

**Curso de Capacitación en Gestión y Evaluación de la Calidad en
Salud
Facultad de Ciencias Médicas- UNLP
Centro INUS- Secretaria de Extensión Universitaria**

**Director Centro INUS , Dr. Jose M Paganini
Secretaria de Extension Universitaria Dra. Graciela Etchegoyen**

Junio 2010

Director del curso : Dr. José María Paganini

Coordinacion Docente: Fernanda Arrondo

Docentes: Jose Maria Paganini, Fernanda Arrondo, Pablo Binaghi, Jorge Bongiovani, Eleonora Dubra, Gustavo Jaluf, Oscar Miguel, Beatriz Riondet, Adriana Moiso, Ricardo Burry, Hector Riera.

Asesoría Académica: Horacio Barragán - Horacio Pracilio - Graciela Etchegoyen

DESTINATARIOS

- Profesionales universitarios con interés en la gestión y evaluación de calidad de los componentes del área salud: prestadores, financiadores, reguladores, sector público, sector privado.
- Otros miembros del equipo de salud con antecedentes de trabajo en el sistema de salud

PROPOSITO

Formar a profesionales de la salud y a miembros del equipo de salud en la evaluación planificación, implementación y monitoreo de programas de mejora continua de la calidad; para favorecer la implementación de los mismos en sus organizaciones de origen, beneficiando a corto, mediano y largo plazo a la población general.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Al finalizar el curso los participantes serán capaces de:

- Conocer e interpretar la evolución de la evaluación de calidad en el mundo y en Latinoamérica.
- Definir operacionalmente el concepto de calidad.
- Conocer las etapas de un programa de mejora continua de calidad.
- Conocer y analizar los estándares de calidad determinados por las instituciones organizadoras de este curso.
- Analizar y evaluar los establecimientos en sus estructuras, procesos y resultados.
- Diseñar y ejecutar un plan estratégico para la calidad, a partir de diagnósticos evidenciados.
- Diseñar indicadores de monitoreo y control de la calidad institucional.

- Identificar, documentar, analizar, mejorar y monitorear los procesos y normas organizacionales.
- Diferenciar los contenidos y estrategias de la auditoría médica, la evaluación interna y externa, la acreditación.
- Valorar los esfuerzos institucionales para la calidad, potenciando los mismos en beneficio de la población y los pacientes.

MODALIDAD DIDÁCTICA

- Modalidad semipresencial.
- Actividad presencial: 5 encuentros teóricos prácticos de 8 horas cada uno.
- Actividad no presencial entre encuentros e intercambios vía entorno educativo.

FORMA DE CALIFICACIÓN:

- Trabajos final aprobado.
- Participación entorno educativo

ASISTENCIA REQUERIDA:

Mínimo 80%

CERTIFICACIÓN:

Certificación emitida por la Facultad de Ciencias Médicas de la UNLP, Secretaria de Extensión Universitaria por 100 horas (40 hs presenciales + 60 horas no presenciales)

PROGRAMA:

| |
|------------------------|
| DÍA 1 – 8 horas |
|------------------------|

- Presentación objetivos y modalidad del Curso
- Presentación de los participantes
- Presentación de las instituciones Programas en marcha.
- El enfoque sistémico y las instituciones
- Los objetivos institucionales. Equidad, calidad y eficiencia
- Calidad. Definición Principios. Objetivos.
- Evaluación. Definición. Datos nacionales e internacionales .
- Indicadores y estándares de evaluación concepto, ejemplos.
- Actividades preparatorias para iniciar un programa de mejora continua de la calidad
- Estrategias de evaluación: autoevaluación- evaluación interna, evaluación externa.
- Diferenciación de conceptos: habilitación, categorización, certificación, acreditación de prestadores.
- El Comité de Calidad: sugerencias para su constitución.

Taller grupal:

1. Instrucciones de cómo ingresar y manejar el entorno educativo
2. Definición de cronograma de las actividades preparatorias para iniciar un programa de mejora continua de la calidad en cada organización.

Actividad no presencial individual e institucional:

1. Conformación del Comité de calidad.
2. Indagar en su organización sobre la existencia de un documento donde estén escritas la misión, visión y valores de la misma.
3. Consultas vía entorno educativo

Material de trabajo

- Guía para formar el Comité de Calidad y actividades preparatorias para iniciar un programa de mejora continua de calidad

DIA 2 – 8 horas

- Los manuales de acreditación y de evaluación. Su utilización
- Análisis. Lógica de aplicación.
- Plan estratégico. Componentes: diagnóstico interno, diagnóstico externo, objetivos, estrategias, actividades, plazos, recursos, responsables. Planes operativos, cadena de medios a fines.
- Misión, visión, valores

Taller grupal:

1. Selección grupal de un área del Manual de evaluación. Presentación grupal y por escrito de sugerencias
2. Definición de misión, visión y valores de la institución de origen

Actividad no presencial individual e institucional:

1. Selección individual de un área del Manual de Evaluación, completando el mismo según lo observado en la institución de origen.
2. Consultas vía entorno educativo

Material de trabajo

- Manuales de evaluación

DIA 3– 8 horas

- Desarrollo del Plan Estratégico
- Herramientas auxiliares: Matriz FODA
- Herramientas auxiliares: Planilla de objetivos, estrategias, actividades.
- Herramientas auxiliares: Gráfico de Gantt

Taller grupal:

1. Confección grupal de matriz FODA, agrupándose según áreas de interés: fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas, definición de estrategias.

Actividad no presencial individual e institucional:

1. Repetir el trabajo del taller (matriz FODA) en la organización de origen, tomando como insumo la información obtenida en actividad no presencial anterior.

2. Indagar en su organización sobre la existencia de un documento que contenga el organigrama y manual de funciones.
3. Indagar en la organización acerca de la utilización de indicadores de gestión.
4. Consultas vía entorno educativo

Material de trabajo

- Guía metodológica para la planificación

DIA 4– 8 horas

- Organización. Organigrama. Manual de funciones. Diseño y perfiles de puestos.
- Procesos: su identificación, definición, límites, mapa de procesos, su confección. Tipos de gráficos de procesos.
- Indicadores: tipos, análisis. Registros

Taller grupal:

1. Planificación estratégica grupal de un área seleccionada (definición de objetivos, estrategias, actividades, recursos, responsables y plazos)
2. Definición de indicadores para el monitoreo del Plan Estratégico y el área seleccionada.
3. Definición en lenguaje escrito y simbólico de un proceso.

Actividad no presencial individual e institucional:

1. Repetir el trajo del taller (planificación estratégica) en la organización de origen, tomando como insumo la información obtenida en actividad no presencial anterior.
2. Definición de mapa de procesos de la organización de origen.
3. Indagar en su organización sobre la existencia de encuestas de satisfacción y mecanismos de evaluación del personal.
4. Consultas vía entorno educativo

Material de trabajo

- Guía metodológica para la planificación

DIA 5– 8 horas

- Liderazgo. Motivación
- El evaluador de la calidad: actitud, conocimientos, habilidades.
- Técnicas de negociación
- Evaluación de la satisfacción
- Evaluación del personal.

Taller grupal:

1. Presentación de los trabajos finales: Plan estratégico de un área seleccionada.