

CURSO DE CALIDAD DE ATENCION DE LA SALUD

Organizado

Por la Escuela Superior de Educación Médica del Colegio de Médicos Distrito X

Docentes :

Bioq. Daniel Soldi Docente de la Catedra optativa de Calidad de Atención de la Atención Medica

Med Eduardo Ángel Martínez Adj. De la catedra de Salud Pública y Prof. Titular de la Catedra Optativa de Calidad de la Atención Medica.

Año lectivo 2024 Carga horaria: 120 hs

Inicio : agosto

Días y horarios: 15 módulos dictados cada uno quincenalmente en clases virtuales.

Sede de dictado: Plataforma del Colegio Médico de Bahia Blanca

Opción pedagógica y didáctica: virtual sincrónico.

Cuerpo Directivo a cargo

Directores: Med Eduardo Ángel Martínez – Bioq. Daniel Soldi

Docentes Invitados Dr. Oscar Garcia Romero

FUNDAMENTACIÓN

Lograr la máxima calidad en los servicios de salud es un deber de todos, no solo de las personas que trabajan en el sector, sino también de los que utilizan el servicio. Es un desafío que, en los comienzos del tercer milenio no podemos eludir. Se desea, se quiere y se exige que los servicios de salud sean excelentes, como una cuestión de supervivencia. Por eso es que todas las instituciones que brindan servicios de salud deben invariablemente comenzar a transitar por el camino de la calidad.

Es importante diferenciar la calidad de un producto y de un servicio. En el caso de la primera se analiza por su apariencia externa y su efectividad aislada que responde a las expectativas del cliente. La calidad de un servicio se juzga por el todo, independientemente de las características de cada una de sus partes. En la práctica el usuario analiza el todo de acuerdo al eslabón más débil, por lo que se hace necesario atender a todos y cada uno de los componentes de la atención.

En el caso de salud se consideran parámetros de calidad:

- Puntualidad.
- Presentación del personal.
- Prontitud de la atención.
- Cortesía, amabilidad, respeto.
- Trato humano.
- Diligencia para utilizar métodos de diagnóstico.
- Agilidad para identificar el problema.
- Destreza y habilidad para la solución del problema.
- Efectividad en los procedimientos.
- Comunicación con el usuario y su familia.
- Interpretación adecuada del estado de ánimo de los usuarios.
- Aceptación de sugerencias.
- Capacidad profesional.
- Ética.
- Equidad.
- Presentación física de las instalaciones.
- Presentación adecuada de los utensilios y elementos.
- Educación continua al personal del servicio y los usuarios.

El argumento más comúnmente escuchado es que una gestión de calidad encarece el servicio, pero la realidad es que es mucho más costosa la "NO CALIDAD", por otro lado el logro de la calidad significa un valor agregado a los servicios que se brindan.

Tampoco debe confundirse ni utilizarse la calidad con un sistema de vigilancia y castigo. Si bien requiere de auditoría y control, se realiza solo con el objetivo de identificar los errores y tomar de forma inmediata las medidas correctivas, sin que esto conlleve represalias. Actualmente se postula que los errores en una organización no corresponden a una persona, sino más bien a anomalías en el proceso, de manera que los errores pasan a ser institucionales, es por ello que un sistema de calidad basado en una visión sistémica, es la herramienta adecuada para subsanar estos defectos.

OBJETIVOS GENERALES

- Generar los conocimientos necesarios para lograr el cambio cultural que mejore los procesos de calidad de atención de la salud en los ámbitos públicos y privados de la Republica Argentina.
- Facilitar la aplicación de herramientas y formación de facilitadores y evaluadores para la Gestión de la Calidad en organizaciones de salud.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Interpretar el concepto de calidad de la atención médica, comprendiendo los atributos que la definen, identificando y aplicando los métodos de evaluación.
- Desarrollar las modernas herramientas que procuran mejorar la calidad de las estructuras, procesos y resultados de la actividad asistencial.
- Conocer las características de la certificación externa de los sistemas de aseguramiento de la calidad y valorar su implantación en su institución de Saludl.
- Implementar una gestión hospitalaria integralmente basada en el concepto de calidad total.
- Valorar la importancia de la opinión de los ciudadanos/usuarios y establecer una política de relevamiento sistemática de satisfacción del usuario.
- Liderar y desarrollar en sus respectivas organizaciones sistemas de gestión que cumplan con requisitos de calidad.
- Establecer en su organización de salud un sistema de indicadores de calidad.

DESTINATARIOS/AS Y PERFIL DEL ALUMNO/A

Personal de salud que se desempeña en las organizaciones de salud nacional ,provinciales y municipales en el ámbito público y privado que posean título universitario de grado o título de nivel superior no universitario

CONTENIDOS

Modulo 1	<ul style="list-style-type: none"> • Evolución histórica de la calidad, del concepto de calidad. Historia de la Calidad en Salud. Evolución del concepto de Gestión de Calidad. Definición de calidad. Definición de control, garantía, aseguramiento, mejora continua.. • Sistemas de calidad en el mundo. Dimensiones de la calidad. • El futuro de la gestión de calidad en las organizaciones sanitarias.
Modulo 2	<ul style="list-style-type: none"> • “Habilitación, Categorización, Autoevaluación y Acreditación”
Modulo 3	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión enfocada en el usuario. Programas de calidad en la relación y comunicación con los pacientes. • Evaluación de las performances: Importancia actual de la opinión de los ciudadanos / usuarios..
Modulo 4	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos de Salud: conceptos y tendencias • Ética y derechos humanos: bioética, derechos del paciente. La satisfacción del usuario. Concepto general. Encuesta de satisfacción. Diseño, monitoreo e interpretación
Modulo 5	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de calidad en las prácticas médicas. • El control de calidad. Auditoria clínica. • Patrones de referencia: Estándares. Su determinación
Modulo 6	<ul style="list-style-type: none"> • Medicina basada en la evidencia. Protocolos y guías de práctica clínica. Protocolos de diagnóstico y tratamiento. Error médico. • Búsqueda de bibliografía y normas
Modulo 7	<ul style="list-style-type: none"> • Ciclo de mejora continua. • Bioseguridad: programas de calidad en el tratamiento de los residuos hospitalarios.
Modulo 8	<ul style="list-style-type: none"> • El sistema de calidad en el Hospital. Planificación de estrategias para su implantación y desarrollo. • Monitoreo de los programas de calidad. Indicadores de calidad.
Modulo 9	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de control de las infecciones intrahospitalarias Eventos Adversos
Modulo 10	<ul style="list-style-type: none"> • .Normas ISO: concepto, definiciones e historia
Modulo 11	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de las normas ISO en el campo de la salud
Modulo 12	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación externa de los sistemas de aseguramiento de la calidad; algunos de los sistemas actuales de referencia. Análisis de las posibilidades de implantación
Modulo 13	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación final de proyectos de calidad
Modulo 14	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación final de proyectos de calidad
Modulo 15	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación final de proyectos de calidad

SISTEMA DE EVALUACIÓN

La evaluación que habrá de llevarse a cabo se desarrolla fundamentalmente sobre tres dimensiones del proceso enseñanza / aprendizaje:

1. Evaluación continua
2. Evaluación final
3. Satisfacción de los estudiantes

1.- Evaluación continua:

La evaluación inicial ha instrumentarse constituye un diagnóstico in situ de la actitud del alumno durante la clase. El grado de participación, la pertinencia de sus comentarios así como otros tópicos, serán analizados por los docentes a través de un cuestionario que les será remitido oportunamente. En cada ítem el docente deberá colocar un puntaje de 1 a 5 según la observación realizada.

2.- Evaluación final

Para la evaluación final, se plantea la presentación de un trabajo final integrador de los conceptos.

Trabajo Integrador Final. Cada alumno deberá seleccionar un tema de su interés de entre los módulos dictados, sobre el cual deberá desarrollar un proyecto que claramente tenga en cuenta como objeto, una práctica de gestión renovada y fundamentada en los aportes teóricos incorporados. El trabajo deberá ser presentado en la instancia de evaluación final.

3.- Evaluación del Curso por parte de los participantes

Al término de la instancia de evaluación final, está contemplado la evaluación del curso por parte de los participantes a través de una encuesta de opinión donde se integrarán cuestionarios cerrados y preguntas abiertas. El objeto es conocer la satisfacción de los alumnos, tanto sobre los aspectos generales como algunos particulares:

- Cumplimiento de objetivos
- Pertinencia de los contenidos
- Capacidad de los docentes
- Calidad de los materiales

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

1. Gilmore, CM; Moraes Novaes, H. Manual de Gerencia de la Calidad. Serie HSP – UNI/Manuales Operativos Paltex.
2. Paganini, JM; Moraes Novaes, H. La Garantía de Calidad. Acreditación de Hospitales para América Latina y el Caribe. HSD/SILOS-13-OPS-OMS.
3. Malagón Londoño, G; Galan Morera, R; Pontón Laverdfe, G. Garantía de Calidad en Salud. Ed. Médica Internacional Ltda. 2001.
4. Sistema de integración y calidad para establecimientos Públicos de Salud(SICEPS) Decreto 343/2023.

INFORMES: COLEGIO DE MÉDICOS DE LA PCIA DE BS AS – DISTRITO X
Caronti 86 – Bahía Blanca. tel: (0291) 4552929 – 4556088
Email: cursos@colmedx.org.ar