

### PROGRAMA DE CURSO

*Esta versión del curso se considera excepcional, debido a la emergencia sanitaria por COVID-19. Las metodologías, calendarios y evaluaciones pueden sufrir modificaciones en el transcurso del semestre, con la finalidad de dar cumplimientos satisfactorios a los resultados de aprendizaje declarados y el propósito formativo comprometido. Los eventuales cambios se llevarán a cabo según la contingencia, serán validados por la Dirección de Escuela y se informarán de manera oportuna a sus participantes, a través de los canales formales institucionales.*

**Unidad académica:** Escuela de Tecnología Médica

**Nombre del curso:** Gestión de la Calidad

**Código:** TM9029-2

**Carrera:** Tecnología Médica.

**Tipo de curso:** Obligatorio

**Área de formación:** Formación especializada

**Nivel:** Quinto

**Semestre:** IX Semestre

**Año:** 2020

**Requisitos:** Gestión II

**Número de créditos:** 2 (54 horas)

**Horas de trabajo presenciales:** 0

**Horas no presenciales:** 54 no presenciales (42 horas virtuales + 12 horas de trabajo autónomo)

**N° estudiantes estimado:** 40

**Horario:** lunes de 8:30 a 11:45 horas,

**Lugar:** sala virtual en U-Curso

ENCARGADO DE CURSO:

Prof. TM. Leonor Armanet B. [larmanet@u.uchile.cl](mailto:larmanet@u.uchile.cl)

COORDINADORAS:

TM. Sara Herbage E. [sherbage@gmail.com](mailto:sherbage@gmail.com)

TM. Josefina Barrera J. [josefinabarrera@gmail.com](mailto:josefinabarrera@gmail.com)

Docentes	Unidad Académica	N° horas indirectas
Josefina Barrera J.	Profesora Invitada: Profesional especialista	29
Leonor Armanet B.	Departamento de Pregrado, Vicerrectoría de Asuntos Académicos U. de Chile	29
Milton Larrondo L.	Hospital Clínico U. de Chile	6
Antonio Farías y Fredy Coronado	Departamento de Información y Control de Gestión. FEN U. Chile	5

Carlos Rilling Luis San Martín	Departamento de Pregrado, Vicerrectoría de Asuntos Académicos U. de Chile	3
Sara Herbage	Departamento de Tecnología Médica	29
Patricio Bustamante Veas	Departamento de Tecnología Médica	1

### PROPÓSITO FORMATIVO

Este curso entrega bases teóricas y principios básicos de la gestión de calidad en organizaciones de salud, otorgando una visión global del tema e introduciendo a los y las estudiantes en algunas bases a considerar en el aseguramiento de la calidad de una organización, promoviendo buenas prácticas y orientando los cambios necesarios desde un enfoque actualizado y pertinente.

Gestión de la calidad se vincula curricularmente con el dominio de gestión, por lo tanto, se relaciona con las asignaturas de Gestión I y Gestión II. Aporta al Dominio Genérico Transversal, generando por una parte competencias para trabajo en equipo y expresión oral y escrita y por otra a un análisis crítico y reflexivo de las decisiones, acciones y procedimientos que realiza.

El curso contribuye al perfil de egreso para que el profesional genere condiciones y oportunidades de aseguramiento de la calidad, proponiendo acciones que favorezcan la eficiencia, eficacia y confiabilidad de su quehacer profesional.

### COMPETENCIAS DEL CURSO

#### Dominio Gestión:

**Competencia 2:** este curso contribuye a que el estudiante pueda aplicar la gestión de calidad logrando la máxima eficiencia, eficacia y confiabilidad de su quehacer, como una contribución al logro de las metas y objetivos sanitarios.

**Subcompetencia 2.1:**

Analizando los elementos involucrados en la gestión de calidad asistencial.

**Subcompetencia 2.2:**

Utilizando las herramientas de calidad que le permitan evaluar la efectividad y eficiencia de los procesos asociados a su quehacer.

#### Dominio Genérico Transversal:

**Competencia 2:** este curso contribuye a que el estudiante pueda ser un profesional crítico y reflexivo en las decisiones, acciones y procedimientos que realiza, para contribuir eficazmente en los distintos ámbitos o dominios de desempeño del Tecnólogo Médico.

**Subcompetencia 2.1:** Actuando analítica y reflexivamente, con una visión de la complejidad de los procesos y de su contexto.

**Competencia 3:** este curso contribuye a que el estudiante pueda utilizar herramientas de aproximación a las personas de acuerdo con sus características individuales, su contexto grupal y social para interactuar de manera pertinente a la situación y para obtener la información necesaria que permita decidir las acciones a desarrollar en su ámbito profesional.

**Subcompetencia 3.1:** Utilizando eficazmente la comunicación verbal, corporal y escrita para facilitar y optimizar la comprensión del mensaje.

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CURSO:

- RA1:** Realizar aplicaciones básicas y reflexionar sobre elementos de las normativas y de los sistemas de acreditación, para la mejora de la calidad asistencial, fundamentando las principales razones por las que un/a Tecnólogo/a Médico/a necesita contar con un sistema de gestión de la calidad en su quehacer profesional, reconociendo la cultura de calidad de su organización.

2. **RA2:** Analizar críticamente un servicio (clínico de su mención o de otra naturaleza en que participa), evidenciando las oportunidades de mejora, reflexionando sobre el proceso de control y evaluación como una herramienta de aseguramiento de la calidad de la gestión asistencial y general, generado propuestas básicas de mejora y su correspondiente monitoreo.
3. **RA3:** Utilizar eficazmente la expresión oral y escrita tanto en trabajos grupales como individuales utilizando lenguaje formal y científico que permite la comprensión del mensaje.

### PLAN DE TRABAJO

Unidades de Aprendizaje	Indicadores de Aprendizaje	Acciones Asociadas
<p><b>Unidad I</b></p> <p><b>Conceptos, normas y elementos de la calidad asistencial</b></p>	<p>Describe los elementos de una cultura de calidad organizacional.</p> <p>Conceptualiza y analiza la gestión del cambio en una organización y el manejo de conflictos.</p> <p>Describe las bases conceptuales de la gestión de calidad asistencial.</p> <p>Conceptualiza y reconoce una política de calidad en salud y sus principales componentes.</p> <p>Comprende el proceso de acreditación de instituciones de salud y su aporte a mejorar la calidad de los procesos a su cargo.</p> <p>Analiza las dimensiones de calidad involucradas en la acreditación de instituciones de salud.</p>	<p>Clases expositivas.</p> <p>Talleres de Discusión.</p> <p>Elaboración de Informes grupales</p> <p>Presentación de informes y retroalimentación.</p> <p>Lectura y análisis de artículos y/o material de trabajo.</p> <p>Participación en foro.</p>
<p><b>Unidad II</b></p> <p><b>Aseguramiento de la calidad asistencial</b></p>	<p>Conoce el proceso de autoevaluación (auditorías internas y externas) y sus implicancias en el aseguramiento de la calidad.</p> <p>Describe los elementos de un sistema de aseguramiento de la calidad y los dispositivos que lo constituyen</p> <p>Identifica algunas metodologías y herramientas fundamentales utilizadas en el aseguramiento de calidad asistencial.</p> <p>Analiza crítica y reflexivamente un proceso correspondiente a su ámbito de desempeño, discutiendo los fundamentos y las posibilidades de optimización.</p> <p>Aplica herramientas destinadas al mejoramiento continuo de la calidad de un servicio clínico y</p>	<p>Clases expositivas.</p> <p>Talleres de Discusión.</p> <p>Elaboración de Informes grupales</p> <p>Presentación y discusión de informes y retroalimentación.</p> <p>Lectura y análisis de artículos y/o material de trabajo.</p> <p>Participación en foro.</p>

	<p>elaborar indicadores básicos de la calidad de los procesos o productos.</p> <p>Relaciona los procesos de acreditación y autoevaluación con el aseguramiento de calidad asistencial.</p> <p>Realiza trabajo en equipo y presenta informe del resultado de los talleres realizados.</p> <p>Presenta y defiende el trabajo realizado.</p>	
--	---	--

### ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

**Clase Virtual:** Exposición de un tema lógicamente estructurado por un profesor/a ante estudiantes, con el fin de entregar información y experiencia, considerando activar los conocimientos previos, presentar los contenidos en forma activa y estructurar los contenidos de manera lógica para esa audiencia.

**Taller de Discusión:** Método de aprendizaje en el cual se expone sobre un tema determinado, considerando diversos puntos de vista, buscando generar discusión para establecer acuerdos y determinar lineamientos en relación con el tema tratado. Todos/as los/as participantes son tratados como iguales, entendiendo además que deben dar opiniones que resulten constructivas y complementarias al proceso de discusión. Se establece además un proceso de reflexión a través del cual los/as estudiantes presentan el tema con un contenido de generación propia y organizan propuestas fundamentadas.

**Presentación de informes parciales y final (1, 2 y F) del trabajo:** Actividad que comprende la presentación parcial del trabajo realizado, con la intención de establecer un proceso de retroalimentación que lo mejore, mediante la reflexión grupal del contenido, aportando al aprendizaje de los y las estudiantes, visualizando también aquellas áreas susceptibles de mejorar. Como material de apoyo a la presentación se debe utilizar una presentación en formato PPT. Las exposiciones estarán agendadas y el orden de ellas se realizarán por sorteo previo a la presentación. El tiempo de presentación corresponde a un máximo de 10 minutos, por grupo.

**Informe final:** Actividad que comprende la presentación al curso y sus profesores/as del trabajo realizado por cada grupo, con sus respectivas conclusiones. Como material de apoyo se debe utilizar una presentación en formato PPT. Las exposiciones estarán agendadas y el orden de ellas se realizarán por sorteo previo a la presentación. Para su preparación, pueden contar con la ayuda y retroalimentación de sus docentes, previa coordinación. El tiempo de presentación corresponde a un máximo de 20 minutos, por grupo.

Además, deberá hacerse entrega de un informe final escrito del trabajo realizado durante los diferentes talleres, en un formato definido y conocido por los y las estudiantes.

**Foro:** actividad de discusión asincrónica con temáticas de interés relativas a la unidad en curso con el propósito de intercambiar ideas, teorías opiniones.

### PROCEDIMIENTOS EVALUATIVOS

Los/as estudiantes desarrollarán un trabajo grupal de aplicación a lo largo del curso y deberán presentar avances de éste (**Informes N°1 y N°2**), los que serán evaluados a través de una rúbrica, tendrán las siguientes ponderaciones:

1. Informe N°1 (presentación): 25%
2. Informe N°2 (presentación): 25%
4. Informe final (F) escrito: 35%
5. Autoevaluación y Coevaluación del trabajo de grupo: 10%
6. Participación en foros de discusión: 5%

Para tener derecho a entrega y presentación de informe final, los estudiantes deben tener nota igual o superior a 4 en cada uno de los informes N°1 y N°2 presentados.

Esta nota así calculada corresponde a la nota de presentación al examen, con un valor de 70% de la nota final

Examen corresponde a la presentación oral y defensa del trabajo final, con un valor del 30% de la nota final

### BIBLIOGRAFIA Y RECURSOS

- Manual de acreditación de prestadores de salud, Pautas de cotejo atención cerrada.
- Pauta de requisitos para autorización sanitaria.

#### Algunos Sitios Web recomendados:

- <http://www.iso.org/iso/home.htm>
- [www.inn.cl/](http://www.inn.cl/)
- <http://calidad.umh.es/>
- <http://www.europeanevaluation.org/>
- <http://www.um.es/calidadsalud/>
- [www.socccas.cl](http://www.socccas.cl)
- [www.supersalud.gob.cl](http://www.supersalud.gob.cl) Observatorio de Calidad en Salud (Herramientas para Gestión de la Calidad, Literatura en Calidad y Seguridad Asistencial)
- [www.minsal.cl](http://www.minsal.cl)

### REQUISITOS DE APROBACIÓN

Reglamentación de la Facultad de Medicina

Art. 24° El rendimiento académico de los estudiantes será calificado en la escala de notas de 1,0 a 7. La nota mínima de aprobación de cada una de las actividades curriculares para todos los efectos será 4,0 con aproximación.

Las calificaciones parciales, las de presentación a actividad final y la nota de actividad final se colocarán con centésima. La nota final de la actividad curricular se colocará con un decimal para las notas aprobatorias, en cuyo caso el 0,05 o mayor se aproximará al dígito superior y el menor a 0,05 al dígito inferior.

Art. 26° La calificación de la actividad curricular se hará sobre la base de los logros que evidencie el estudiante en las competencias establecidas en ellos.

La calificación final de los diversos cursos y actividades curriculares se obtendrá a partir de la ponderación de las calificaciones de cada unidad de aprendizaje y de la actividad final del curso si la hubiera.

La nota de aprobación mínima es de 4,0.

°Reglamento general de planes de formación conducentes a licenciaturas y títulos profesionales otorgados por la Facultad de Medicina, D.U. 003625, de 27 de enero del 2009. Modificación Decreto Exento N° 0023841 04 de Julio 2013

#### **PARTICIPACION EN ACTIVIDADES ONLINE**

Las clases en modalidad online son de asistencia libre, sin embargo, dada la naturaleza de este curso que se dicta en modalidad online, **se recomienda a los/as estudiantes asistir regularmente a las sesiones programadas.**

**Las actividades obligatorias requieren de un 100% de participación online.**

Son consideradas actividades obligatorias, presentaciones con fines de evaluación, discusiones y talleres.

En el caso de imposibilidad de participar en una actividad obligatoria, la justificación de inasistencia debe realizarse en un plazo máximo de tres días hábiles a contar de la fecha de la ausencia. El/la estudiante deberá avisar por la vía más expedita posible (telefónica - electrónica) dentro de las 24 horas siguientes a la PEC y/o coordinadoras del curso. La justificación de inasistencia podrá enviarse a la PEC con copia a las coordinadoras del curso o a la DAE, quien enviará su informe a la encargada del curso. Si la cuantía de las inasistencias lo permite y no entorpece el trabajo de grupo, se buscará la forma de recuperación. De lo contrario deberá realizar un trabajo individual para demostrar el logro de aprendizaje.

Si no se realiza esta justificación en los plazos estipulados, el/la estudiante será calificado con la nota mínima (1.0) en la evaluación en la que no participa ni justifica.

**CALENDARIO DE ACTIVIDADES 2020**

FECHA	HORARIO	LUGAR	ACTIVIDADES PRINCIPALES	PROFESOR/A	Horas Virtuales	Horas trabajo autónomo
Lunes 6 marzo (1)	9:00 10:15	Sala virtual U-Cursos	<b>Contacto y conversación de inicio</b> Presentación de estudiantes, profesores/as y de la asignatura.	L. Armanet J. Barrera S. Herbage	1,15	0,3
	10:45- 11:45	Sala virtual U-Cursos	Conversación inaugural	L. Armanet J. Barrera S. Herbage	1	
Lunes 13 abril (2)	9:00 a 9:30	Sala virtual U-Cursos	<b>Actividad inaugural</b> Uso de la gestión de calidad para el mejoramiento de la atención asistencial y de procesos.	L. Armanet	0,3	0,3
	9:40 10:40		<b>Clase virtual</b> Conceptos Básicos Gestión de la calidad Sistemas de Aseguramiento de la Calidad en Salud	S. Herbage	1	
	11:00 11:45		<b>Clase virtual</b> Inclusión, una condición para la calidad.	P Bustamante	0,45	
Lunes 120 abril (3)	9:00 a 10:00	Sala virtual U-Cursos	<b>Clase virtual</b> Dimensión de la Calidad involucradas en la acreditación de Instituciones de Salud, el proceso de acreditación en instituciones de salud y su aporte a mejorar la calidad de los procesos a su cargo	J Barrera M Larrondo	1	1
	10:30- 11:15	Sala virtual U-Cursos	<b>Introducción al Taller de aseguramiento de la calidad.</b> Herramientas útiles para el análisis y elaboración de planes de mejora asistencial Identificación, Definición y Priorización de Problemas de Calidad	L Armanet	0,45	

Lunes 27 abril (4)	9:00 - 9:45	Sala virtual U- Cursos	<b>Continuación y foro de discusión</b> Introducción, definición de tareas y áreas de análisis	L. Armanet J. Barrera S. Herbage	0,45	1,30
	10:00 - 10:45		<b>Taller calidad 1</b> Identificación, Definición y Priorización de Problemas de Calidad <b>Foro de discusión</b> Trabajo dirigido por grupo	L. Armanet J. Barrera S. Herbage	0,45	
Lunes 4 mayo (5)	9:00- 10:00	Sala virtual U- Cursos	<b>Taller calidad 1</b> Identificación, Definición y Priorización de Problemas de Calidad Trabajo autónomo por grupo		1	0,30
	10:15 - 11:45		<b>Taller calidad 1</b> Identificación, Definición y Priorización de Problemas de Calidad <b>Foro de discusión</b> Trabajo dirigido por grupo	L. Armanet J. Barrera S. Herbage	1,30	
Lunes 11 mayo (6)	9:00 10:00	Sala virtual U- Cursos	<b>Clase / taller cultura organizacional</b> Cultura de la calidad, implicancias en una organización	F. Coronado	1	
	10:15- 11:45		Continuación	F. Coronado	1,30	
Lunes 18 Mayo (7)	9:00- 10:00	Sala virtual U- Cursos	<b>Clase / taller cultura organizacional</b> Cultura de la calidad, implicancias en una organización	F. Coronado	1	0,30
	10:15 11:45		Continuación	F. Coronado	1,30	
Lunes 25 mayo (8)	9:00- 10:00	Sala virtual U- Cursos	<b>Clase/Taller</b> Gestión del cambio y manejo de conflicto en una organización.	C. Rilling L San Martín	1	0,3
	10:15 11:45		<b>Taller</b> Gestión del cambio y manejo de conflicto en una organización.	C. Rilling L San Martín	1,30	

Lunes 1 junio (9)	9:00 11:45	Sala virtual U- Cursos	<b>taller N°2</b> Priorización de problemas de calidad y análisis causa efecto <b>Foro de discusión</b> Trabajo dirigido y retroalimentación por grupo. Preparación presentación N°1	L Armanet J Barrera S.Herbage	2,45	
Lunes 8 junio (10)	9:00 10:30	Sala virtual U- Cursos	<b>Presentación N°1</b> Cada grupo presenta su trabajo sobre Problema de calidad, hasta Diagrama de Pareto	L Armanet J Barrera S.Herbage	1,3	0,3
	11:00 11:45		Retroalimentación presentación N°1	L Armanet J Barrera S.Herbage	0,45	
Lunes 15 junio (11)	9:00 10:00	Sala virtual U- Cursos	<b>Taller calidad N° 2</b> Análisis de Problemas de calidad, Diagrama causa- efecto <b>Foro de discusión</b> Trabajo dirigido por grupo	L Armanet J Barrera S. Herbage	1	0,3
	10:15 11:45		<b>Taller calidad N° 2</b> Análisis de Problemas de calidad, Diagrama causa- efecto Trabajo autónomo		1,30	
Lunes 22 junio (12)	9:00- 10:00	Sala virtual U- Cursos	<b>Clase</b> Definición de mejoras y elaboración de indicadores de calidad para la mejora propuesta	J. Barrera	1	0,3
	10:15 11:45		<b>Taller calidad N° 2</b> Definición de mejoras y elaboración de indicadores de calidad para la mejora propuesta <b>Foro de discusión</b> Trabajo dirigido por grupo	J Barrera S. Herbage	1,30	
Lunes 6 julio (13)	8:30- 10:00	Sala virtual U- Cursos	<b>Taller calidad N° 2</b> Definición de mejoras y elaboración de indicadores de calidad para la mejora propuesta <b>Foro de discusión</b> Trabajo dirigido por grupo	L. Armanet J. Barrera S Herbage	1,30	

	10:15-11:45		<b>Taller calidad N° 2</b> Definición de mejoras y elaboración de indicadores de calidad para la mejora propuesta Trabajo autónomo	L. Armanet J. Barrera S. Herbage	1,30	
Lunes 13 julio (14)	8:30-11:45	Sala virtual U-Cursos	<b>Trabajo autónomo</b> para preparar presentación oral e informe escrito			3,15
Lunes 20 julio (15)	8:30-10:00	Sala virtual U-Cursos	<b>Presentación oral taller N°2</b> Definición de mejoras y elaboración de indicadores de calidad para la mejora propuesta	L. Armanet J. Barrera S. Herbage	1,30	
	10:15-11:45		Retroalimentación de presentación taller N°2	L. Armanet J. Barrera S. Herbage	1,30	
Lunes 27 Julio (16)	8:30-10:00	Sala virtual U-Cursos	Trabajo de grupo para elaboración de presentación e informe final	L. Armanet J. Barrera S. Herbage	1,30	
	10:15-11:45		Trabajo autónomo y Entrega de informe escrito		1,30	
Lunes 3 agosto (17)	9:00-11:45	Sala virtual U-Cursos	<b>Examen</b> Presentación informe final	L. Armanet J. Barrera S. Herbage M. Larrondo	2,45	0,3
			<b>Examen</b> Presentación informe final	L. Armanet J. Barrera S. Herbage M. Larrondo		
Lunes 10 agosto (18)	9:00-11:45	Sala virtual U-Cursos	<b>Examen de segunda</b>	L. Armanet J. Barrera S. Herbage M. Larrondo	2,45	0,3
		Sala virtual U-Cursos	<b>Examen de segunda</b>	L. Armanet J. Barrera S. Herbage M. Larrondo		
TOTAL HORAS					42	12