas metodológicas para la implementación de la gestión de calidad.
- Desarrollo de habilidades de liderazgo y competencias para el cambio

Modulo 2. Gestión del riesgo clínico.

- Comités Técnicos Hospitalarios.
- Evaluación de la Producción Hospitalaria
- Manejo de registros clínicos y archivos
- Normas, protocolos y aspectos éticos en la calidad asistencial.
- Normas de seguridad
- Seguridad del paciente
- Derechos y deberes de los pacientes
- Servicio al cliente, gestión de reclamos y espera

Modulo 3. Evaluación y Mejoramiento de la Calidad

- Métodos de identificación de oportunidades de mejora
- Análisis de problemas
- Exploración de necesidades y expectativas
- Metodología de la evaluación de calidad en salud
- Construcción y validez de criterios para evaluar la calidad
- Indicadores de Calidad.
- Indicadores de gestión clínica.
- Diseño de estudios del nivel de calidad

Modulo 4. Acreditación y Planificación Estratégica

- Diseño de intervenciones para mejorar la calidad
- Bases de la Acreditación de establecimientos de salud.
- Control de gestión y planificación estratégica en los servicios de salud

4. Perfil de participantes.

Directores de Hospitales, Coordinadores de Red, Administradores, Personal con cargos en la gestión de servicios, Personal de Salud de planta de Hospitales y Centros de Salud y para todos aquellos que tengan interés o la necesidad de mejorar sus conocimientos en Gestión de la Calidad.

5. Metodología.

El curso se realiza bajo la modalidad virtual a distancia y será desarrollado durante 4 módulos (4 meses) lo que requiere destinar aproximadamente 10 horas de trabajo de gabinete por semana y que implica:

- Lectura de diversas bibliografías enviados por el Docente que serán entregadas cada sábado en la página web.
- Teleconferencias con exposiciones con temáticas programadas en aula virtual de la Web todos los sábados y domingos desde hrs. 17:00 a 19:00, donde el

participante tendrá la oportunidad de realizar preguntas, aclarar dudas, realizar comentarios de análisis de acuerdo al tema a desarrollar.

- Cada módulo se realiza en 4 semanas intensivas de trabajo.
- Presentación mensual de trabajos prácticos mensuales en el portal web www.ibcsbolivia.com de acuerdo con las guías de trabajo mensual.
- Evaluación mensual de cada módulo.
- Las calificaciones de cada módulo estarán a disposición de cada participante a la conclusión del módulo en el portal del curso.
- Es importante disponer de una computadora con acceso y conexión a internet, una dirección de correo electrónico regular y el manejo de archivos digitales.

Luego de haber cumplido los requisitos administrativos de inscripción, el participante podrá descargar con su clave personal, los contenidos del módulo cada semana y realizar interacción on line.

Al inicio del curso se facilitará una guía metodológica para el desarrollo regular del curso y una orientación para el trabajo a los interesados en el manejo de la página Web, la Plataforma Moodle y el software de las teleconferencias en la que se sustenta el curso.

Total Horas por Módulo 40 Hrs.
Total Horas del Curso 160 Hrs

6. Sistema de evaluación

La evaluación del Curso será mensual, se calificarán los trabajos prácticos de cada mes. La evaluación final de aprobación del Curso será el resultado del promedio de los 4 módulos del Curso.

7. Cronograma

Módulo 1 27 de enero al 23 de febrero de 2018

Semana 1 27 de enero al 2 de febrero
Semana 2 3 al 9 de febrero
Semana 3 10 al 16 de febrero
Semana 4 17 al 23 febrero

Módulo 2 24 de febrero al 23 de marzo de 2018

Semana 1 24 febrero al 2 marzo
Semana 2 3 al 9 de marzo
Semana 3 10 al 16 de marzo
Semana 4 17 al 23 de marzo

Módulo 3 24 de marzo al 20 de abril de 2018

Semana 1 24 al 30 de marzo
Semana 2 31 de marzo al 6 de abril
Semana 3 7 al 13 de abril
Semana 4 14 al 20 de abril

Módulo 4	21 de abril al 18 de mayo de 2018
Semana 1	21 al 27 de abril
Semana 2	28 de abril al 4 de mayo
Semana 3	5 al 11 de mayo
Semana 4	12 al 18 de mayo

8. Plantel Docente

Docente 1: Dr. Daniel I. Illanes Velarde
 Docente 1: Dr. Hugo E. Carvajal Oviedo
 Docente 1: Dr. Edgar Cáceres Vega

9. Resultados Esperados

Al finalizar el modulo, se espera que el profesional cuya participación durante el curso haya sido regular, alcance los siguientes objetivos de orden educativo:

- Personal con conocimientos en las áreas de gestión de calidad, gestión de riesgo y sistema de acreditación nacional.
- Participantes con conocimientos para el diseño, implementación y evaluación de los procesos de mejoramiento continuo al interior sus instituciones.
- Con posibilidades de diseñar alternativas metodológicas para determinar los niveles de satisfacción de los usuarios/clientes de las instituciones de salud
- Personal interesadas en participar en el diseño e implementación de políticas y estrategias institucionales sobre calidad, seguridad y acreditación institucional y mejoramiento continuo de la atención.
- Profesionales con interés de participación activa en el proceso de implementación de la cultura de calidad y seguridad del paciente en sus respectivas instituciones.

10. Recursos

Pagina Web: www.ibcsbolivia.com
 Materiales de capacitación en formato magnético.
 Certificación impresa.

11. Certificación

En condición de **APROBADO** a participantes que aprobaron cada modulo del Curso
 En condición de **PARTICIPANTE** a los alumnos que no hayan aprobado los módulos pero que tuvieron una participación regular del Curso.

12. Inscripción

Luego de ingresar al portal www.ibcsbolivia.com debe hacer click en “**Inscripción a Cursos**” y luego de llenar el “**Formulario de Inscripción**” con todos los datos debe “**Enviar**” el mismo.

Al día siguiente de su inscripción recibirá en su correo información sobre la modalidad de ingreso a la plataforma Moodle con su usuario y contraseña asignados.

El día de inicio del Curso podrá acceder al material y las guías metodológicas del Curso de acuerdo a los programado

14. Avalado por:

Colegio Médico de Bolivia

Instituto de Investigaciones Biomedicas - IIBISMED, Facultad de Medicina - UMSS

Instituto Boliviano de Calidad en Salud - IBCS