



1. INFORMACIÓN BÁSICA

1.1. Facultad	Ciencias de la Salud	1.2. Programa	Administración en Salud		
1.3. Área	Formación profesional	1.4. Curso	Gestión integral de la calidad		
1.5. Código	1006180	1.6. Créditos	3		
1.6.1. HDD	48	1.6.2. HTI	96	1.7. Año de actualización	2021

2. JUSTIFICACIÓN

La necesidad de tener servicios de salud con calidad, pertinentes, oportunos, que sean valorados de una manera positiva por los usuarios, permite crear estrategias que motiven a las instituciones a mejorar y alcanzar niveles altos de calidad. Es por esto, que el futuro administrador en salud de la universidad de Córdoba, debe estar preparado y formado de manera integral con capacidad de responder a las necesidades de la sociedad y contribuir al mejoramiento de la calidad en las empresas del sector salud, con capacidad para interpretar sus necesidades, reconociendo la importancia del sistema único de acreditación como el principal medio de transformación organizacional encaminada a sobrepasar las expectativas de los clientes frente a los procesos de atención.

En este curso de gestión integral de la calidad el estudiante debe familiarizarse con el desarrollo normativo y técnico del Sistema Único de Acreditación en Salud, convirtiéndose en un actor clave que pueda contribuir al mejoramiento de las instituciones del sector salud en la región y el país a través, de la implementación de estándares superiores de calidad que permitan transformar los procesos de atención y con ello el goce de privilegios e incentivos económicos, y la instauración de su propio sistema tarifario.

Por otro lado, este curso genera un impacto importante en la región, sobre las partes interesadas (gobierno, población, accionistas de las organizaciones de salud, clientes internos y externos); el cual se hace evidente a través del cumplimiento más allá de las de las exigencias puramente legales, de la reducción de los costos de producción, aumento de la productividad, eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos organizacionales, mejoramiento en la calidad en la prestación de los servicios, optimización la relación con los proveedores, satisfacción del usuario, garantizando la alta calidad del cuidado en la atención en salud, caracterizado además por un trato digno y humanizado.

A nivel curricular, cabe resaltar que este curso fortalece las competencias de los estudiantes en la temática de calidad, y suministra conocimientos teórico-prácticos generando facilidad en el desarrollo del curso y logro de los objetivos planteados teniendo en cuenta el proyecto educativo en el que se enmarcan las necesidades formativas del Programa Administración en Salud.



En el desarrollo del curso el estudiante considerara la acreditación como un estadio superior a la habilitación, a la cual se llega mediante el desarrollo de actividades contenidas en el programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad "PAMEC".

Así mismo reconocerá la importancia de la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo normalizados, para lograr un equilibrio favorable en la empresa, lo cual, repercutirá no solo en sus beneficios, sino también en la sociedad de modo general; por esta razón, el curso aborda los sistemas de gestión: ISO:14001 de 2015, OHSAS:18001 de 2007 e ISO:9001 de 2015, así como los métodos más utilizados, para su integración efectiva; de esta forma el futuro administrador en Salud, estará en capacidad de ser más eficaz en la gestión empresarial y lograra posicionar y mantener la organización de salud, en un medio altamente competitivo.

3. PROPÓSITOS DE FORMACIÓN

Comprender los pasos secuenciales de la ruta crítica del PAMEC enmarcados en el ciclo de mejora continua de la calidad.

Identificar los diferentes sistemas de gestión, de tal forma que se adquiera claridad, sobre su implementación bajo un enfoque integrado.

Valorar la importancia de la implementación de estándares superiores de calidad en las instituciones prestadoras de servicios de salud.

Relacionarse de forma directa con una institución con carácter de acreditada y sus características diferenciales.

4. COMPETENCIAS

4.1 General:

Instrumentales: Capacidad de análisis y síntesis de los contenidos del curso, Organización y planificación, Comunicación oral y escrita, Utilización de las TIC en el ámbito de estudio y contexto profesional, Resolución de problemas y toma de decisiones, habilidad para obtener y tratar la información adquirida en el desarrollo del curso, conocimiento general sobre el sistema único de acreditación, Estándares de acreditación, sistemas integrados de gestión, programa de auditorias para el mejoramiento de la calidad.



Interpersonales: Capacidad crítica y autocrítica relacionados la importancia de la acreditación para las instituciones de salud en Colombia, capacidad para integrarse y comunicarse con expertos de otras áreas y en distintos contextos, reconocimiento y respeto a la diversidad y multiculturalidad en cada uno de los pacientes, habilidades interpersonales, compromiso ético frente a su papel dentro de los procesos de atención en salud.

Sistémicas: Autonomía en el aprendizaje, facilidad de adaptación a situaciones nuevas, creatividad, liderazgo en temas relacionados con la calidad de la atención en instituciones del sector salud, iniciativa y espíritu emprendedor, apertura hacia el aprendizaje a lo largo de toda la vida, compromiso con la identidad, desarrollo y ética profesional, gestión por procesos con indicadores de calidad

4.2 Transversales: Adaptación a los cambios, trabajo en equipo, resolución de conflictos, aprendizaje continuo, iniciativa, toma de decisiones, comunicación interpersonal, flexibilidad frente al cambio y fácil adaptación, liderazgo, trabajo en equipo, capacidad de gestión, Comunicativa, producción escrita, razonamiento cuantitativo, Ciudadanas, Inglés, investigativa, emprendimiento e innovación

4.3. Específicas u Objetivos de Aprendizaje

- 4.3.1 Distingue, diferencia y define los componentes, principios y estándares del Sistema Único de Acreditación
- 4.3.2 Comprende los pasos secuenciales de la ruta crítica del PAMEC enmarcados en el ciclo de mejora continua de la calidad
- 4.3.3 Identifica no conformidades u oportunidades de mejora
- 4.3.4 Plantea plan de mejora continua
- 4.3.5 Identifica los diferentes sistemas de gestión de la calidad bajo el enfoque de un sistema integrado de gestión
- 4.3.6 Conoce una institución con carácter de acreditada y sus características diferenciales

4.4 Resultados de aprendizaje

- 4.4.1 Interpreta los conceptos generales sobre la acreditación



- 4.4.2 Identifica los fundamentos normativos de la acreditación
- 4.4.3 Describe los beneficios de la acreditación.
- 4.4.4 Enumera las ventajas de la integración de los sistemas.
- 4.4.5 Describe cada una de las normas técnicas de calidad que hacen parte de los sistemas integrados de gestión en una institución de salud
- 4.4.6 Nombra los pasos de la ruta crítica de la acreditación
- 4.4.7 Selecciona y prioriza procesos a la hora de establecer planes de mejora
- 4.4.8 Compara la calidad observada vs la calidad esperada
- 4.4.9 Da ejemplo que permitan formular planes de mejoramiento en las instituciones de salud.
- 4.4.10 Aplica los lineamientos de la practica de observación de una institución acreditada.

5. CONTENIDOS DECLARATIVOS, PROCEDIMENTALES Y ACTITUDINALES- UNIDADES DE APRENDIZAJE

ACREDITACIÓN EN SALUD.

Según el anexo Técnico No. 2 de la Resolución 1445 de 2006 la acreditación en salud es Proceso voluntario y periódico de autoevaluación interna y revisión externa de los procesos y resultados que garantizan y mejoran la calidad de la atención del usuario en una organización de salud, a través de una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar, previamente conocidos por las entidades evaluadas. Es realizada por personal idóneo y entrenado para tal fin y su resultado es avalado por entidades de acreditación autorizados para dicha función.

AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD.

Según el Art. No. 2 del Decreto 1011 de 2006 Es el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto de la calidad esperada de la atención de salud que reciben los usuarios.

SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN.

Un Sistema Integrado de Gestión (SIG) es una plataforma que permite unificar los sistemas de gestión de una empresa que anteriormente se trabajaban en forma independiente con el fin de reducir costos y maximizar resultados. Los SIG generalmente comprenden los Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y de Salud Ocupacional Los sistemas integrados de gestión pertenecen a las normas de la **serie ISO 9001**, que pretenden conseguir la mejora continua y la satisfacción del cliente mediante la calidad en los servicios.

RUTA CRITICA DE ACREDITACIÓN.



Proceso y etapas que las organizaciones de salud deben recorrer, desde el momento de tomar la decisión de acreditarse y solicitar la evaluación ante ICONTEC, hasta la decisión final de la acreditación y su seguimiento.

La Ruta Crítica de Acreditación se inicia con la solicitud de la evaluación externa de acreditación a ICONTEC, quien realiza la visita de campo y envía el informe de la evaluación externa a la Junta de Acreditación, para su decisión o no del otorgamiento del certificado de acreditación. En caso de otorgamiento del certificado, la institución será objeto de 2 visitas de evaluación de seguimiento durante el ciclo de 4 años, para verificar los avances, mejoramiento y sostenibilidad del proceso de acreditación. En caso que la institución acreditada desee renovar el certificado de acreditación, voluntariamente realiza la solicitud de otorgamiento del nuevo ciclo de acreditación en salud y reinicia la Ruta Crítica. (ICONTEC, 2018).

Unidades de Aprendizaje

- I. **ACREDITACIÓN EN SALUD:** Generalidades, Antecedentes (¿Qué es?), Alcance, Fundamento normativo, Competencias y requisitos, Beneficios de la acreditación
- II. **SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN:** ISO:9001 de 2015, ISO:14001 de 2015, ISO:45001 de 2018, ¿Qué hace el Sistema Integrado de Gestión (SIG)?, ¿Cuál es el impacto de la integración de los sistemas de gestión para la organización?, Metodología para la integración de los sistemas de gestión.
- III. **ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN:** ¿Qué son? (¿en qué consisten?), Estándares de EAPB, Estándares de IPS, Ruta crítica, Autoevaluación, Responsabilidad de las Instituciones acreditadas, Analogía entre Acreditación y Certificación.
- IV. **PROGRAMA DE AUDITORIA MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD (PAMEC):** Concepto-Generalidades, Fundamento Normativo **PAMEC**, Ciclo PHVA, Medición y análisis, Priorización de procesos, Calidad observada vs calidad esperada, Definición de brechas, Formulación del plan de mejoramiento, Seguimiento y medición (definición de indicadores), Análisis de datos, Lineamientos de Protocolo de Práctica.

6. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

GENERALES: Aprendizaje Basado en Problemas, en Proyectos, en indagación, en retos, aprendizaje por indagación, Blended learning, la cual se desarrollarán durante todo el curso



ESPECÍFICAS: Talleres, la galería, gamificación, simulaciones, juego de roles, análisis de casos, exposiciones, dilemas conceptuales, discusión, debate, visitas de observación, protocolos, desing thinking, videos, blog, visita de observación

7. ACTIVIDADES Y PRÁCTICAS

En el desarrollo de este curso los estudiantes realizarán una visita de observación a una institución de salud acreditada con el fin de observar sus procesos y conocer que tipo de herramientas que fueron utilizadas por esa institución para lograr la acreditación, esto les servirá para consolidar los conocimientos vistos en el desarrollo del curso y fortalecer las competencias planteadas fomentando en ellos la creatividad, el liderazgo y el compromiso con el mejoramiento continuo de la calidad al interior de las instituciones de salud.

Teniendo en cuenta lo anterior como resultado de la práctica los estudiantes deben realizar un informe que evidencie el trabajo de campo realizado bajo la metodología de aprendizaje basado en proyectos que le permitirá fortalecer de manera integral los conocimientos adquiridos.

8. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS

SABER

Demuestra dominio sobre los conceptos y generalidades de la acreditación

Realiza líneas del tiempo con diferentes fundamentos normativos de la acreditación en salud.

Identifica los beneficios de la acreditación para las instituciones del sector salud.

Interpreta las normas técnicas de calidad que componen los sistemas integrados de gestión

Explica la importancia de los sistemas integrados de gestión

Reconoce el impacto de la integración de los sistemas de gestión en las organizaciones.

Identifica los estándares de acreditación de las Empresas administradoras de planes de beneficios EAPB y de las instituciones prestadoras de servicios IPS.

Es capaz de aplicar herramientas de autoevaluación frente a los estándares de acreditación en salud

Comprende la ruta crítica de la acreditación.

Reconoce la analogía entre Acreditación y Certificación.

Demuestra dominio sobre los conceptos y generalidades de PAMEC.

Comprende el fundamento normativo de PAMEC.

Identifica como se formula un plan de mejoramiento bajo el enfoque PHVA.

SABER HACER:

Argumenta la importancia de la acreditación en las organizaciones del sector salud.

Aplica la metodología para la integración de los sistemas integrados de gestión.



Interpreta los ejes y principios de la acreditación.
Interpreta los estándares de acreditación a través de estrategias de desing thinking.
construye planes de mejoramiento continuo de la calidad basados en el ciclo PHVA.
Detecta las brechas entre la calidad observada y la calidad esperada.
Aplica los lineamientos de la practica de observación a una institución acreditada.

SABER SER:

Asume con responsabilidad la importancia del mejoramiento continuo como herramienta fundamental en la acreditación en salud.
Integra los conceptos y los aplica a la realidad y necesidades de la organización
Participa activamente en el desarrollo de la temática del curso
Asume su responsabilidad como administrador en la mejora continua del proceso en las organizaciones del sector salud.
Valora la importancia y los beneficios de la acreditación para las organizaciones y para los clientes.

9. BIBLIOGRAFÍA

Decreto 1011 de 2.006 [Ministerio de Salud y Protección Social]. Por medio del cual se Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud del 3 de abril del 2006

Resolución 1445 de 2006 [Ministerio de Salud y Protección Social]. Por la cual se Por la cual se definen las funciones de la Entidad acreditadora y se adoptan otras disposiciones. 17 de Mayo de 2006.

Resolución 123 de 2012 [Ministerio de Salud y Protección Social]. "Por la cual se modifica el artículo 2º de la Resolución 1445 de 2006". 26 de Enero de 2012.

Resolución 5095 de 2018 [Ministerio de Salud y Protección Social]. "Por la cual se adopta el manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario en Colombia versión 3.1". 19 de Noviembre de 2018.

Decreto 093 de 2014 [Ministerio de Salud y Protección Social]. "Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud". 13 de Mayo de 2014.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLAN DE CURSO

CÓDIGO:
FDOC-088
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
22/03/2019
PÁGINA
8 DE 8

Resolución 2082 de 2014 [Ministerio de Salud y Protección Social]. "Por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud ". 29 de Mayo de 2014.

BARQUIN, M. Dirección de Hospitales, Sistema de Atención Médica Interamericana. McGraw Hill. Sexta edición 2012

Malagón Gustavo Londoño, Administración Hospitalaria. Editorial Panamericana, 2009

Malagón Gustavo Londoño, Auditoria en Salud para una gestión eficiente. Editorial Panamericana, 2008

Mc Graw Hill Internacional, Manual de gestión Hospitalaria, 2006

Malagón Londoño, Gustavo. Garantía de la calidad en salud. Editorial Médica Panamericana. 2006

Max Neef, Manfred, Desarrollo a Escala Humana. PNUD, Bogotá, 2007

Mejía, Braulio. Auditoria médica para la garantía de la calidad. Eco Ediciones. 2010

Ley 100 de 1993, Ministerio de Salud y Protección Social

Donald M. Berwik, A. Blanton Godfrey, Jane Roessner. Curing Health Care: New Strategies for Quality Improvement. 2010

Toussaint J, Gerard RA. On the Mend: Revolutionizing Healthcare to Save Lives and Transform the Industry. Cambridge, MA: The Lean Institute; 2010.