



DIPLOMADO EN MEJORAMIENTO CONTÍNUO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

1. JUSTIFICACIÓN

Una de las áreas de más notable desarrollo durante los últimos años en el sistema de salud colombiano es el de la gestión de la calidad en los servicios de salud. De hecho, hace parte este componente de una respuesta sistémica a la preocupación creciente a nivel internacional por la *seguridad del paciente*. Está claro que los riesgos y, más aún, la ocurrencia de *Eventos Adversos*, tienen alta frecuencia en los sistemas sanitarios. Ello deriva, en muchos de los casos, en reclamaciones administrativas, civiles y penales, que ponen en riesgo la integridad jurídica de las instituciones y la de los profesionales que en ellas laboran.

El sistema obligatorio de Garantía de Calidad, establece la necesidad de que los actores del sistema de salud, tanto aseguradores como prestadores, utilicen las herramientas disponibles en este Diplomado como una herramienta gerencial, para garantizar la calidad de los servicios de salud y mejorar permanentemente sus estándares.

2. OBJETIVOS

- 2.1.** Enseñar el uso de la mejora continua de la Calidad como una herramienta Gerencial, que distinga los conceptos básicos de la calidad y que permitan al alumno abordar las diferentes etapas de gestión desde el desarrollo de una adecuada planeación de la calidad, desatar procesos de mejoramiento continuo, costear la calidad de los servicios de salud y lograr el impacto deseado en el desempeño.
- 2.2.** Lograr que el participante diferencie esta herramienta, orientada al mejoramiento de la calidad, de aquellas metodologías descriptivas que tiene un bajo impacto, a través del abordaje teórico de los conceptos e igualmente el desarrollo práctico de los diferentes métodos y herramientas existentes para la mejora de la calidad.
- 2.3.** Conseguir que el participante, una vez terminado el Diplomado, esté en capacidad de plantear planes de calidad, utilizar los métodos cuantitativos y cualitativos de la calidad y diferenciar los costos de la calidad de los servicios de salud.

3. DIRIGIDO A

Especialistas en Auditoría o en Gerencia de Servicios de Salud, a funcionarios de las direcciones territoriales de salud, a los responsables de programas de calidad en los servicios de salud, IPS, EPS, ARS, y organismos responsables de la dirección, supervisión y control en los diferentes niveles del Sistema de Seguridad Social en Salud.



4. METODOLOGÍA

El programa tendrá una intensidad de 90 horas presenciales, 10 horas de práctica y 20 de trabajo autónomo del estudiante, para un total de 120 Horas

Se combinarán diferentes estrategias pedagógicas entre las cuales se cuentan las conferencias magistrales, el análisis de casos, el seminario y los talleres prácticos. Así mismo, los docentes podrán contar con mediaciones virtuales para hacer seguimiento en los casos específicos que lo requieran. Las sesiones presenciales serán complementadas con las actividades de aprendizaje autónomo que debe realizar el estudiante, mediante la oportuna y efectiva lectura de los documentos técnicos y normativos que soportan el proceso en comento.

De la intensidad horaria presencial, el participante debe asistir por lo menos al 85% de las mismas para poder obtener el certificado que otorga el Diplomado.

5. CONTENIDO TEMÁTICO

- 5.1. **Mejoramiento Continuo de la calidad:** en este modulo se entenderán los diferentes enfoques existentes y la diferenciación de cada uno de ellos frente al sistema actual.
- 5.2. **Conceptualización:** En este modulo el profesional iniciara el conocimiento de los elementos que componen el enfoque basado en el mejoramiento9 continuo de la calidad así como las diferentes términos utilizados en otros enfoques entre los cuales encontraremos criterio, cualidades de la calidad, estándar.
- 5.3. **Preparación estadística para la calidad:** para el desarrollo de la medición de la calidad el profesional requiere los conocimientos básicos estadísticos que le permitan medir la validez de sus estudios como la monitorización de los mismos. En este modulo igualmente aprenderá a interpretar y presentar los resultados de las evaluaciones.
- 5.4. **Planeación de la calidad:** Este es un de modulo fundamental para el profesional. Partiendo de este podrá diseñar el o los servicios o empresas basado en la metodología para la planeación de la calidad de Juran. Su desarrollo será teórico práctico y su resultado será la comprensión de los elementos que intervienen en la planeación y los métodos utilizados para el mismo.
- 5.5. **La auditoria como herramienta de la calidad:** el sistema obligatorio incluye a la auditoria como elemento o componente fundamental en el sistema. Los diferentes métodos buscan la eficiencia de los recursos, el uso adecuado de los mismos, disminución de riesgos y contención de los costos por el uso inadecuado. El profesional aprenderá a diferenciar el uso de los métodos y herramientas aplicables según sea el caso, aplicando el uso del ciclo y los niveles de la auditoria, así:
 - a) Métodos de prevención de problemas: Habilitación , Acreditación
 - b) Métodos de Detección de problemas: monitoria de indicadores, uso adecuado, screnen
 - c) Método de mejora de problemas: Ciclo de la calidad y sus etapas, matriz de Hanlon, y otras.



- 5.6. Cambio y cultura organizacional:** no puede lograrse implementar un sistema de calidad si no se conocen las barreras y la forma de intervenir frente a ellas en un proceso de implementación. Trabajar sobre la cultura organizacional implica que el profesional aprenderá métodos específicos para asumir el rol de líder para el cambio así como la promulgación de valores y ética en el cambio como gestión fundamental para mejorar la calidad y encontrar la excelencia
- 5.7. Costos de la calidad:** no es posible implementar un sistema de calidad sin conocer los diferentes tipos de costos que pueden hallar los profesionales en sus entidades. En este módulo aprenderán a diferenciar los costos y a calcular si la implementación de herramientas de calidad son costo efectivas. Igualmente como en el módulo estadístico aprenderán a presentar informe ejecutivo para sustentar el trabajo de calidad.

6. VALOR DE LA INVERSIÓN.

El Diplomado tiene un valor de **dos millones cien mil pesos (\$2.100.000,00)** M/C y para su apertura se requiere de un mínimo de veinte (20) participantes.

Para egresados la Universidad otorga un descuento del 10%, siempre y cuando estén afiliados a PROUSTA.

7. INFOMACIÓN.

DIRECCIÓN DE POSGRADOS Y EDUCACIÓN CONTINUADA

Universidad Santo Tomás Seccional Tunja

Calle 19 No. 11 – 64

Teléfono 7440404 Ext. 1070 y 1071