



FACULTAD DE MEDICINA  
UNIVERSIDAD DE CHILE  
ESCUELA DE  
POSTGRADO



Blended-Learning

# Curso Formación de Evaluadores y Preparación de Prestadores para la Acreditación en Salud (Versión 2-2024)

# Información General

<b>Versión:</b>	8ª (2024)
<b>Modalidad:</b>	Blended-Learning
<b>Duración Total:</b>	140 horas
<b>Horas a Distancia:</b>	122 horas
<b>Horas Presenciales:</b>	18 horas (trabajo en terreno)
<b>Fecha de Inicio:</b>	23 de septiembre de 2024
<b>Fecha de Término:</b>	20 de diciembre de 2024
<b>Vacantes*:</b>	Mínimo 25, máximo 40 alumnos
<b>Días y horarios:</b>	<p><b>Sesiones sincrónicas (talleres)</b> se realizarán de 09:00 a 13:30 hrs, en las siguientes fechas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sábado 19 de octubre</li><li>• Sábado 16 de noviembre</li><li>• Sábado 23 de noviembre</li><li>• Sábado 30 de noviembre</li></ul> <p><b>Sesiones de trabajo en terreno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dos días completos de 8:00 a 17:00 hrs en trabajo grupal.</li><li>• Entre los días lunes 2 y viernes 13 de diciembre.</li><li>• El informe se entregará una semana posterior a la realización de la rotación.</li></ul> <p>El detalle de las fechas del terreno para cada grupo y lugar serán informados dentro del primer mes del curso.</p>
<b>Lugar:</b>	Sesiones sincrónicas a través de plataforma zoom. El lugar de la actividad en terreno será informado dentro del primer mes del curso, según el número de estudiantes inscritos.
<b>Arancel:</b>	\$800.000.-

### **Dirigido a\*\*:**

Profesionales de la salud y otros profesionales interesados en proceso de acreditación de los establecimientos de salud.

\* La realización del programa está sujeta a la cantidad mínima de participantes.

\*\* La definición de los destinatarios es de exclusiva responsabilidad del departamento que imparte este programa.

## *Descripción y Fundamentos*

Con el fin de dar cumplimiento a la 4<sup>a</sup> garantía de calidad de la reforma de salud del año 2005, en que se hace exigible dicha garantía de calidad de todos los ciudadanos de nuestro país, es que se hace necesario contar con evaluadores idóneos y con la totalidad de las competencias técnicas y personales para realizar un proceso de acreditación de los establecimientos de salud y demás prestadores que el sistema necesita, para que se pueda llevar a cabo un proceso eficiente y efectivo, así como también se requiere la preparación de dichos prestadores de salud para contribuir al éxito del proceso.

Es así que Escuela de Salud Pública perteneciente a la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile dicta este curso que recoge ambas miradas esenciales en la acreditación.

## *Certificación*

**Facultad de Medicina de la Universidad de Chile.**

• **Unidad Académica Responsable**

- Escuela de Salud Pública.

## *Propósito Formativo*

Aplica conocimientos y procedimientos orientados a la ejecución de procesos de acreditación ya sea como evaluador o referente de calidad en una institución de salud.

# Contenidos

## Semana de bienvenida

- Módulo de bienvenida.
- Tutorial de plataforma.
- Test foros y pruebas.

## Módulo 1:

### Marco normativo y estructura del proceso de acreditación.

#### Contexto legal y de salud pública del proceso de acreditación

- Importancia e impacto del proceso de acreditación en salud pública.
- Garantía de calidad en la reforma de salud (2005).
- Marco normativo que sustenta el sistema nacional de acreditación.
- Reglamento del sistema de acreditación vigente.
- Definición de acreditación.
- Rol de las diferentes instituciones: Ministerio de Salud, Superintendencia de Salud, Instituto de Salud Pública, prestadores, entidades acreditadoras.
- Estructura del manual de acreditación: Ámbitos, componentes, características, elementos medibles y puntos de verificación.

## Módulo 2:

### Herramientas operativas para la acreditación.

#### Herramientas metodológicas para la implementación acreditación.

- Gestión documental.
- Diseño de protocolos y procedimientos.
- Recomendaciones SIS.
- Diseño de indicadores: Estructura, proceso y resultados.
- Monitorización de características a través de indicadores.
- Uso de indicadores como herramienta de mejora continua.
- Manejo de fuentes de datos: Registros clínicos primarios y secundarios.
- Muestreos estadísticos: Tipos de muestreo, definición de error y tamaño muestral.
- Herramientas de cálculo muestral: Calculadora SIS.
- Diseño de programas de supervisión, con su respectivo instrumento: Pautas de cotejo.
- Implementación de programas en distintos escenarios clínicos.
- Uso de programas de supervisión como herramienta de mejora continua.

## Taller

Aplicación práctica a través de taller, en el cual se entregarán casos simulados basados en realidad de establecimientos de salud de distintos niveles de complejidad, para su análisis en relación con cumplimiento de elementos medibles del proceso de acreditación.

Se utilizarán bases de datos con registros clínicos simulados, que tendrán que ser evaluados.

## Evaluación módulos 1 y 2

### Módulo 3:

#### Acreditación en terreno.

#### Herramientas metodológicas para la implementación acreditación.

- Marco metodológico para la constatación en terreno de los estándares de acreditación y constatación de los puntos de verificación de acuerdo con instrucciones de la intendencia de prestadores (IP) vigentes.
- Aplicación de pauta de cotejo del estándar general, con cálculo de cumplimiento de la característica evaluada.
- Reglas de decisión en el resultado del proceso de evaluación en terreno (acreditado, acreditado con observaciones y no acreditado), con las IP emanadas de la intendencia de prestadores, relacionadas y vigentes.
- Compendio de circulares aclaratorias vigente.

### Módulo 4:

#### Estándar general de acreditación.

#### Sistema de acreditación de salud en Chile.

- Manual y pautas de ámbitos DP-CAL y GCL: Características obligatorias y no obligatorias para atención abierta y cerrada.
- Revisión de circulares aclaratorias de los ámbitos respectivos.
- Manual y pautas de ámbitos AOC, RH y REG: Características obligatorias y no obligatorias para atención abierta y cerrada.
- Revisión de circulares aclaratorias de los ámbitos respectivos.
- Manual y pautas de ámbitos EQ-INS y AP: Características obligatorias y no obligatorias para atención abierta y cerrada.
- Revisión de circulares aclaratorias de los ámbitos respectivos.

## Taller

Aplicación práctica a través de taller, en el cual se entregarán casos simulados basados en realidad de establecimientos de salud de distintos niveles de complejidad, para su análisis en relación con cumplimiento de elementos medibles del proceso de acreditación.

Se utilizarán bases de datos con registros clínicos simulados, que tendrán que ser evaluados.

## Evaluación final módulos 3 y 4

## **Módulo 5:** **Competencias transversales del evaluador.**

- Conocimiento general de sistemas informáticos establecidos para el proceso de acreditación por la Superintendencia de Salud.
- Normativa que regula el informe de acreditación y marco metodológico para su confección y fundamentación.
- Perfil de competencias: Ser, saber y hacer.
- Requisitos de orden ético y conductual.
- Buenas prácticas en el ejercicio de la evaluación.

Liderazgo y trabajo en equipo en un proceso de evaluación y acreditación.

### **Taller**

Experiencia y análisis integrado de casos en procesos de acreditación desde el rol del evaluador

### **Evaluación final módulo 5**

### **Examen final**

## **Módulo 6:** **Rotación en terreno.**

### **Taller**

- Preparación de un proceso de acreditación.
- Secuencia de revisión documental.
- Revisión requisitos lugar de práctica.
- Llene de informe pre-terreno.

### **Rotación en terreno**

- Constatación en terreno de los estándares de acreditación
- Constatación de los puntos de verificación de acuerdo con instrucciones de la intendencia de prestadores (IP) vigentes.
- Aplicación de pauta de cotejo del estándar general, con cálculo de cumplimiento de la característica evaluada.
- Estrategias comunicacionales en el desarrollo de un proceso de acreditación (oral y escrita).

### **Informe de evaluación**

- Llene de informe de evaluación en terreno según normativa vigente.
- Aplicación de las reglas de decisión en el resultado del proceso de evaluación en terreno (acreditado, acreditado con observaciones y no acreditado).

# Metodología

La metodología que se utiliza en este curso, promueve el desarrollo de aprendizajes significativos en los alumnos participantes, de modo de posibilitar la transferencia y aplicación a su realidad profesional específica, de los conocimientos, habilidades y actitudes adquiridos en el curso. El curso se desarrollará mediante la modalidad B-Learning:

## Actividades E-Learning

Las actividades por desarrollar y los recursos de aprendizaje que las acompañan se presentan estructurados en guías de estudio. Este documento describe lo que el participante debe aprender y la forma de hacerlo. Para ello plantea diversas preguntas, señala actividades e indica bibliografía y/o fuentes de consulta sobre el tema. Dentro de los recursos que se disponen se encuentran:

- **Tutorial de ingreso a la plataforma.**  
La primera actividad que deberán desarrollar los participantes, será la revisión del tutorial de uso de la plataforma E-Learning.
- **Acuerdo de desempeño del participante para la implementación del programa.**  
Los participantes una vez dentro del aula virtual deberán como primera tarea conocer este acuerdo de desempeño del programa de estudio.
- **Lectura de apuntes:**  
Lecturas seleccionadas por los docentes, en el contexto del modelo de gestión de la calidad, proceso de acreditación y metodologías de análisis de causas de eventos adversos y centinelas, como también de medición de normas de seguridad obligatorias en el país.
- **Clases grabadas:**  
Se desarrollarán videos formativos que tienen el objetivo de entregar una visión concreta por parte del cuerpo docente de los temas tratados, integrando el marco teórico con la aplicación en contextos reales.
- **Estudio personal:**  
El estudio de los resúmenes de las clases, bibliografía de consulta, guías de estudio y revisión en fuentes que el propio alumno pueda consultar por internet. Integrando los conocimientos adquiridos con su acervo teórico previo y analizando la aplicación en su contexto de desempeño profesional.
- **Resolución de dudas:**  
Los participantes tendrán la posibilidad de interactuar con los docentes a través de una plataforma virtual (entre sesiones sincrónicas), con el fin de resolver las dudas que han surgido luego del estudio de los materiales asociados a cada tema y antes de la respectiva evaluación.

- **Estudio de casos:**

Se enviarán casos concretos de procesos de acreditación, para análisis por parte de los participantes. Recibiendo retroalimentación por parte de los respectivos docentes a través de los foros de cada uno de los módulos.

**El estudio de casos permitirá aplicar sus conocimientos en la resolución de un problema o situación específica, tal como se presenta en la práctica habitual.**

### Actividades sincrónicas

- **Material exclusivo para la sesión:**

Para las sesiones sincrónicas se utiliza la metodología Flipped-Classroom basado en la entrega de material de estudio previo a cada sesión, haciendo de la clase una instancia de participación activa.

- **Talleres:**

Se realizarán talleres en donde se ejercitan los aspectos prácticos de las temáticas del curso, utilizando la metodología de resolución de casos mediante trabajo de grupo pequeño, acompañado en forma directa por un tutor.

### Actividad en terreno

La aplicación en terreno consistirá en evaluar características en puntos de verificación de un establecimiento de atención cerrada de alta complejidad (18 horas cronológicas). La fecha y lugar de esta actividad se informará durante las primeras semanas del curso.

- Se aplicará la metodología del proceso de acreditación aprendida en clases teóricas y desarrollo de talleres.
- Se formarán grupos de trabajo, a quienes se les entregarán características a evaluar en el prestador, donde no existirá interrelación con pacientes, sólo con funcionarios y observación de algunos elementos medibles, dependiendo de la característica a evaluar.
- Los grupos tendrán en todo momento acceso al equipo docente para aclarar dudas. El equipo docente estará en constante observación de cada grupo, con el fin de corregir brechas observadas en los alumnos.
- La actividad consistirá fundamentalmente en entrevista con profesionales a cargo de las características en cada punto de verificación elegido, revisión de documentos, entrevistas con funcionarios en general para constatar conocimiento de algunos aspectos que son evaluados en el manual de acreditación. Como también la constatación en terreno, a través de la observación de algunos elementos. No existirá ningún tipo de intervención en los procesos clínicos como tampoco interacción con pacientes.

- Se considera la confección y entrega a equipo docente de informe de evaluación, de acuerdo con las características evaluadas en puntos de verificación, y las instrucciones entregadas en aplicación en terreno.

Los participantes y docentes firmarán un contrato de confidencialidad de los resultados encontrados en el prestador donde se realizará la actividad práctica.

## *Evaluación y Aprobación*

### **Forma de evaluación**

#### **Evaluaciones parciales:**

##### **Pruebas:**

Al final de cada módulo se realizarán pruebas de selección múltiple, cuyo fin es el monitoreo de los aprendizajes claves previos a las sesiones sincrónicas, donde se desarrollan los casos.

##### **Talleres de casos**

Se formarán grupos de entre 6 a 8 profesionales a efectos de aprovechar sus conocimientos e información, tanto para el aprendizaje que alcancen en el desarrollo del taller de casos, como por la capacidad que tendrán de amplificar la información y el conocimiento a sus respectivos equipos de trabajo una vez que concluya la formación de competencias.

El trabajo grupal se realizará mediante ejercicios prácticos con una metodología de acompañamiento docente, durante el taller, y una exposición grupal, con participación de crítica constructiva del resto de los alumnos, con capacidad de proponer iniciativas de mejora, con fundamentos, de acuerdo con lo aprendido.

### **Evaluación en terreno**

Como requisito los participantes deben haber desarrollado y entregado el taller preterreno, completando el informe de autoevaluación y realizando el resumen de las circulares aclaratorias.

Durante el terreno se aplicará una pauta de evaluación individual, en donde se registrará el desempeño individual del participante.

La evaluación considera la entrega del informe de rotación, el cual es de carácter grupal y debe ser entregado a la semana siguiente de la finalización del terreno.

## Porcentajes de evaluación:

- 3 pruebas parciales (30%, 10% cada prueba).
  - 1 era prueba: Contenidos módulos 1 y 2.
  - 2da prueba: Contenidos módulos 3 y 4.
  - 3era prueba: Contenidos módulo 5.
- 4 Talleres sincrónicos: (40%, 10% cada taller).
  - Taller 1: Herramientas operativas.
  - Taller 2: Acreditación.
  - Taller 3: Competencias transversales.
  - Taller 4: Taller pre-terreno.
- Evaluación terreno (30%).
  - Evaluación Individual (15%).
  - Informe de la aplicación en terreno en forma grupal (15%).

Quien no realice una evaluación será calificado con la nota mínima 1,0, sólo se permitirá rendir una evaluación fuera de plazo a quienes presenten una licencia médica justificando la inasistencia a la actividad.

## Requisitos de aprobación

- Dar cumplimiento al reglamento ético y normativo del programa.
- Haber rendido la totalidad de las evaluaciones parciales obteniendo nota 4 o superior en cada una de ellas.
- Haber realizado los dos talleres sincrónicos con un 100% de asistencia o en caso de faltar a uno, la actividad equivalente de nivelación.
- La nota mínima de aprobación del diploma es de un 4.0
- En caso de obtener una nota entre 3,0 y 3,9 **en un módulo**, tendrá la opción de rendir un examen escrito u oral remedial de los contenidos del módulo o tipo examen (esto lo decide el equipo docente y debe quedar explícito). Esta evaluación se rendirá al término del módulo 5. Sólo podrá optar en una oportunidad a esta modalidad, es decir, recuperar un módulo. La calificación del examen remedial se considera aprobatoria con nota máxima de 4,0 y reemplazará la calificación del módulo deficiente correspondiente.

## Asistencia mínima

- La asistencia a los talleres sincrónicos y práctica en terreno es de un 100%.
  - Se pasará asistencia en la mañana y en la tarde.
  - En caso de inasistencia programada por razones de fuerza mayor el participante debe justificar con al menos 48 horas de antelación. Si por una razón de emergencia no puede asistir debe enviar un aviso el mismo día del taller.

# *Equipo Docente*



## Director del Curso:

### **Dr. Oscar Arteaga Herrera**

Prof. Asociado  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Especialista en Salud Pública  
Doctor en Salud Pública  
Universidad de Londres

## Coordinador:

### **T.M. Víctor Zapata Muñoz**

Prof. Asistente  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Doctor en Gestión de Empresas  
Universitat de Lleida, España  
Magíster en Administración de Empresas  
Universidad de Chile

## Cuerpo Docente:

### **Dr. Oscar Arteaga Herrera**

Prof. Asociado  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Especialista en Salud Pública  
Doctor en Salud Pública  
Universidad de Londres

### **T.M. Víctor Zapata Muñoz**

Prof. Asistente  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Doctor en Gestión de Empresas  
Universitat de Lleida, España  
Magíster en Administración de Empresas  
Universidad de Chile

## Docentes Invitados:

### **T.M. Cristian Ortega Bravo**

Universidad de Talca  
Magíster en Salud Pública  
Universidad de Chile  
Evaluador del Sistema  
Nacional de Acreditación

### **Enf. - Mat. Margarita Consuegra Silva**

Pontificia U. Católica de Chile  
Magíster en Gestión de Seguridad y  
Calidad de Atención del Paciente  
Universidad Mayor  
Evaluadora del Sistema  
Nacional de Acreditación

### **E.U. Caroline Labbé Peña**

Magíster en Educación  
MBA en Salud, Universidad de Chile  
Académico asesor, referente MINSAL

### **T.M. Fernanda Menares Valencia**

Universidad de Chile  
Magíster en Investigación  
en Ciencias de la Salud  
Pontificia U. Católica de Chile  
Evaluadora del Sistema  
Nacional de Acreditación

# Requisitos Técnicos

**Para conectarse es necesario un computador que cumpla los siguientes requisitos mínimos de configuración:**

- Procesador Pentium IV de 2.0 Ghz o superior equivalente.
- Memoria RAM 256 MB.
- Disco duro de 40 Gb.
- Espacio libre en el disco duro 5 Gb.
- Sistema Operativo Windows XP o superior, Mac OSX (para Mac).
- Quienes cuenten con Windows Vista deberán verificar que los programas funcionen adecuadamente con la plataforma de estudio (como Office 2007)
- Conexión a Internet por Banda Ancha (ADSL/ Cable) o Wi Fi desde el lugar donde se conectará al Curso o Diploma (Hogar, Lugar de Trabajo, Cybercafé o Infocentros, etc.). No se recomienda la conexión mediante módem telefónico por su velocidad.
- Un navegador (Browser) que permita conectarse a Internet y acceder a sitios web. Recomendamos que utilice como browser Mozilla Firefox 1.0.7 o Internet Explorer 6.0.

**La rapidez de acceso y navegación en la plataforma, así como la descarga de material educativo, dependerá de:**

- Las características técnicas del computador utilizado (Sistema Operativo, Hardware, etc.)
- El proveedor de acceso a internet (ISP) que utilice; si usted se conectará a su Curso o Diploma desde su lugar de trabajo, recuerde verificar con su Depto. de Informática que su red de navegación por internet está habilitada para operar con la aplicación Java.
- El tipo de conexión (ADSL/Cable/Módem) esto determinará su velocidad de navegación.
- Contar con las aplicaciones, programas y herramientas como Java, Microsoft Office, Acrobat Reader, Windows Media Player, Flash Player, Win Zip, etc.