

# Fortalecimiento de los equipos de salud en calidad y seguridad del paciente (FESCAS): Referentes de Calidad

DNCSSyRS



Ministerio de Salud  
Argentina

**CURSO:** Fortalecimiento de los equipos de salud en calidad y seguridad del paciente (FESCAS): Referentes de Calidad

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

- ✓ Virtual, autoadministrado
- ✓ Duración de la actividad: 6 semanas
- ✓ **Perfil del/la participante al cual va dirigida la actividad:** Equipo de salud incluido el personal administrativo. Referentes de calidad e integrantes de comités de calidad provinciales y de establecimientos. Los establecimientos que participan se clasifican tipológicamente en:

<b>Establecimientos con Internación</b>
Establecimiento de salud con internación general (ESCIG)
Establecimiento de salud con internación especializada en pediatría (ESCIEP)
Establecimiento de salud con internación especializada en maternidad/m.infantil (ESCIEM)
Establecimiento de salud con internación especializada en otras especialidades (ESCIE)
<b>Establecimientos Residenciales</b>
Establecimiento de salud con internación especializada en salud mental (ESCIESM)
Establecimiento de salud con internación especializada en tercera edad (ESCIE TE)
<b>Establecimientos sin Internación</b>
Establecimiento de salud sin internación de diagnóstico y tratamiento (ESSIDT)
Establecimiento de salud sin internación de diagnóstico (ESSID)
Establecimiento de salud sin internación de tratamiento (ESSIT)
Establecimiento de salud complementario (ESCL)

✓ **Objetivos:**

*Al finalizar la capacitación los participantes podrán:*

- Reconocer los pilares y procesos de la Gestión de la Calidad.
- Definir los tipos de usuarios existentes, los conceptos de satisfacción del usuario, y la diferencia entre calidad requerida, diseñada y realizada.

- Reconocer y analizar la importancia del trabajo en equipo y la ruta evolutiva de los grupos de trabajo, conociendo, analizando y explicando la relevancia de la cultura de la medición.
- Diferenciar el concepto de "incidente" de "evento adverso" y ejemplificar eventos adversos evitables e inevitables, describiendo los momentos pasibles de ocurrencia de fallas activas
- Identificar y describir los aspectos generales, los conceptos y componentes de la cultura de seguridad del paciente, necesarios para su mayor comprensión y análisis.
- Reconocer y describir aspectos relevantes de los cuidados de las personas con discapacidad, personas mayores y la perspectiva de género en la gestión de la atención sanitaria.
- Analizar el factor humano dentro de las instituciones de salud como elemento constitutivo para la identificación de oportunidades en la prevención cuaternaria.

### **Estructura general del curso:**

La propuesta se estructura en 4 módulos, sumados a un módulo de familiarización con el entorno de aprendizaje y un módulo de cierre que incluye la evaluación final y encuesta de satisfacción

- Módulo familiarización con la plataforma: Bienvenida, tutoriales de familiarización, programa.
- Módulo I: Introducción a la calidad
- Módulo II: Cultura de la atención
- Módulo III: Cultura de Seguridad
- Módulo IV: Inducción al Plan Nacional de Calidad DGCSSyRS
- Módulo cierre: Evaluación final y encuesta de satisfacción

**Módulo Introducción al curso FESCAS:** módulo Introdutorio de familiarización

**Contenidos:** programa del curso, características esenciales para la cursada y aprobación. Certificación.

### **Actividades:**

- ξ Características Generales del curso, explicación de la mesa de ayuda y mails donde comunicarse

ξ Clase 1: contenidos del curso FESCAS, hoja de ruta

### **Módulo I: Introducción a la calidad**

**Contenidos mínimos:** 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). La gestión por procesos.

#### **Actividades:**

- ξ Clase 1: Introducción a la calidad
- ξ Clase 2t: La calidad en la atención
- ξ Clase 3t: La Gestión por procesos

#### **Videos**

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

#### **Bibliografía**

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

### **Módulo II: Cultura de la atención**

**Contenidos mínimos:** 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.

#### **Actividades:**

- ξ Clase ppt: orientación al usuario
- ξ Clase ppt: La satisfacción del usuario

#### **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>

ξ **Autoevaluación de módulos I y II:** examen de 5 preguntas de selección múltiple, relacionados con los módulos I y II

### **Módulo III: Cultura de Seguridad**

**Contenidos mínimos:** cultura de seguridad. Instalación conceptual y práctica de la cultura de seguridad en la asistencia sanitaria. Gestión participativa. Cultura Justa.

#### **Actividades:**

- ξ **Clase 1:** Introducción a la problematización de la cultura de seguridad de los pacientes en el ámbito de la asistencia sanitaria.
- ξ **Clase 2:** La gestión participativa
- ξ **Clase 3:** evento adverso, error y las 9 acciones de seguridad del paciente

#### **Videos de apoyo al Módulo III:**

- ξ Cultura de Seguridad en las instituciones en el contexto de la Política de Seguridad del Paciente. Experiencia del Programa Paciente Seguro de un Hospital Universitario de Bogotá, Colombia.
- ξ **Video Cultura de la seguridad:** Autor Fabian Vitolo
- ξ **Video Cultura Justa:** Autor Fabián Vitolo

### **Bibliografía**

- *Seguridad del paciente: primero, cultura justa.*(2017) Editorial Centro de gestión hospitalaria | vía salud | número 39 Disponible en:  
<https://oes.org.co/download/seguridad-del-paciente-primero-cultura-justa/> Acceso julio 2021. Videos Cultura de la Seguridad y Cultura Justa - Fabián Vitolo
- Vitolo, F. Organizaciones que aprenden de sus errores. Noble compañía de seguros
- Vitolo, F. Cultura justa: el equilibrio entre lo no punitivo y lo disciplinario. Noble compañía de seguros

### **Módulo IV: Inducción al Plan Nacional de Calidad**

**Contenidos mínimos:** El Plan Nacional de Calidad DNCSSyRS. Derechos del paciente para equipos de Salud - Herramientas de Autoevaluación –Aplicación de Encuestas.

**Actividades:**

- ξ **Clase:** El Plan Nacional de Calidad DNCSSyRS. Derechos del paciente para equipos de Salud (*Material propio elaborado por la DNCSSyRS*)
  
- ξ **Clase:** Herramientas de Autoevaluación –Aplicación de Encuestas - / Cómo realizar una encuesta principales recomendaciones. (*Material propio elaborado por la DNCSSyRS*)

**Bibliografía**

- *Resolución Ministerial N° 1744/2021: Documento Marco de aprobación de la Herramienta de Buenas Prácticas para la mejora de la calidad en los servicios de salud* URL <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-1744-2021-351107>
  - *Resolución Ministerial N°2546/2021 Plan Nacional de Calidad en salud 2021-2024* URL: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-2546-2021-354386>
  - *Resolución Ministerial N° 1049/2021: Manual de los derechos de los/las pacientes para el equipo de salud* <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-1049-2021-348998>
- 
- *Medina, Graciela y Nóbili, Alejandro Jorge: "Derechos del paciente en su relación con los profesionales e instituciones de la salud: ley 26529 normativa provincial"* URL: <https://salud.gob.ar/dels/entradas/derechos-del-paciente-en-su-relacion-con-los-profesionales-e-instituciones-de-la-salud-ley> – Graciela Median
  - Garay Oscar – "Derechos de los pacientes" URL: <https://salud.gob.ar/dels/entradas/derechos-de-los-pacientes> -

**Evaluación:**

Evaluación de aprendizaje: la propuesta cuenta con una evaluación de integración de los módulos I y II al finalizar el 2° módulo, de selección múltiple de 10 preguntas. Esta evaluación se aprueba con el 60% de las preguntas correctamente respondidas.

Al finalizar el curso, debe aprobar una evaluación integradora de 20 preguntas, basadas en conceptos, casos y problemas de la totalidad de los 4 módulos del curso. Se aprueban con el 60% de las respuestas correctamente respondidas, con dos oportunidades para realizarla.

**Los criterios de aprobación del curso son:**

- a) Aprobación de la autoevaluación al finalizar el módulo II, 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:** 48 hs

*primero  
la gente*



[argentina.gob.ar/salud](https://argentina.gob.ar/salud)