

## **Diplomado en Gestión de la Calidad y Acreditación en Salud**

**Modalidad: Asincrónico**

**Duración total: 250 horas**

### **Objetivo General**

Desarrollar competencias para comprender, implementar, evaluar y fortalecer sistemas de gestión de la calidad y procesos de acreditación en organizaciones de salud, integrando estándares normativos, herramientas de mejora continua, seguridad del paciente, satisfacción usuaria y análisis de datos, con el propósito de promover una atención segura, eficiente, centrada en el paciente y orientada a la excelencia institucional.

### **Objetivos Específicos**

1. Comprender los fundamentos conceptuales de la calidad en salud, sus dimensiones técnicas y percibidas, y su relación con la seguridad del paciente, la mejora de procesos y la experiencia usuaria.
2. Analizar el sistema de acreditación en salud en Chile, su marco regulatorio, reglas de decisión, ámbitos de evaluación y exigencias para prestadores institucionales.
3. Reconocer la aplicación de normas y modelos de gestión de la calidad en salud, especialmente ISO 9001:2015, ISO 9004 e ISO 15189, en contextos asistenciales y de laboratorio.
4. Aplicar herramientas para medir y analizar la satisfacción de pacientes, considerando encuestas, escalas de medición, análisis de resultados y uso de la información para la mejora continua.
5. Identificar estrategias para fortalecer la seguridad asistencial y la gestión del riesgo clínico, incluyendo vigilancia de eventos adversos, protocolos de prevención, identificación segura del paciente y cultura de seguridad.
6. Utilizar metodologías y herramientas de mejora continua, como indicadores, análisis de Pareto, diagrama de Ishikawa, control estadístico de procesos e informes de mejora, para apoyar decisiones basadas en evidencia en los servicios de salud.

### **Módulos del Diplomado**

#### **Módulo 1: Fundamentos de la Calidad en Salud**

- **Concepto de calidad en salud y sus dimensiones.**
- **Calidad técnica, calidad percibida y calidad centrada en el paciente.**
- **Evaluación de la calidad asistencial.**
- **Mejora continua como principio organizacional.**
- **Relación entre calidad, seguridad y satisfacción usuaria.**

#### **Módulo 2: Sistema de Acreditación y Marco Regulatorio en Salud**

- **Accreditación clínica en Chile.**
- **Manuales y estándares para prestadores institucionales.**
- **Ámbitos de evaluación: dignidad del paciente, gestión de la calidad, gestión clínica, acceso y continuidad, recurso humano, registros, equipamiento, instalaciones y servicios de apoyo.**
- **Reglas de decisión y cumplimiento de características obligatorias.**
- **Reforma sanitaria, garantía de calidad y rol de los organismos fiscalizadores.**

#### **Módulo 3: Normas ISO aplicadas a la Calidad en Salud**

- **ISO 9001:2015 y gestión por procesos en salud.**
- **ISO 9004 y mejora del desempeño organizacional.**
- **ISO 15189 y calidad en laboratorios clínicos.**
- **Requisitos, beneficios y desafíos de implementación.**
- **Vinculación entre estándares ISO, acreditación y calidad asistencial.**

#### **Módulo 4: Satisfacción Usuaria y Calidad Centrada en el Paciente**

- **Satisfacción del paciente como indicador de calidad.**
- **Necesidades, expectativas y experiencia del usuario.**
- **Encuestas de satisfacción: diseño, validación, aplicación y análisis.**
- **Escalas de medición de satisfacción y experiencia del paciente.**
- **Uso de resultados para identificar áreas de mejora y apoyar decisiones.**

#### **Módulo 5: Seguridad Asistencial y Gestión del Riesgo Clínico**

- **Seguridad del paciente y cultura de seguridad.**
- **Eventos adversos y eventos centinela.**
- **Vigilancia, notificación y prevención de incidentes.**
- **Identificación segura del paciente.**
- **Protocolos y herramientas para la gestión del riesgo clínico.**
- **Comunicación efectiva y prevención en contextos asistenciales.**

#### **Módulo 6: Herramientas de Mejora Continua y Análisis para la Calidad**

- **Indicadores de calidad en procesos de salud.**

- **Metodologías y herramientas estadísticas aplicadas a la calidad.**
- **Análisis de Pareto.**
- **Diagrama de Ishikawa.**
- **Control Estadístico de Procesos (CEP).**
- **Elaboración de informes de mejora continua y seguimiento de acciones correctivas.**
- **Toma de decisiones basada en evidencia.**

### **Meta de Aprendizaje General**

**Al finalizar el diplomado, el participante será capaz de diseñar, implementar, monitorear y evaluar estrategias de gestión de la calidad y acreditación en salud, utilizando estándares normativos, herramientas de análisis y mejora continua, mecanismos de seguridad asistencial y medición de satisfacción usuaria, para contribuir al fortalecimiento de organizaciones sanitarias orientadas a la excelencia y al cuidado seguro del paciente.**

### **Metodología del Diplomado Asincrónico**

El Diplomado se desarrollará completamente en modalidad asincrónica, a través de una plataforma virtual de aprendizaje (LMS), disponible las 24 horas del día durante el período establecido. Esta modalidad permite al participante avanzar a su propio ritmo, accediendo a los materiales y actividades desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

#### **1. Estrategia de Aprendizaje**

El proceso formativo se centra en el aprendizaje autónomo y flexible, donde cada participante gestiona su tiempo de estudio de acuerdo con su disponibilidad. La metodología combina distintos recursos pedagógicos digitales que promueven la comprensión, análisis y aplicación práctica de los contenidos.

#### **2. Recursos Didácticos**

- **Lecturas guiadas:** Materiales teóricos descargables y diseñados con lenguaje claro, esquemas y ejemplos prácticos.
- **Presentaciones interactivas:** Diapositivas con resúmenes de conceptos clave y ejercicios de reflexión.
- **Videos de apoyo:** Material audiovisual breve y complementario, orientado a reforzar los contenidos principales de cada módulo (sin incluir clases explicativas grabadas).
- **Casos prácticos:** Situaciones reales o simuladas que permiten aplicar los conocimientos adquiridos.
- **Foros de participación:** Espacios asincrónicos para el intercambio de ideas y resolución de dudas, moderados por el tutor.

#### **3. Rol del Tutor**

El tutor o facilitador cumple un rol de acompañamiento y orientación, respondiendo consultas en foros o mensajería interna de la plataforma. Asimismo, entrega retroalimentación personalizada sobre las actividades evaluativas y fomenta la participación activa del estudiante.

#### **4. Evaluación del Aprendizaje**

La evaluación es continua y formativa, con instrumentos que valoran tanto la comprensión teórica como la aplicación práctica:

- Cuestionarios en línea por módulo.
- Actividades prácticas o estudios de caso.
- Evaluación final integradora.

La aprobación del Diplomado requerirá una nota mínima de 4.0 (en escala de 1.0 a 7.0) y un avance total del 100 % en los contenidos.

#### **5. Seguimiento y Soporte**

El sistema registra automáticamente el progreso, tiempo de conexión y resultados obtenidos por cada participante. En caso de dificultades técnicas, el estudiante podrá contactar al soporte académico o técnico mediante correo electrónico o chat interno.

#### **6. Cierre y Certificación**

Una vez completadas todas las actividades, el participante podrá descargar su certificado digital de aprobación desde la sección correspondiente de la plataforma, con validez oficial emitida por OTEC JCCD LTDA.