



Curso
“Gestión de Procesos
e
Indicadores de Calidad”

Santiago, abril de 2022



ÍNDICE

Tabla de contenido

1. Introducción	3
2. Objetivos de Aprendizaje	4
3. Contenidos	4
4. Metodología	5
5. Evaluación	5
6. Cuerpo Docente	6
7. Duración y Lugar de realización.....	6
8. Perfil del estudiante	6
9. Costos.....	6
10. Resumen Programático	1
11. Metodología de Aprendizaje	1



1. Introducción

En la actualidad la gestión en salud debe contar con profesionales capaces de responder a los requerimientos cada vez más exigentes y complejos del sector; donde la mayor especialización y nivel de competencia son requisitos necesarios para la creación de equipos de alto desempeño.

Algunos de los desafíos actuales que tienen las instituciones de salud son:

- Aumento exponencial del conocimiento, con distintos niveles de evidencia, asociado a una innovación continua tanto en el nivel clínico como administrativo, se traducen en que los mapas de procesos de una organización de alta complejidad como es la del sector salud, se tensionen de mayor manera debiendo realizarse procesos permanentes de gestión integral de procesos, reingeniería de estos y generación de sistemas que permitan reducir la heterogeneidad basados en evidencia sólida, desarrollo de protocolos y guías de práctica clínica.
- Desarrollar objetivos alineados con las estrategias nacionales de salud, desde el nivel operativo de la microgestión, mesogestión e integrándolos hasta llegar a nivel de la macrogestión. Esto implica un despliegue integrado a nivel de redes de salud con el fin de alcanzar óptimos niveles de eficiencia y eficacia en la gestión. Es común ver como estos objetivos no presentan el suficiente nivel de alineamiento, no se realiza una coordinación ni menos sinergia lo que traduce finalmente en una mejor entrega de servicios y eficiencia de estos.
- Formulación y monitorización de procesos que permitan un mejor rendimiento y cobertura en las necesidades de salud, con eficiencia y eficacia, basados en el concepto e implementación de “Mejora continua”, fundamental en los procesos clínico/administrativos, cuya atención centrada en el paciente, no sólo tiene un efecto positivo en él, sino también en el nivel de salud de la población en general.

Estas y otras variables, requieren profesionales clínicos que tengan conocimientos de gestión tanto a nivel estratégico como operacional, mirando de forma integral cada una de estas. Este programa formativo tiene como línea sustantiva, una mirada directa a estos desafíos, generando un proceso de transposición didáctica que permite focalizar en aquellos puntos sustanciales y de alto impacto para el logro del éxito de la gestión de clínica, agregando valor a los procesos organizacionales, a las dinámicas de los equipos de trabajo y a la entrega de salud de servicios a la comunidad usuaria.



2. Objetivos de Aprendizaje

Objetivo General

Formular indicadores que permitan con información objetiva para el seguimiento y control de los procesos clínicos y administrativos de acuerdo con el modelo de Cuadro de Mando Integral.

Objetivos Específicos

I

- Comprender los modelos de dirección y control estratégico y su aplicación en el sector salud.
- Manejar las herramientas para la implementación de un sistema de control de gestión.
- Conocer los conceptos y herramientas del diseño de indicadores en salud.
- Desarrollar competencias para la formulación de monitorización de procesos clínico-administrativos.

3. Contenidos

Módulo 1: Dirección y Control Estratégico

- a. Orientaciones estratégicas de la institución.
- b. Dirección y Control Estratégico
- c. Cuadro de Mando Integral.
- d. Formulación de objetivos estratégicos

Módulo 2: Monitorización

- a. Monitorización de características a través de indicadores.
- b. Diseño de indicadores: Estructura, Proceso y Resultados.
- c. Uso de indicadores (KPI) como herramienta de mejora continua de procesos.
- d. Plan de seguimiento y supervisión de indicadores.



4. Metodología

La metodología del curso busca incentivar el aprendizaje activo de cada estudiante, junto con potenciar el trabajo en equipo.

Actividades formativas y de intercambio con docentes

- Clases grabadas (revisadas por el estudiante de manera asincrónica)
- Clases sincrónicas: Presentación en línea con participación simultánea del grupo
- Talleres sincrónicos: Sesiones de debate o para ejercicios con participación simultánea del grupo

Actividades de trabajo autónomo del estudiante

- Lecturas individuales
- Ejercicios y trabajos grupales

5. Evaluación

Controles autoformativos al inicio de cada sesión

Seminario grupal con calificación

Nota mínima de aprobación: 5,0

El curso contará con la certificación institucional de la ESP



6. Cuerpo Docente

Víctor Zapata Muñoz. Profesor Asistente (D) Departamento de Medicina. Tecnólogo Médico, Ingeniero Comercial. Magister en Administración de Empresas con mención en Recursos Humanos. DrSc© en Gestión de Empresas. Diplomado en Calidad Asistencial. Diplomado en Calidad Asistencial. Director Diploma de Habilidades Directivas ESP Universidad de Chile.

Caroline Labbé Peña. Licenciada en Enfermería, Universidad de Chile. Magíster en Educación, MBA, Universidad de Chile, Coach Belbin internacional de equipos de alto desempeño, Diplomada en Gestión de Instituciones de Salud. Diplomada en Gestión en Educación Universitaria, Académico asesor, referente MINSAL.

Rodrigo Orellana Cole. Licenciado en Matronería, Magister en Gestión de la Calidad y Seguridad Asistencial. Magister© Salud Pública. Diplomado en Salud Familiar. Diplomado en Gestión de Operaciones. Prof. Asistente(D) Departamento de Promoción de la Salud de la Mujer y el Recién Nacido

7. Duración y Lugar de realización

El curso tiene una duración de 20 horas cronológicas.

Se realizará a través de la plataforma educativa de la ESP.

www.educa.saludpublica.uchile.cl

8. Perfil del estudiante

Profesionales de sector salud con desempeño en áreas de gestión o clínica, con alto grado de compromiso con la formación continua y en la búsqueda del impacto en la atención asistencial a través del desarrollo de las competencias personales.

9. Costos

Valor del programa. \$150.000 por persona.

10. Resumen Programático

Módulo	Objetivos Específicos	Contenidos	Metodología de Aprendizaje	Profesor responsable	Horas sincrónicas	Horas asincrónicas	Tutorías virtuales
Módulo 1: Dirección y Control Estratégico	Comprender los modelos de dirección y control estratégico y su aplicación en el sector salud.	Orientaciones estratégicas de la institución. Dirección y Control Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> Estudio previo a la sesión sincrónica Sesión sincrónica con evaluación inicial, exposición docente y seminario en grupo pequeño. Entrega de trabajo grupal en plataforma. 	Víctor Zapata	2,5	1,5	1
	Manejar las herramientas para la implementación de un sistema de control de gestión.	Cuadro de Mando Integral. Formulación de objetivos estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> Estudio previo a la sesión sincrónica Sesión sincrónica con evaluación inicial, exposición docente y seminario en grupo pequeño. Entrega de trabajo grupal en plataforma. 	Rodrigo Orellana	2,5	1,5	1
Módulo2:	Conocer los	Monitorización de	<ul style="list-style-type: none"> Estudio previo a la sesión 		2,5	1,5	1

Monitorización	conceptos y herramientas del diseño de indicadores en salud.	características a través de indicadores. Diseño de indicadores: Estructura, Proceso y Resultados.	sincrónica <ul style="list-style-type: none"> • Sesión sincrónica con evaluación inicial, exposición docente y seminario en grupo pequeño. • Entrega de trabajo grupal en plataforma. 	Caroline Labbé			
	Desarrollar competencias para la formulación de monitorización de procesos clínico-administrativos.	Uso de indicadores (KPI) como herramienta de mejora continua de procesos. Plan de seguimiento y supervisión de indicadores.	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio previo a la sesión sincrónica • Sesión sincrónica con evaluación inicial, exposición docente y seminario en grupo pequeño. • Entrega de trabajo grupal en plataforma. 	Víctor Zapata	2,5	1,5	1

11. Metodología de Aprendizaje

- Estudio de material aprendizaje (lecturas y videos) previo a la sesión sincrónica,
- Desarrollo de una evaluación al inicio de la sesión.
- Clase expositiva sincrónica con docente. Cada clase tiene una duración de 5 horas cronológicas.
- El programa considera 2 clases sincrónicas.
- Desarrollo de seminario tutorado en grupo pequeño para la integración y aplicación de contenidos.
- Finalización y entrega de trabajo grupal en plataforma.

12. Calendario.

N° Módulo	Contenido	Actividad	Fechas
Módulo 1	Dirección y Control Estratégico	Inicio Módulo	lunes, 13 de junio de 2022
		Sesión Sincrónica	jueves, 16 de junio de 2022
		Cierre Módulo	lunes, 20 de junio de 2022
Módulo 2	Monitorización	Inicio Módulo	lunes, 20 de junio de 2022
		Sesión Sincrónica	jueves, 23 de junio de 2022
		Cierre Módulo	lunes, 27 de junio de 2022