



Diplomado en Gestión de la Calidad y Acreditación en Salud

Modalidad: Asincrónico

Duración total: 250 horas

Objetivo General

Desarrollar competencias para comprender, implementar, evaluar y fortalecer sistemas de gestión de la calidad y procesos de acreditación en organizaciones de salud, integrando estándares normativos, herramientas de mejora continua, seguridad del paciente, satisfacción usuaria y análisis de datos, con el propósito de promover una atención segura, eficiente, centrada en el paciente y orientada a la excelencia institucional.

Objetivos Específicos

Comprender los fundamentos conceptuales de la calidad en salud, sus dimensiones técnicas y percibidas, y su relación con la seguridad del paciente, la mejora de procesos y la experiencia usuaria.

Analizar el sistema de acreditación en salud en Chile, su marco regulatorio, reglas de decisión, ámbitos de evaluación y exigencias para prestadores institucionales.

Reconocer la aplicación de normas y modelos de gestión de la calidad en salud, especialmente ISO 9001:2015, ISO 9004 e ISO 15189, en contextos asistenciales y de laboratorio.

Aplicar herramientas para medir y analizar la satisfacción de pacientes, considerando encuestas, escalas de medición, análisis de resultados y uso de la información para la mejora continua.

Identificar estrategias para fortalecer la seguridad asistencial y la gestión del riesgo clínico, incluyendo vigilancia de eventos adversos, protocolos de prevención, identificación segura del paciente y cultura de seguridad.

Utilizar metodologías y herramientas de mejora continua, como indicadores, análisis de Pareto, diagrama de Ishikawa, control estadístico de procesos e informes de mejora, para apoyar decisiones basadas en evidencia en los servicios de salud.

Módulos del Diplomado

Módulo 1: Fundamentos de la Calidad en Salud

Concepto de calidad en salud y sus dimensiones.

Calidad técnica, calidad percibida y calidad centrada en el paciente.

Evaluación de la calidad asistencial.

Mejora continua como principio organizacional.

Relación entre calidad, seguridad y satisfacción usuaria.

Módulo 2: Sistema de Acreditación y Marco Regulatorio en Salud

Acreditación clínica en Chile.

Manuales y estándares para prestadores institucionales.



Ámbitos de evaluación: dignidad del paciente, gestión de la calidad, gestión clínica, acceso y continuidad, recurso humano, registros, equipamiento, instalaciones y servicios de apoyo.

Reglas de decisión y cumplimiento de características obligatorias.

Reforma sanitaria, garantía de calidad y rol de los organismos fiscalizadores.

Módulo 3: Normas ISO aplicadas a la Calidad en Salud

ISO 9001:2015 y gestión por procesos en salud.

ISO 9004 y mejora del desempeño organizacional.

ISO 15189 y calidad en laboratorios clínicos.

Requisitos, beneficios y desafíos de implementación.

Vinculación entre estándares ISO, acreditación y calidad asistencial.

Módulo 4: Satisfacción Usuaría y Calidad Centrada en el Paciente

Satisfacción del paciente como indicador de calidad.

Necesidades, expectativas y experiencia del usuario.

Encuestas de satisfacción: diseño, validación, aplicación y análisis.

Escalas de medición de satisfacción y experiencia del paciente.

Uso de resultados para identificar áreas de mejora y apoyar decisiones.

Módulo 5: Seguridad Asistencial y Gestión del Riesgo Clínico

Seguridad del paciente y cultura de seguridad.

Eventos adversos y eventos centinela.

Vigilancia, notificación y prevención de incidentes.

Identificación segura del paciente.

Protocolos y herramientas para la gestión del riesgo clínico.

Comunicación efectiva y prevención en contextos asistenciales.

Módulo 6: Herramientas de Mejora Continua y Análisis para la Calidad

Indicadores de calidad en procesos de salud.

Metodologías y herramientas estadísticas aplicadas a la calidad.

Análisis de Pareto.

Diagrama de Ishikawa.

Control Estadístico de Procesos (CEP).

Elaboración de informes de mejora continua y seguimiento de acciones correctivas.

Toma de decisiones basada en evidencia.

Meta de Aprendizaje General

Al finalizar el diplomado, el participante será capaz de diseñar, implementar, monitorear y evaluar estrategias de gestión de la calidad y acreditación en salud, utilizando estándares normativos, herramientas de análisis y mejora continua, mecanismos de seguridad asistencial y medición de satisfacción usuaria, para contribuir al fortalecimiento de organizaciones sanitarias orientadas a la excelencia y al cuidado seguro del paciente.

Metodología del Diplomado Asincrónico

El Diplomado 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 Diplomado 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.