



# CURSO E LEARNING GESTIÓN DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN PARA ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD.

**42 Horas pedagógicas**

---



Manuel Bulnes 368, Oficina 604 Temuco  
Teléfono: 452748988  
Email: [contacto@innovares.cl](mailto:contacto@innovares.cl)  
[www.innovares.cl](http://www.innovares.cl)

NCh 2728  
BUREAU VERITAS  
Certification



## INDICE:

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| Fundamentación                 | 3  |
| Objetivo General y Específicos | 4  |
| Dirigido a                     | 5  |
| Requisitos                     | 5  |
| Certifica                      | 5  |
| Duración                       | 6  |
| Modalidad                      | 6  |
| Temario                        | 7  |
| Metodología                    | 11 |
| Horarios                       | 12 |
| Evaluación                     | 12 |
| Requisitos de aprobación       | 12 |
| Docente                        | 13 |
| Contacto                       | 14 |

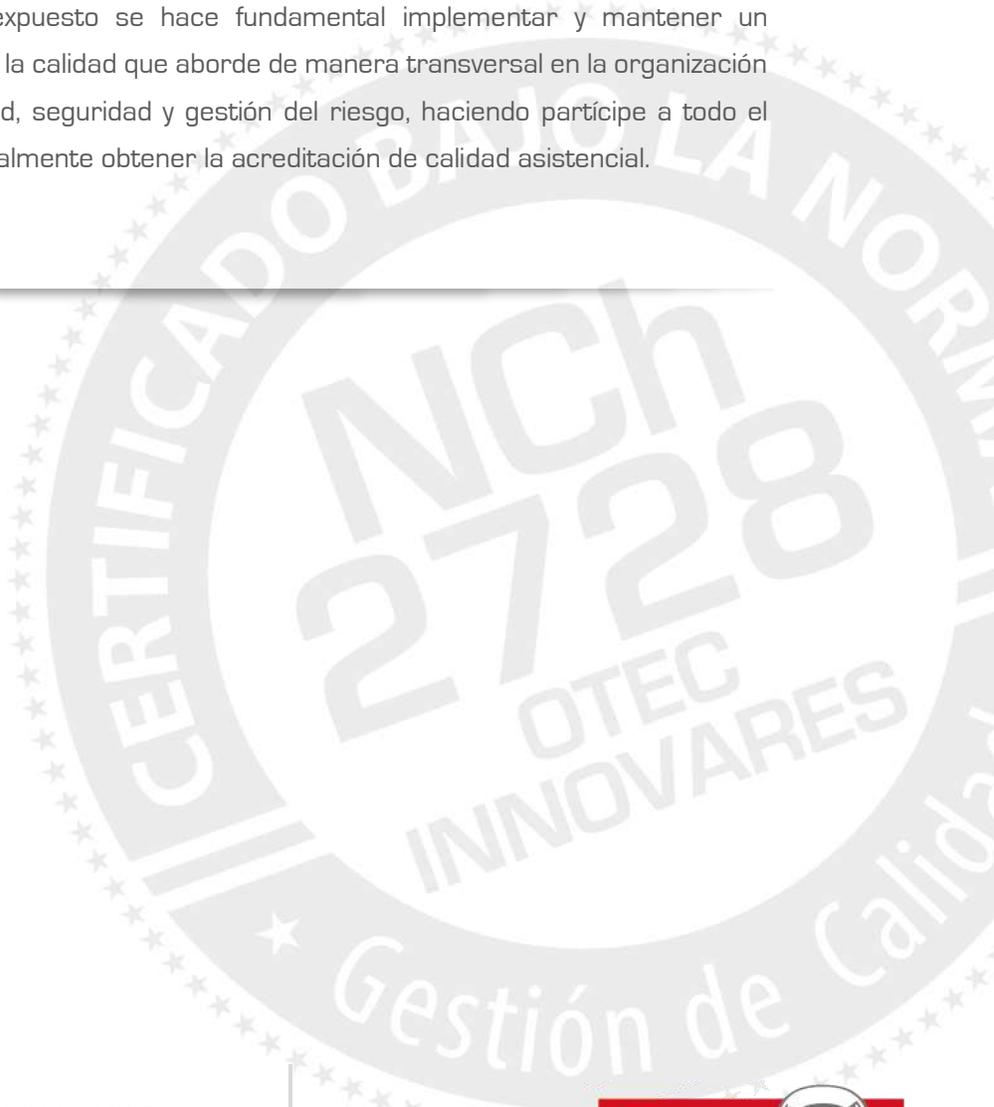


## FUNDAMENTACIÓN:

En el contexto de la Reforma de la Salud del país, la garantía de calidad en el régimen de prestaciones de Garantías Explícitas (GES), se sitúa como uno de los ejes centrales de la gestión en los establecimientos sanitarios. Con ello impone a los prestadores de salud y sus equipos, el desafío de instaurar la gestión de calidad como una estrategia permanente de desarrollo y de mejora continua de los procesos.

El concepto de acreditación se define como un proceso periódico de evaluación externa de una institución de salud, ya sea esta de atención abierta o cerrada, de manera que cumpla con los estándares mínimos que garanticen la calidad en las prestaciones otorgadas y seguridad de los pacientes.

Por todo lo anterior expuesto se hace fundamental implementar y mantener un programa de gestión de la calidad que aborde de manera transversal en la organización los conceptos de calidad, seguridad y gestión del riesgo, haciendo participe a todo el equipo de salud para finalmente obtener la acreditación de calidad asistencial.



## OBJETIVO GENERAL:

El curso tiene como objetivo que el alumno sea capaz de adquirir conocimientos, herramientas y habilidades destinadas a la implementación de la gestión de calidad y acreditación en los centros de atención primaria del país.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Al término del curso, los/as participantes serán capaces de:

1. Analizar el marco regulador de la Reforma Sanitaria y del Sistema Nacional de Acreditación.
2. Describir los componentes del diseño de calidad, la metodología para elaborar la política de calidad institucional y los distintos documentos regulatorios; normas, procedimientos, guías de práctica clínica solicitados por el Estándar General para Prestadores Institucionales de Salud de Atención Abierta.
3. Identificar las etapas del proceso de acreditación y la composición del Estándar General para Prestadores Institucionales de Salud de Atención Abierta, en conjunto con las características obligatorias que le aplican.
4. Identificar las directrices emanadas del Compendio IV de circulares interpretativas y las últimas circulares interpretativas de la Superintendencia de Salud para aplicar las pautas de cotejo del manual de Atención abierta.



## DIRIGIDO A:

Profesionales del área de la salud que se desempeñen en Atención primaria de salud (APS)

Alumnos de 4° y 5° año de carreras del área de la salud con interés de formación en el área de la gestión de calidad asistencial.

## REQUISITOS:

**Para usar el medio instruccional:** Disponer de un computador al menos Pentium III, con conexión a Internet de banda ancha. Tener una cuenta de correo electrónico habilitada. Tener conocimientos a nivel de usuario de Windows, procesador de textos (Word, por ej.) y de navegación en Internet.

**Competencias requeridas:** Estudios completos o en curso de carrera de Enfermería 4to o 5to año. No son necesarios estudios de postgrado.

### Documentación anexa:

Profesionales: Enviar digitalizado a [contacto@innovares.cl](mailto:contacto@innovares.cl) fotocopia del título profesional o certificado de inscripción en el registro nacional de prestadores individuales de salud de la Superintendencia de Salud en su calidad de profesional.

## CERTIFICA:

El certificado de aprobación de curso es emitido por Innovares Ltda. Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) [Reconocido por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo de Chile. SENCE](#). Su razón social es Capacitación Olivares y Vásquez Ltda., y su RUT es 76.023.861-9. [OTEC Innovares se encuentra certificada por Norma Chilena 2728](#), equivalente a ISO 9001.



## DURACIÓN:

**Plazo Mínimo:** 20 días desde que inicia su curso. (No puede rendir la prueba final antes de los 20 días).

**Plazo Máximo:** 30 días desde que inicia su curso.

## MODALIDAD:

### Medio Instruccional

Para impartir los cursos hemos elegido la modalidad e Learning, por tratarse de una enseñanza basada en Internet.

Nos identificamos con la definición e Learning como el uso de tecnologías de redes para diseñar, entregar, seleccionar, administrar y extender los procesos de aprendizaje. Sus elementos constitutivos son: contenidos en múltiples formatos, administración del proceso de aprendizaje y una comunidad en red de alumnos, desarrolladores y expertos.

Está demostrado que el e Learning enriquece la experiencia educativa, la hace más rápida, reduce los costos, aumenta el acceso a la educación y a las tecnologías de la información, y asegura mayor transparencia del proceso para todas las partes involucradas como docentes, autoridades y alumnos.

### Beneficios de la Modalidad

Se imparte cuando sea: 24 horas al día, los 7 días de la semana, y donde sea: alumnos dispersos geográficamente y desde cualquier lugar; aumenta el intercambio internacional.

Mayor flexibilidad: El e Learning ofrece una mayor flexibilidad, los alumnos pueden recibirlo en cualquier franja horaria, además el alumno puede fijar sus propios ritmos de aprendizaje, según el tiempo de que disponga y de los objetivos que se haya fijado.

Se eliminan las barreras de distancia, por lo que disminuyen tiempos y costos asociados al traslado a las salas de clases.

Permite la interacción asíncrona; colaboración grupal; enriquecimiento del aprendizaje por medio de simulaciones, juegos e interactividad; integración de computadores.

El tiempo de adquisición de contenidos es mejor y en menor tiempo.

Los cursos suelen estar mejor diseñados, preparados y los contenidos más completos.



## TEMARIO:

### UNIDAD I: DISEÑO DE LA CALIDAD.

#### MÓDULO 1 CONCEPTOS DE CALIDAD, SEGURIDAD ASISTENCIAL Y MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD.

- INTRODUCCIÓN
  - Calidad asistencial como eje de las Garantías explícitas en salud.
- CONCEPTOS DE CALIDAD Y SEGURIDAD ASISTENCIAL.
  - Concepto de calidad y seguridad asistencial: OMS.
  - Concepto de calidad asistencial: Avedis Donabedian.
  - Conceptos de calidad y seguridad asistencial: Superintendencia de salud.
- MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD.
  - Modelo de garantía de calidad.
  - Modelo de aseguramiento de la calidad.
  - Modelo de mejoramiento continuo de la calidad.

#### MÓDULO 2 DIMENSIONES DE LA CALIDAD Y DIRECTRICES PARA INICIAR EL TRABAJO EN CALIDAD.

- INTRODUCCIÓN
  - Calidad asistencial y seguridad del paciente.
- DIMENSIONES DE LA CALIDAD.
  - Conociendo las dimensiones de la calidad.
  - Definiendo las dimensiones de la calidad.
  - Evaluación de las dimensiones de la calidad.
- DIRECTRICES PARA INICIAR EL TRABAJO EN CALIDAD.
  - Requisitos para designar al encargado de calidad de la institución.
  - Labores del encargado de Calidad institucional.
  - Generalidades de la política de calidad institucional.

#### MÓDULO 3 POLÍTICA DE CALIDAD INSTITUCIONAL Y PASOS PARA REALIZAR EL PROGRAMA DE CALIDAD.

- INTRODUCCIÓN
  - Sistema de Gestión de Calidad en centros de atención abierta.
- POLÍTICA DE CALIDAD INSTITUCIONAL
  - Significado de la política de Calidad de la institución.
  - Características de la política de calidad de la institución.
  - Guía para diseñar la política de Calidad de la institución.
- PASOS PARA REALIZAR EL PROGRAMA DE CALIDAD
  - Componentes del programa de Calidad institucional.
  - Evaluación periódica.



## **UNIDAD II: MARCO REGULATORIO DEL SISTEMA DE ACREDITACIÓN.**

### **MÓDULO 1 MARCO NORMATIVO DEL SISTEMA DE ACREDITACIÓN Y FASES PARA EL PROCESO DE ACREDITACIÓN.**

- INTRODUCCIÓN
  - Sistema Nacional de Acreditación.
- MARCO REGULATORIO DEL SISTEMA NACIONAL DE ACREDITACIÓN.
  - Reforma de salud, año 2005.
  - Ley 19.937- Ley 19.966.
  - Reglamento del Sistema Nacional de Acreditación.
  - Rol del Ministerio de salud, Superintendencia de salud y del Instituto de Salud Pública.
- FASES PREPARATORIAS PARA INICIAR EL PROCESO DE ACREDITACIÓN.
  - Fases del proceso de acreditación.
    - Solicitud de Acreditación.
    - Evaluación en terreno.
    - Resolución del proceso.
- RESUMEN.

### **MÓDULO 2 ESTRUCTURA DEL ESTÁNDAR DE ACREDITACIÓN PARA ATENCIÓN ABIERTA Y REGLAS DE DECISIÓN.**

- INTRODUCCIÓN
  - Estándar de Acreditación de Atención Abierta.
- ESTÁNDAR DE ACREDITACIÓN DE ATENCIÓN ABIERTA
  - Estructura de la Pauta de cotejo del estándar de Acreditación de Atención Abierta.
  - Aranceles del proceso de Acreditación.
  - Estándares vigentes de Acreditación.
- REGLAS DE DECISION
  - Circular IP N°40.
    - Acredita.
    - Acredita con observaciones.
    - No acredita.
  - Plan de mejora de la institución.
- RESUMEN



**MÓDULO 3 ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA CONSTATAción EN TERRENO DE LAS CARACTERÍSTICAS OBLIGATORIAS DEL MANUAL DE ACREDITACIÓN DE ATENCIÓN ABIERTA.**

- INTRODUCCIÓN
- PROCEDIMIENTO DE CONSTATAción
  - Generalidades de la constatación en terreno.
    - Fundamento metodológico.
  - Circular interpretativa N°5.
- INDICADORES
  - Características de los indicadores.
  - Indicadores de estructura.
  - Indicadores de proceso.
  - Indicadores de resultado.
  - Evaluación de los indicadores.
  - Ficha del indicador.
- RESUMEN.

**UNIDAD III: ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL.**

**MÓDULO 1 ESTÁNDAR DE AA, CON ÉNFASIS EN LAS CARACTERÍSTICAS OBLIGATORIAS Y HERRAMIENTAS PARA SU CUMPLIMIENTO. (PARTE 1)**

- INTRODUCCIÓN
- GLOSARIO
- COMPENDIO DE CIRCULARES QUE INSTRUYEN A LA ENTIDADES ACREDITADORAS N°4
  - Consideraciones de los puntos de verificación.
  - Consideraciones para la aplicabilidad de las características.
- CARACTERÍSTICAS OBLIGATORIAS DE LA PAUTA DE COTEJO DE ATENCIÓN ABIERTA.
  - DP 1.1
  - DP 4.1
  - CAL 1.1
  - GCL 1.2
  - GCL 1.4
  - GCL 1.8
- RESUMEN



**MÓDULO 2 ESTÁNDAR DE AA, CON ÉNFASIS EN LAS CARACTERÍSTICAS OBLIGATORIAS Y HERRAMIENTAS PARA SU CUMPLIMIENTO. (PARTE 2)**

- INTRODUCCIÓN.
- CARACTERÍSTICAS OBLIGATORIAS DE LA PAUTA DE COTEJO DE ATENCIÓN ABIERTA.
  - AOC 1.1
  - AOC 2.1
  - RH 1.1
  - RH 1.2
  - REG 1.1
  - EQ 2.1
- ASIGNACIÓN DE PUNTAJE A LAS CARACTERÍSTICAS PARA SU CUMPLIMIENTO.
  - Ejemplo de la asignación de puntajes a una característica.
- RESUMEN.



## METODOLOGÍA:

- Los alumnos deberán desarrollar en el aula virtual todas las actividades básicas, y si desean profundizar sus conocimientos, las actividades complementarias.
- Los alumnos podrán elegir los horarios de sus clases, teniendo para esto acceso al aula virtual en forma permanente, continua y sin restricción desde la fecha de inicio, hasta finalizar el curso.
- Los materiales de estudio podrán ser descargados, incluyendo las clases en formato PDF, desde el aula virtual en forma permanente desde la fecha de inicio, hasta finalizar el curso.

### I. ACTIVIDADES BÁSICAS (Obligatorias)

Estas actividades son obligatorias y tienen que ser realizadas para adquirir los conocimientos relevantes del tema. Los contenidos tratados en ellas son evaluados en la prueba final del curso.

#### a. Evaluación diagnóstica:

La evaluación diagnóstica o inicial es la primera actividad a realizar al iniciar su curso, no influye en su nota final. Tiene como propósito que cada alumno verifique el nivel de preparación para enfrentarse a los objetivos que se espera que logren al finalizar el curso. Estableciendo el nivel real de conocimientos antes de iniciar esta etapa de enseñanza-aprendizaje e learning.

#### b. Lecturas básicas:

El alumno debe aprender los contenidos de estos documentos, destacando y resumiendo los conceptos más relevantes del tema. Dudas o consultas debe realizarlas al docente en el foro del curso, las que serán respondidas en horario hábil.

#### c. Clases interactivas multimediales: con menú de navegación y preguntas interactivas con retroalimentación.

El alumno debe ver y escuchar las clases interactivas multimediales de cada tema, resumiendo los conceptos más relevantes. Dudas o consultas debe realizarlas al docente en el foro del curso, las que serán respondidas en horario hábil.

#### d. Autoevaluación:

El alumno después de haber visto las clases interactivas multimediales y haber realizado el estudio correspondiente de las lecturas básicas, comprobará sus conocimientos por medio de autoevaluaciones formativas con retroalimentación.

La nota obtenida es solo referencial, para que usted evalúe lo aprendido, no influyen en su evaluación final.

Dudas o consultas debe realizarlas al docente en el foro del curso, las que serán respondidas en horario hábil.

#### e. Foro de consultas al docente:

Cada estudiante debe participar activamente en el foro del curso, en que los estudiantes realizarán todas las consultas al docente sobre los contenidos tratados.

### II. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Estas actividades, lecturas y videos, están orientados a coadyuvar y profundizar de los contenidos; Su contenido no es obligatorio, por lo cual NO son evaluadas.



## HORARIOS:

- El participante podrá elegir el horario para realizar las actividades del curso, no obstante, estas se deben desarrollar en el plazo determinado en el programa.
- Las evaluaciones se deben desarrollar en el plazo determinado en el programa.
- La dedicación horaria requerida para el curso **es de 10,5 horas semanales**, tanto online como offline, considerando horas de estudio, navegación en el aula virtual, video-clases, autoevaluaciones, prueba final etc.

## EVALUACIÓN:

- **Evaluación diagnóstica o inicial:** Tiene como propósito que cada alumno verifique el nivel de preparación para enfrentarse a los objetivos que se espera que logren al finalizar el curso. Estableciendo el nivel real de conocimientos antes de iniciar esta etapa de enseñanza-aprendizaje e learning. Con fines formativos, no influyen en la nota final.
- **Preguntas Interactivas** en la cuales el alumno deberá ir participando en la clase y autoevaluando los contenidos aprendidos con preguntas interactivas con retroalimentación, lo cual le permitirá evaluar inmediatamente que contenidos debe reforzar. Con fines formativos, no influyen en la nota final.
- **Pruebas autoevaluación** online con retroalimentación inmediata por cada clase. Con fines formativos, no influyen en la nota final.
- **PRUEBA FINAL**
  - Debe ser realizada una vez que el alumno haya terminado todas las actividades básicas del curso.
  - **1 Prueba Final. 100% Nota de la final**
    - Prueba online de 40 preguntas selección múltiple con dos intentos. Segundo intento opcional.
    - Si desea subir su nota, deberá ser realizado (segundo intento) en un plazo máximo de 24 horas después del primero (de lo contrario tendrá validez solo el primer intento). En este caso se promedian los dos intentos para su nota final de certificación.
    - Recuerde que el plazo mínimo para rendir la prueba final para este curso son 20 días, es decir no puede rendirla antes de ese plazo, de ser así, se tomara como un intento válido y se considerara en el promedio de la nota final. El certificado se entrega solo a las personas que cumplan los plazos previamente informados.

## REQUISITOS DE APROBACIÓN:

Aprobaran el curso los estudiantes que obtengan en la nota final una nota igual o superior a 4.0.



## DOCENTE:

### CRISTINA PAZ RAMÍREZ VENEGAS.

- Enfermera UST.
- Magister © Gestión gerencial y calidad en salud.
- Diplomado en Gestión de calidad y seguridad asistencial.
- Diplomado en Prevención y control de IAAS.
- Evaluadora del Sistema Nacional de acreditación.
- Perteneciente al staff de evaluadores de la entidad acreditadora GCA salud.



## CONTACTO:

### Información e Inscripciones

<https://www.capacitacionesonline.com/blog/curso-e-learning-gestion-calidad-acreditacion-atencion-primaria-salud>

Teléfono: 452748988

Email: [contacto@oteinnovares.cl](mailto:contacto@oteinnovares.cl)

[www.innovares.cl](http://www.innovares.cl)

[www.CapacitacionesOnline.com](http://www.CapacitacionesOnline.com)

