

Calidad y Trato al Usuario

Modalidad: Asincrónico

Duración total: 50 horas

Objetivo general

Capacitar a los profesionales y técnicos del equipo de salud en el marco regulatorio, herramientas de gestión de la calidad, acreditación institucional y cumplimiento de las Garantías Explícitas en Salud (GES), con el fin de estandarizar prácticas clínicas seguras que minimicen la ocurrencia de eventos adversos y promuevan una atención digna y de calidad.

Objetivos específicos

1. Comprender el funcionamiento del régimen GES (Ley 19.966), identificando sus cuatro garantías (acceso, calidad, oportunidad y protección financiera) y los flujos de acceso para usuarios de Fonasa e Isapre.
2. Distinguir los procesos de Autorización Sanitaria y Acreditación en Salud, reconociendo los requisitos estructurales y de procesos ante las entidades fiscalizadoras (SEREMI, Superintendencia de Salud).
3. Aplicar el sistema de reporte, análisis causa raíz y vigilancia de eventos adversos y centinelas conforme a la Norma Técnica N° 154 del Ministerio de Salud.
4. Implementar y supervisar los protocolos de seguridad clínica establecidos para la prevención de lesiones por presión (LPP) y reporte de caídas en pacientes hospitalizados.
5. Ejecutar las listas de verificación de cirugía segura y participar activamente en las instancias de análisis clínico de reoperaciones quirúrgicas no programadas.
6. Garantizar la seguridad en la medicina transfusional mediante la aplicación rigurosa de los "correctos" del proceso de transfusión sanguínea.
7. Utilizar correctamente las barreras de contención, Elementos de Protección Personal (EPP) y realizar el manejo de residuos de establecimientos de atención de salud (REAS) bajo los principios de bioseguridad universal.

Módulos de aprendizaje

Módulo 1: Sistema de Calidad en Salud, GES y Derechos de las Personas

- Reforma de Salud y principios de calidad asistencial en Chile.
- Ley N.º 19.966 y Garantías Explícitas en Salud (GES).
- Derechos y deberes de los pacientes (Ley N.º 20.584).
- Acceso, oportunidad, calidad y protección financiera.
- Trato digno, humanización de la atención y experiencia usuaria.
- Gestión de reclamos, sugerencias y satisfacción usuaria.

- Rol de la Superintendencia de Salud y organismos fiscalizadores.

Módulo 2: Gestión de Calidad, Acreditación y Mejora Continua

- Conceptos y dimensiones de la calidad en salud.
- Autorización sanitaria y requisitos regulatorios.
- Sistema Nacional de Acreditación de Prestadores Institucionales.
- Estándares de calidad y seguridad del paciente.
- Gestión por procesos y mejora continua.
- Indicadores de calidad asistencial y monitoreo de resultados.
- Cultura organizacional orientada a la excelencia y seguridad.

Módulo 3: Seguridad del Paciente y Gestión de Riesgos Clínicos

- Principios de seguridad de la atención en salud.
- Identificación y gestión de riesgos asistenciales.
- Incidentes, eventos adversos y eventos centinela.
- Sistemas de notificación y aprendizaje organizacional.
- Análisis Causa Raíz (ACR) y Modelo de Reason.
- Seguridad en la atención clínica y continuidad del cuidado.
- Estrategias institucionales para la prevención de errores.

Módulo 4: Seguridad Quirúrgica y Procedimientos Clínicos Seguros

- Programa OMS: “La Cirugía Segura Salva Vidas”.
- Lista de Verificación de Cirugía Segura.
- Prevención de eventos quirúrgicos evitables.
- Reoperaciones no programadas y análisis de causas.
- Prevención de enfermedad tromboembólica y complicaciones perioperatorias.
- Trabajo en equipo, comunicación efectiva y liderazgo clínico.
- Indicadores de calidad en pabellón y unidades clínicas.

Módulo 5: Prevención de Eventos Asociados a la Hospitalización

- Prevención y manejo de Lesiones por Presión (LPP).
- Aplicación de escalas de riesgo (Braden, Norton y otras).
- Prevención de caídas en pacientes hospitalizados.
- Factores de riesgo, medidas de seguridad y vigilancia clínica.
- Protocolos de movilización y cuidados seguros.
- Indicadores de calidad relacionados con hospitalización.
- Participación del equipo multidisciplinario en la seguridad del paciente.

Módulo 6: Bioseguridad, Seguridad Transfusional y Manejo de REAS

- Principios de bioseguridad y precauciones estándar.
- Uso adecuado de Elementos de Protección Personal (EPP).
- Prevención de infecciones asociadas a la atención de salud (IAAS).
- Seguridad transfusional y hemovigilancia.
- Aplicación de los correctos de la transfusión sanguínea.
- Clasificación y manejo de residuos de establecimientos de salud (REAS).
- Cultura de seguridad, autocuidado y responsabilidad profesional.

Meta de Aprendizaje

Al finalizar el curso, las y los participantes serán capaces de aplicar normas, estándares y protocolos vigentes de calidad, bioseguridad y seguridad asistencial en Chile según los distintos niveles de atención, orientando su quehacer profesional hacia la mejora continua de los procesos clínicos, la mitigación de riesgos y la excelencia en el trato y satisfacción del usuario.

Metodología del Curso Asincrónico

El curso se desarrollará completamente en modalidad asincrónica, a través de una plataforma virtual de aprendizaje (LMS), disponible las 24 horas del día durante el período establecido. Esta modalidad permite al participante avanzar a su propio ritmo, accediendo a los materiales y actividades desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

1. Estrategia de Aprendizaje

El proceso formativo se centra en el aprendizaje autónomo y flexible, donde cada participante gestiona su tiempo de estudio de acuerdo con su disponibilidad. La metodología combina distintos recursos pedagógicos digitales que promueven la comprensión, análisis y aplicación práctica de los contenidos.

2. Recursos Didácticos

- **Lecturas guiadas:** Materiales teóricos descargables y diseñados con lenguaje claro, esquemas y ejemplos prácticos.
- **Presentaciones interactivas:** Diapositivas con resúmenes de conceptos clave y ejercicios de reflexión.
- **Videos de apoyo:** Material audiovisual breve y complementario, orientado a reforzar los contenidos principales de cada módulo (sin incluir clases explicativas grabadas).
- **Casos prácticos:** Situaciones reales o simuladas que permiten aplicar los conocimientos adquiridos.
- **Foros de participación:** Espacios asincrónicos para el intercambio de ideas y resolución de dudas, moderados por el tutor.

3. Rol del Tutor

El tutor o facilitador cumple un rol de acompañamiento y orientación, respondiendo consultas en foros o mensajería interna de la plataforma. Asimismo, entrega retroalimentación personalizada sobre las actividades evaluativas y fomenta la participación activa del estudiante.

4. Evaluación del Aprendizaje

La evaluación es continua y formativa, con instrumentos que valoran tanto la comprensión teórica como la aplicación práctica:

- Cuestionarios en línea por módulo.
- Actividades prácticas o estudios de caso.
- Evaluación final integradora.

La aprobación del curso requerirá una nota mínima de 4.0 (en escala de 1.0 a 7.0) y un avance total del 100 % en los contenidos.

5. Seguimiento y Soporte

El sistema registra automáticamente el progreso, tiempo de conexión y resultados obtenidos por cada participante. En caso de dificultades técnicas, el estudiante podrá contactar al soporte académico o técnico mediante correo electrónico o chat interno.

6. Cierre y Certificación

Una vez completadas todas las actividades, el participante podrá descargar su certificado digital de aprobación desde la sección correspondiente de la plataforma, con validez oficial emitida por OTEC JCCD LTDA.