

La Gestión de la Calidad en los Establecimientos de Salud.

DNCSSyRS



Ministerio de Salud
Argentina

CURSO: La Gestión de la Calidad en los Establecimientos de Salud.

Dirección Nacional de Calidad en Servicios de Salud y Regulación Sanitaria (DNCSSyRS)

- ✓ Virtual, autoadministrado
- ✓ Duración de la actividad: **10 semanas**
- ✓ Perfil del/la participante al cual va dirigida la actividad: Equipo de salud incluido el personal administrativo. Referentes de calidad de la RFC e integrantes de comités de calidad provinciales y de.

Propósito General de la Propuesta Formativa:

Capacitar a las personas que desarrollan tareas en hospitales y establecimientos prestadores de servicios de salud, sensibilizándolos sobre la necesidad de liderar y participar del cambio hacia la cultura de la calidad en sus instituciones

Fundamentación de la propuesta:

Los conceptos de gestión se han ido implantando en el sector de la salud, tanto para intentar mejorar la calidad de la atención proporcionada a los pacientes, como para optimizar los recursos de que disponen las instituciones sanitarias, tanto públicas como privadas.

Para poder comprender y analizar la complejidad de los fenómenos implicados en la asistencia y, sobre todo, para poder aprovechar y estimular las actitudes favorecedoras de cambios positivos en organizaciones prestadoras de servicios de salud es necesario incidir en la mejora continua de todos los elementos que la configuran, con una visión sistémica.

De esta manera, la calidad debe convertirse en un "modo de hacer las cosas" y para ello es necesario motivar, capacitar, pensar, planificar y medir.

A través de esta capacitación, que tiene como antecedente el curso "*La gestión sanitaria en la gestión de las instituciones de salud*" se pretende incentivar a todo el personal que se desempeña en el ámbito a liderar los cambios culturales y conformar

equipos que trabajen en la mejora de los procesos para el logro de los objetivos sanitarios.

Puesto que la calidad no puede alcanzarse sin el compromiso de todos, es preciso que cada uno, desde su lugar, pueda reconocer la importancia de su participación y asuma la responsabilidad para efectuar sus actividades con efectividad, eficiencia y propendiendo al mejor resultado posible para el paciente. En esta oportunidad esta propuesta educativa y de formación permanente, es parte del Plan Anual de Capacitaciones de la DNCSSyRS aprobado por las autoridades y presentado a la Red Federal de Calidad en Salud del país.

Objetivos:

Que los participantes:

- ξ Adquieran conocimientos sobre la temática de la calidad asistencial.
- ξ Reconozcan las principales herramientas para la Gestión de la Calidad.
- ξ Conozcan el manejo de metodologías para la identificación de procesos.
- ξ Identifiquen a través de casos problemas, situaciones favorables para la promoción del trabajo en equipo y la participación de los trabajadores y los pacientes.
- ξ Resuelvan casos y situaciones ejemplificadores que atañen a la Calidad de la atención institucional en salud.
- ξ Puedan identificar áreas de mejora mediante la autoevaluación.

Estructura general del curso:

Módulo 0 Introdutorio al curso.

Temas: uso de la plataforma. Características del curso. Estructura de contenidos modulares. Evaluación por módulos. Características para acceder a la evaluación final y obtener certificación. Video presentación del curso a cargo del referente del área.

Bibliografía:

Ministerio de Salud de la Nación. Definiciones de Estandarización de procesos asistenciales en salud (cuadro comparativo)

Módulo I: Introducción a la calidad

Temas: Las Funciones Esenciales de la Salud Pública. El sistema de salud y la calidad de los servicios: el concepto de calidad y sus aspectos determinantes. Los pilares y procesos de la Gestión de la Calidad. La ética en los actos de salud. El derecho a la salud. Objetivos y alcances del Programa Nacional de Garantía de la Calidad (PNGCAM).

ξ Clase 1: introducción a la calidad

ξ Clase 2: Calidad en la atención

ξ Clase 3: Estado y calidad

Bibliografía

Cuatrecasas, L. (2010) Gestión Integral de la Calidad: implantación, control y certificación. Barcelona: Profit Editorial Inmobiliaria. Pag. 17 – 56

Donabedian, A. (1993) Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la calidad de la atención. Salud Pública de México. Vol 35 N°1 1993. Pag. 94 - 97

Nechhi, S. (2004) Los ciudadanos y el derecho a la atención de la salud. Mesa Debate Calidad de atención en Salud den Centro CEDES (Centro de Estudios de Estado y Sociedad), con auspicio de OMS. Pag 10-16

Petracci, M. (2004) Calidad de atención en Salud. Mesa Debate Calidad de atención en Salud den Centro CEDES (Centro de Estudios de Estado y Sociedad), con auspicio de OMS. Pag 2-3

Forrellat Barrios, M. (2014) Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Revista cubana de hematología, inmunología y hemoterapia. 2014; 30(2): 179-183

Complementaria

Ley 26529 Poder Legislativo Nacional. Derechos del Paciente en su Relación con los Profesionales e Instituciones de la Salud.

Videos

OPS. La Calidad de Atención en los Servicios de Salud.

Módulo II: Orientación al usuario

Temas: Los servicios y sus usuarios. Propiedades de un servicio. Tipos de usuario. Cadena usuario-proveedor. Satisfacción del usuario y expectativas. Momentos de la verdad. Calidad requerida, diseñada y realizada. Métodos de escucha al usuario.

- ξ Clase 1: orientación al usuario
- ξ Clase 2: satisfacción del usuario
- ξ Clase 3: métodos de escucha

Bibliografía

Alarcón, A.M., Vidal, A. y Neira Rozas, J. (2003). *Salud intercultural: elementos para la construcción de sus bases conceptuales* Rev Méd Chile 2003; 131: 1061-1065

Vitolo, F. (2014) *Satisfacción de los pacientes: su correlación con la calidad de la atención y los juicios de mala praxis*. Biblioteca Virtual Noble.
<http://asegurados.descargas.nobleseguros.com/14>

Módulo III: Planificación

Temas: Marco estratégico. Despliegue de la planificación. Importancia de la planificación de la calidad. Herramientas para la planificación.

- ξ Clase 1: planificación estratégica y operativa
- ξ Clase 2: despliegue de la planificación
- ξ Clase 3: planificación del control de la calidad

Bibliografía

Matus, C. Política, Planificación y Gobierno. Documento del Ministerio de Educación y Justicia a partir del Curso nacional de Capacitación y actualización en Planificación y Administración de la Educación. Versión Preliminar del libro de 1987 con apoyo de OPS. Pag. 243 – 358

Videos

OPS. Recursos Humanos para la Salud Universal

https://www.youtube.com/watch?v=v3Q_VONJmwU

Módulo IV: La gestión por procesos

Temas: Concepto de proceso. Valor agregado. Gestión tradicional versus gestión por procesos. Eficacia, eficiencia, adaptabilidad. Tipos de procesos. Herramientas para la comprensión y conocimiento de los procesos institucionales. Gestión participativa.

Costos de la calidad y de la NO calidad.

- ξ Clase 1: gestión por procesos
- ξ Clase 2: gestión participativa
- ξ Clase 3: costos de la no calidad

Bibliografía

Bravo Carrasco, J. (2008) Gestión de Procesos. Santiago, Chile. Editorial Evolución S.A.

Módulo V: La cultura de la medición y la Mejora Continua

Temas: evolución de la Calidad. Concepto de mejora continua: conceptos relacionados.

Definición de problema. Oportunidad de mejora: cómo reconocerla. La mejora

continua y la resolución de problemas. Su relación con la seguridad de los pacientes.

Trabajo en equipo. Ruta evolutiva de los grupos de trabajo. La cultura de la medición.

Indicadores y estándares. Sistemas de información en salud.

- ξ Clase 1: mejora continua
- ξ Clase 2: trabajo en equipo
- ξ Clase 3: la cultura de la medición. Registros, indicadores y estándares.

Bibliografía

MINSAL (2003) *Guía de Indicadores Básicos de Calidad para Establecimientos de Salud. RESOLUCIÓN N°054/03 y anexos. Ministerio de Salud de la Nación, República Argentina*

Vitolo, F. (2012) Estrategias para que los médicos se comprometan con los planes de calidad y seguridad institucionales. Biblioteca Virtual Noble.

<http://asegurados.descargas.nobleseguros.com/14>

Videos

OPS. RELACIS - Sistemas de Información para la Salud (IS4H)

Módulo VI: Modelos de Excelencia y Acreditación

Temas: Pirámide de la calidad. Los modelos de gestión de la calidad. Concepto de Gestión de la Calidad total. Modelos que la sustentan. Estrategia institucional para la implementación de la Gestión de la Calidad Total.

ξ Clase 1: modelos de gestión de la calidad

ξ Clase 2: estrategia institucional para establecer un sistema de gestión de la calidad

Bibliografía

Nieves Nieto, C. y Ros Mc Donnell, L. (2006) *Comparación entre Modelos de Gestión de Calidad Total: EFQM, Gerencial de Deming, Iberoamericano para la excelencia y Malcolm Baldrige. Situación frente a la ISO 9000. X Congreso de Ingeniería de Organización. Valencia, 7 y 8 de septiembre de 2006. Pag. 1 – 10. Tomado de <https://docplayer.es/340627-Carmen-de-nieves-nieto-1-lorenzo-ros-mcdonnell-2.html> (enero 2021)*

Evaluación:

Cada módulo presenta una evaluación sumativa integradora de los conceptos específicos del mismo. Cada cuestionario consta de 15 a 20 preguntas de selección múltiple, con un 50% de las preguntas referidas a ejemplos cotidianos, problemas de

calidad / seguridad de los establecimientos, etc. Tendrán dos oportunidades para responderlo correctamente y se aprueba con el 60% de las preguntas respondidas correctamente.

Al final del curso, presenta una evaluación sumativa de 20 preguntas integradora de todos los contenidos del curso (Evaluación Final Integradora). En esta, a partir de un caso problema, se despliegan 20 preguntas aleatorizadas acerca de posibles reflexiones y soluciones a dicho problema, utilizando como base los conceptos vertidos en la totalidad de los módulos. Se aprueba con el 60% de las preguntas correctamente respondidas. Dispondrá de dos intentos posibles.

Los criterios de aprobación del curso son:

- a) Aprobación de cada una de las evaluaciones modulares con el 60% o más de las preguntas correctamente respondidas (estas restringen el acceso al siguiente módulo)
- b) Aprobación de la evaluación final integradora con un porcentaje mayor o igual al 60% de las preguntas correctamente respondidas (esta evaluación final es obligatoria, y restringe la posibilidad de la realización de la encuesta de la DNCSSyRS y, por lo tanto, de acceder al certificado final de curso aprobado)
- c) Realización de la encuesta obligatoria de EP
- d) Realización de la encuesta obligatoria de la DNCSSyRS donde se preguntan aspectos de información personal y de satisfacción educativa (esta encuesta está restringida a la aprobación del curso, y es estrictamente necesaria para la obtención del certificado)

✓ **Cantidad de horas que certifica:** 64 hs

*primero
la gente*



argentina.gob.ar/salud