



Instituto Nacional de Formación Online

**MEDICINA Y SALUD**

## Gestión de la Calidad en Salud



MODALIDAD  
**100%  
ONLINE**

ÁREA  
**MEDICINA**

DURACIÓN  
**80  
HORAS**



## DESCRIPCIÓN

Para las instituciones de salud, una de las grandes metas y desafíos es garantizar un servicio de calidad, que logre satisfacer las necesidades del paciente-usuario. Para lograr este fin, se debe contar con profesionales altamente capacitados para comparar objetivamente aquello que se debe hacer con lo que ocurre en la realidad de la institución. En este contexto surge esta formación *online*. A través de material teórico y clases interactivas, el curso le brinda al profesional conocimientos profundos sobre los sistemas de gestión de la calidad y herramientas de análisis para aumentar la eficacia, la eficiencia y la equidad en las instituciones sanitarias.

El curso se estructura en 9 clases en las que se aborda de manera integral el concepto de «calidad» en el ámbito sanitario y su gestión. Asimismo, la formación se enfoca en la evaluación interna y externa de los sistemas sanitarios, la calidad en la atención al paciente, la gestión de los recursos humanos y la calidad en los resultados. Por último, el profesional encontrará herramientas para la elaboración de análisis de costos, cuadros de mando integral, análisis de resultados, planes de mejora de la eficiencia, entre otros contenidos que lo ayudarán a optimizar la gestión de la calidad en su institución.

## TARGET

Dirigido a profesionales universitarios con funciones directivas o funciones jerárquicas; profesionales pertenecientes a los servicios de salud públicos y privados; profesionales pertenecientes a entes responsables de las políticas públicas y a organismos responsables de la financiación del sistema, y funcionarios responsables de temas presupuestarios con funciones de ejecución o control, así como ejecutores de normativas y otros perfiles que intervienen en el proceso de organización y gestión general del sistema, docentes e investigadores.

## OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

- Impulsar la formación de gestores y profesionales de la salud en el ámbito de la calidad sanitaria, como herramienta de análisis imprescindible.
- Fortalecer los sistemas de salud mediante un mejor conocimiento de cómo promover la eficacia, eficiencia y equidad de las políticas sanitarias.
- Capacitar al profesional de salud para realizar la evaluación e implementar los conocimientos indispensables sobre calidad en los servicios sanitarios.



## TEMARIO

### **Clase 1. Calidad en los servicios sanitarios**

- **Calidad en los servicios sanitarios**
- **La utilización de los recursos organizacionales: un enfoque de eficiencia**
  - Modelo organizacional
  - Objetivos estratégicos
- **Actividades que realizan las unidades operativas hospitalarias**
  - Servicios finales
- **Calidad de la atención médica**
  - Acto médico
  - Método clínico
- **Gestión de las organizaciones de salud**
  - Planificación estratégica
- **Organización de los hospitales**
  - Gestión de los procesos hospitalarios
  - Acciones constitutivas
  - Visión de los procesos

### **Clase 2. Gestión de la calidad en organizaciones de salud**

- **Dimensiones de la calidad en las organizaciones de salud**
- **La calidad y la normativización**
- **La práctica profesional**
  - Interrelación entre estructura, proceso y resultado
  - Relación estructura-proceso
  - Relación estructura-resultado
  - Relación proceso-resultado
- **Programa de garantía de calidad**
  - Diseño de la calidad
  - Monitorización de la calidad
  - Mejora continua de la calidad
  - Ciclo de mejora continua
- **Indicadores**
  - Forma de los indicadores
  - Indicadores básicos
  - Indicadores tradicionales
  - Indicadores de proceso frente a indicadores de resultados
  - Indicadores de gestión

### **Clase 3. Evaluación interna del sistema sanitario (Parte I)**

- **Generalidades**
- **La calidad total como manejo de la gestión**
  - Producción
    - Medición de la producción
  - Elasticidad de la demanda en el factor productivo: efecto, renta y sustitución
  - Calidad: un concepto en permanente evolución
  - Conceptualización de la calidad aplicada al entorno hospitalario
  - Conceptualización de costo aplicada al entorno hospitalario
    - Costo basado en actividades
- **La salud como proceso de producción asistencial**
  - Costos de la calidad
  - Costos de la no calidad
  - Costos por paciente, patología y procesos
  - Características de los productos/servicios de salud
  - Los productos/servicios
  - Cantidad o calidad en los servicios de salud
  - Relación demanda-cantidad-precio
  - Costos ocultos en las instituciones de salud
  - Reducción de costos

### **Clase 4. Evaluación interna del sistema sanitario (Parte II)**

- **El cuadro de mando integral**
  - Etapas y pasos para la construcción de un cuadro de mando integral
  - Criterios directivos para desarrollar un cuadro de mando integral
  - Concepto del valor agregado sanitario
- **Planificación, participación, liderazgo, prospectiva y perspectivas**
  - Conceptos del cuadro de mando integral

- **Etapas y pasos para la construcción de un cuadro de mando integral**
  - Formular la estrategia. Bases para el consenso de los objetivos
  - Establecer las líneas estratégicas, objetivos y metas que serán monitoreados con el cuadro de mando integral y su correlación con las perspectivas y los indicadores
  - Evaluación del comportamiento de los indicadores y de la correlación con el desarrollo de la estrategia del plan de empresa para la institución elegida
- **La seguridad sanitaria**
  - Tabla de estudios multicéntricos sobre eventos adversos
  - La seguridad del paciente
  - Frecuencia de los eventos adversos
- **Cultura de seguridad, factor humano y formación**
  - Prácticas seguras
  - Cirugía segura
  - Cuidados seguros
  - Identificación inequívoca de pacientes
  - Sistemas de notificación de incidentes

#### **Clase 5. Evaluación externa del sistema sanitario**

- **Sistemas de aseguramiento de la calidad**
  - Normas ISO 9000 y su relación con los servicios de salud
- **Control de la calidad de los servicios de salud**
  - Métodos de evaluación de la atención médica
  - Herramientas de abordaje para la búsqueda de la calidad de la atención médica: la acreditación de las organizaciones de salud
    - Certificación de especialidades
  - Programa de certificación de laboratorios clínicos: los criterios de calidad en un modelo de mejora continua
    - Metodología
    - Estándares
    - Un proceso de mejora continua y de garantía de calidad en el laboratorio

#### **Clase 6. Calidad en la atención al paciente**

- **Calidad en la atención al paciente**
  - Satisfacción del cliente interno
  - Satisfacción del cliente externo
  - Evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad
  - Calidad en relación con la satisfacción
  - Calidad como medida de la satisfacción
  - Satisfacción como medida de la calidad

#### **Clase 7. Gestión de los recursos humanos**

- **Gestión de los recursos humanos**
- **Planificación de calidad en la gestión de los recursos humanos**
  - Selección del personal
  - Reclutamiento
  - Estimación de la demanda de personal
  - Carrera profesional
  - Análisis del puesto de trabajo: el nomenclador de puestos
    - Perfil profesional: médico
    - Competencias
    - Incumbencias-habilidades-destrezas
- **Auditoría en la gestión de los recursos humanos**
  - Relaciones con la planificación de los recursos humanos
  - Relación entre niveles y objetos de planificación
  - Evaluación del impacto y su relación con las políticas y estrategias
  - Tipos de auditoría
    - Auditoría de resultados y relación con las estrategias
    - Auditoría de productos y su relación con la planificación operativa
    - Auditoría de procesos

#### **Clase 8. Calidad en los resultados**

- **Medición de resultados**
- **La calidad científico-técnica y su relación con la medicina basada en la evidencia**
  - Las raíces de la medicina basada en la evidencia
  - Tipos de estudio
  - Control estadístico de los procesos
  - Toma de decisiones basadas en la evidencia



### **Clase 9. Trabajos prácticos en gestión de calidad**

- **Trabajo práctico N° 1.**  
**Elaborar análisis de costos**
  - Pautas a seguir
  - Respuesta comparativa
- **Trabajo práctico N° 2.**  
**Elaborar un cuadro de mando integral**
  - Pautas a seguir
  - Respuesta comparativa
- **Trabajo práctico N° 3.**  
**Analizar los resultados de: procesos, tecnología, procedimientos de diagnóstico y terapéutica**
  - Pautas a seguir
  - Respuesta comparativa

- **Trabajo práctico N° 4.**  
**Realizar una mejora de los costos ocultos**
  - Pautas a seguir
  - Respuesta comparativa
- **Trabajo práctico N° 5.**  
**Realizar una propuesta de mejora de la accesibilidad**
  - Pautas a seguir
  - Respuesta comparativa
- **Trabajo práctico N° 6.**  
**Realizar una mejora de la eficiencia**
  - Pautas a seguir
  - Respuesta comparativa
- **Trabajo práctico N° 7.**  
**Cómo hacer una matriz de priorización: ejemplo práctico de matriz de priorización**
  - Pautas a seguir
  - Respuesta comparativa

## **COORDINACIÓN DOCENTE**

### **Néstor Luis Feldman**

- *Médico especialista en clínica médica, en auditoría y en gestión de sistemas de salud.*
- *Doctor en Medicina.*
- *Médico de planta del Servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Profesor Alejandro Posadas (Argentina).*
- *Médico auditor del Hospital Nacional Profesor Alejandro Posadas.*
- *Exdirector médico coordinador del Hospital Nacional Profesor Alejandro Posadas.*
- *Exinterventor del Hospital Nacional Profesor Alejandro Posadas.*