

**1. DENOMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD:**

Gestión de Calidad y Seguridad del paciente en salud pública

**2. CONTRIBUCIÓN ESPERADA (el aporte de la capacitación en el puesto de trabajo):**

Consolidar en los equipos asistenciales y de apoyo administrativo de los diferentes servicios de salud, la concepción de calidad en el servicio para cerrar la brecha entre los niveles actuales y los niveles esperados de atención al ciudadano, medir resultados, riesgos e impactos, y con la competencia para mejorar permanente dicha atención.

**3. EJE: Innovación y calidad institucional**

**4. ORGANISMO SOLICITANTE: IPAP CHACO**

**5. ORGANISMO DICTANTE: IPAP CHACO**

**6. ORGANIZADOR: IPAP CHACO**

**7. CAPACITADOR/ES:**

Christian Dellera – Médico – Especialista en Ingeniería en Calidad

**Convenio: NO**

**8. FUNDAMENTACIÓN:**

Existen muchas definiciones de calidad en el campo sanitario. Tomaremos de la Organización Mundial de Salud (OMS) que define: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso".

Se observa, entonces, que la calidad nuevamente es un concepto multidimensional. Generalmente, el equipo médico le da más importancia al aspecto técnico, mientras que el aspecto interpersonal es resaltado más por los usuarios de los servicios. Sin embargo, es necesario reconocer que ambos aspectos tienen igual importancia en el otorgamiento de servicios de salud; los aspectos técnicos son indispensables para lograr atención eficaz, eficiente y efectiva; y, no hay duda que una buena relación proveedor-usuario, cimentada en el respeto mutuo, determina en gran medida resultados exitosos para la salud, al propiciar mejor adhesión terapéutica y a la institución de salud, además de mayor satisfacción de usuarios y de proveedores.

En este curso, se introduce a las herramientas de calidad y su aplicación en el campo sanitario, para poder aplicarlos en los elementos claves establecidos por Avedis Donabedian (1919-2000) teniendo en cuenta que calidad en salud incluye el efecto sinérgico entre estructura, proceso y resultado

## 9. DESTINATARIOS:

- Jefes de servicios
- Personal de enfermería
- Personal de los servicios administrativos del Ministerio de Salud Pública
- Personal integrante de equipos formalizados para implementación y gestión de calidad en la Salud Pública.

**10. NIVEL DE DESTINATARIOS:** Direcciones y jefaturas, Nivel Operativo

**11. NÚMERO DE PARTICIPANTES:** 35 personas.

## 12. OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:

- Comprender el ciclo de calidad y su gestión.
- Conocer las herramientas y filosofías de calidad
- Comprender la calidad como herramienta para la seguridad del paciente
- Aplicar en forma práctica los conocimientos en una propuesta de mejora en su ámbito de trabajo.
- 

## 13. CONTENIDOS:

- Primera parte:
  1. Introducción al Concepto de Calidad según los distintos autores .Calidad Total. Los Principios de la Gestión de Calidad.
  2. Análisis y Solución de Problemas. Histogramas, Pareto, Espina de Pescado, FODA. AMFE, Método de los 7 pasos de Deming Tormenta de Ideas, etc
  3. Introducción a la filosofía LEAN y KAIZEN en Calidad para la identificación del Valor. Taller de Identificación del Valor en la Atención de Salud”
  4. La Organización y su entorno. Identificación de Usuarios/Clientes. Relevamiento de Clima Organizacional
- Segunda parte
  5. Seguridad del Paciente Parte I: Definición. Errores, Incidentes y eventos adversos “
  6. Seguridad del Paciente Parte II: Factor Humano. Cultura de la Seguridad
  7. Análisis y Gestión de Riesgos.
  8. Comunicando errores. Realidad o Utopía?

**14. MODALIDAD:** virtual

## 15. METODOLOGÍA:

- Encuentros sincrónicos con presentaciones teóricas breves de los contenidos centrales de cada unidad temática.
- Análisis de casos expuestos por los participantes y posterior reflexión sobre la propia experiencia y las prácticas habituales. En base a lo anterior se propondrá la identificación de los elementos teóricos y la aplicación de técnicas, a medida que se desarrollan los contenidos
- Trabajo Final Integrador para quienes opten por la aprobación, que dé cuenta de la adquisición de nuevas competencias a partir de la correcta aplicación de la teoría en casos prácticos. En este caso, los cursantes desarrollarán un sistema de gestión de conflictos adecuado a su contexto de trabajo.

**16. DURACIÓN:**

Para la certificación de aprobación: 40 hs (cuarenta) totales, divididas en :

- 12 horas de encuentros sincrónicos: 8 encuentros de 1,5hs cada uno
- 18 horas de autogestión del conocimiento
- 10 horas para desarrollo y consulta del trabajo final

Para la certificación de asistencia: 9 horas como mínimo o 12 horas como máximo, según la cantidad de clases sincrónicas a las que asista y permanezca efectivamente el participante.

## 17. CRONOGRAMA:

| CLASE SINCRÓNICA                                       | DÍA                        | HORA                  | AUTOGESTIÓN DEL CONOCIMIENTO - CUESTIONARIOS |
|--|----------------------------|-----------------------|--|
| ENCUENTRO 1  | 12-ago                     | 8,30HS A 10,00HS      | 13/8 AL 18/8                                 |
| ENCUENTRO 2  | 19-ago                     | 8,30HS A 10,00HS      | 20/8 AL 25/8                                 |
| ENCUENTRO 3  | 26-ago                     | 8,30HS A 10,00HS      | 27/8 AL 1/9                                  |
| ENCUENTRO 4  | 02-sep                     | 8,30HS A 10,00HS      | 3/9 al 8/9                                   |
| ENCUENTRO 5  | 09-sep                     | 8,30HS A 10,00HS      | 10/9 al 15/9                                 |
| ENCUENTRO 6  | 16-sep                     | 8,30HS A 10,00HS      | 17/9 al 22/9                                 |
| ENCUENTRO 7  | 23-sep                     | 8,30HS A 10,00HS      | 24/9 al 29/9                                 |
| ENCUENTRO 8  | 30-sep                     | 8,30HS A 10,00HS      |  |
| SEMANA PARA CONSULTAS TRABAJO FINAL - POR AULA VIRTUAL | DEL 1/10/2021 AL 8/10/2021 | MEDIANTE AULA VIRTUAL |  |
| ENTREGA DEL TRABAJO FINAL                              | 09/10/2021                 | POR AULA VIRTUAL      |  |

## 18. REQUISITOS PARA CERTIFICACIÓN:

**Para Certificación de Aprobación Final: Cumpliendo con:**

- ✓ Mínimo de 75% de asistencia y permanencia en las clases sincrónicas
- ✓ Aprobación del trabajo final.

**Para Certificación de Asistencia:** Cumpliendo con el mínimo de 75% de asistencia y permanencia a las clases sincrónicas programadas.

## 19. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

**Instrumento de evaluación para Certificación de Aprobación Final:**

- ✓ Cumplimiento de los cuestionarios de autoevaluación
- ✓ Participación activa en las clases
- ✓ Trabajo final:

El participante deberá presentar un trabajo final en el que luego de la describir el Entorno de su Organización, aplique las distintas técnicas de análisis de un Problema detectado en su ámbito de trabajo. A partir de allí se deberán utilizar las herramientas teóricas aprendidas que le permitan hacer una adecuada gestión de calidad identificando los usuarios y procesos involucrados, los objetivos de la calidad y la corriente de valor, aplicando finalmente el Ciclo de Mejora Continua.

Es intención del Equipo Docente que el material producido por el alumno sea una propuesta de mejora en la calidad asistencial de su ámbito laboral y que el TFI sea un elemento compartido a sus autoridades y equipo de trabajo como instancia superadora

El trabajo final tendrá, como mínimo, estos puntos

- A. Diagnóstico de la situación (descripción del servicio, etc)
- B. Enunciación del objetivo/ valor de calidad buscado
- C. Propuesta de Mejora ( reingeniería del Proceso)
- D. Análisis de riesgos
- E. Selección de herramientas de medición

Los 15 minutos finales de cada encuentro, se dará la indicación /pautas/orientaciones de la aplicación del tema desarrollado para el trabajo final.

Sistema de calificación: 1 a 10. Calificación mínima para aprobar 6 ptos.

## 20. BIBLIOGRAFÍA:

- Crosby Ph (1998) LA CALIDAD NO CUESTA El Arte de Cerciorarse de la Calidad. Ed. McGRAW HILL BOOK COMPANY
- Avedis Donabedian Evaluación de la calidad de la atención médica. Revista de Calidad Asistencial. 2011;16-S11-S16
- Avedis Donabedian La calidad de la atención médica. Revista de Calidad Asistencial. 2011;16-S29-S38
- Capítulo 4.Manual de Administración de la Calidad Total y Círculos de Control de Calidad Volumen II ¿Como Iniciar los Círculos de Control de Calidad? Guía para Facilitadores y Líderes. Banco Interamericano de Desarrollo. 2003
- Fernández, J.L. y Bajo, A. (2012). *La Teoría del Stakeholder o de los Grupos de Interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad*. Revista Internacional de Investigación en Comunicación *adResearch ESIC*. Nº 6 Vol 6. Segundo semestre, julio-diciembre 2012. Págs. 130 a 143 Disp en DOI: 10.7263/ADR.RSC.006.07
- © Grupo Galgano, 2007. Federación Española de Municipios y Provincias.*La Administración Pública Sin Derroches Como Mejorar La Productividad Y La Calidad De Los Servicios Públicos*
- Consenso: seguridad del paciente y las metas Internacionales Arch Argent Pediatr 2019;117 Supl 6:S277-S309 / S277
- OMS Marco Conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente Versión 1.1 Informe Técnico Definitivo Enero de 2009. Disp en <http://www.who.int/about/copyright/es/index.html>
- Acciones Para La Seguridad De Los Pacientes En El Ámbito De La Atención Sanitaria. Ministerio de Salud y Desarrollo Social Septiembre 2019
- Rutherford PA, Provost LP, Kotagal UR, Luther K, Anderson A. *Achieving Hospital-wide Patient Flow*. IHI White Paper. Cambridge, Massachusetts: Institute for Healthcare Improvement; 2017. (Available at [www.ihp.org](http://www.ihp.org))

## 21. RECURSOS.

- **Material audiovisual**
  - Provisto por el docente a cargo:
  - De otras en Internet. Indicar enlaces de videos
- **Infraestructura:**
  - Sala virtual con capacidad para 35 personas
  - Aula virtual en el campus de IPAP CHACO

- **Material solicitado a los participantes:**  
**Conexión a las clases sincrónicas y para acceso al aula virtual**

**22. SEDE DE DICTADO: Digital** [ipapvirtual.chaco.gov.ar](http://ipapvirtual.chaco.gov.ar)

**23. INSCRIPCIÓN:**

- **Debe inscribirse** en nuestra web [ipap.chaco.gov.ar](http://ipap.chaco.gov.ar) y subir el formulario de inscripción final disponible en el aula dentro **los dos días hábiles de inicio del curso.**

**Cierre de inscripción:** martes 10/08/2021 a las 20 hs. **o una vez cubierto el cupo de 35 personas previsto** para la actividad.