



# UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

**CÓDIGO:**  
FDOC-088  
**VERSIÓN:** 03  
**EMISIÓN:**  
08/03/2021  
**PAGINA**  
1 DE 6

## PLAN DE CURSO

### 1. INFORMACIÓN BÁSICA

<b>1.1. Facultad</b>	Ciencias de la salud	<b>1.2. Programa</b>	Administración en salud		
<b>1.3. Área</b>	Formación profesional	<b>1.4. Curso</b>	Gestión de la calidad		
<b>1.5. Código</b>	1006175	<b>1.6. Créditos</b>	4		
<b>1.6.1. Horas D.D(Sincrónica)</b>	64	<b>1.6.2. Horas T.I (Asincrónico)</b>	12 8	<b>1.7. Año de actualización</b>	2023 - 1

### 2. JUSTIFICACIÓN

El diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en las instituciones prestadoras de servicios de salud en Colombia [IPS], las cuales hacen parte del Sistema de General de Seguridad Social en Salud [SGSSS], constituye un imperativo ético y legal que busca fomentar una atención que logre satisfacer las necesidades de la población usuaria y que a la vez garantice la sostenibilidad de las organizaciones en el mercado. Con base en lo anteriormente expuesto es indispensable que el estudiante de Administración en Salud conozca la normatividad vigente que para el caso colombiano está enmarcada en Sistema Obligatorio de Garantía de La Calidad de la Atención en Salud [SOGCS], desde su componente estructural y obligatorio que es el Sistema Único de Habilitación [SUH] y que está reglamentado por la resolución 3100 de noviembre del 2019. Igualmente se hace imperioso que el futuro administrador en salud se constituya en un actor clave en la construcción/desarrollo/liderazgo de organizaciones de salud enfocadas en la mejora continua y en la atención centrada en la persona, como ejes filosóficos claves dentro del sistema, atendiendo las propuestas de la OMS, OCDE, Banco Mundial relacionadas con situar la calidad en la base de los esfuerzos para lograr la Cobertura Sanitaria Universal (CSU), llamando la atención sobre la medición de la calidad a nivel local, nacional e internacional e instando a las autoridades sanitarias a orientar de forma clara las políticas nacionales hacia la mejora de la calidad de los servicios de salud y el establecimiento de mecanismos para medir.

El curso busca que el estudiante aplique sus conocimientos teóricos, conceptuales y metodológicos en el área de la administración en salud, que le permita la comprensión de los procesos que desarrolle y con ello aportar a promover la toma de conciencia sobre la influencia de sus concepciones, modelos y teorías, para ello, el curso tiene la metodología dirigida, donde el profesor acompaña al estudiante durante todo el proceso, con criterios claros y metodológicos para el aseguramiento de la calidad en el sistema de salud. En el sexto semestre el estudiante ha cursado muchas materias que lo enfocan en el contexto de la prestación del servicio con calidad y seguridad como son estadística hospitalaria, métodos epidemiológicos y demográficos entre otras que se complementan con los conceptos de calidad en la prestación del servicio de salud lo cual les amplía el panorama de acción al ser egresados. Cabe resaltar que la búsqueda de la Calidad; constituye una directriz que debe partir desde la alta gerencia, con el compromiso



y apoyo de los líderes de los procesos administrativos y aplicación en los procesos misionales, de esta forma la calidad en la atención se verá reflejada en todos los niveles de la organización.

La Universidad de Córdoba no escatima esfuerzos en la formación integral de sus estudiantes con el fin que estos al enfrentarse al ámbito laboral sean capaces de interactuar desde su perfil con todos los sectores económicos, y estén atentos a seguir llevando la vanguardia en este mundo globalizado, así como generando conocimiento en su campo de acción, siendo capaces de participar positivamente en el desarrollo de la humanidad y el cuidado del medio ambiente igualmente los prepara para que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la región.

### **3. PROPÓSITOS DE FORMACIÓN U OBJETIVOS.**

Desarrollar las competencias necesarias en los distintos enfoques y teorías en Gestión de la Calidad en Salud, como propósito fundamental para generar en los estudiantes el conocimiento de los conceptos teóricos y prácticos básicos que componen un sistema de gestión de calidad; Iniciando desde la normatividad hasta los procesos de control y mejoramiento, dentro de las tareas Administrativas Empresariales de cualquier tipo de organización, bajo los estándares del Sistema Único de Habilitación (Resolución 3100 del 2019).

### **4. COMPETENCIA GENERAL DEL CURSO**

Identifica los conceptos fundamentales sobre la gestión de la calidad su normatividad y operacionalización en las diferentes instituciones del sector salud estructurando conocimientos que aporten a la mejora del sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Colombia.

### **5. UNIDADES DE APRENDIZAJE**

**I. GENERALIDADES DE LA CALIDAD:** La calidad y su evolución histórica, detalles de la evolución histórica de la calidad, etapas de la calidad, hitos de la calidad, gurús de la calidad,

¿qué es la calidad? aspectos conceptuales: calidad como excelencia, Calidad como uniformidad, Calidad en acción, dimensiones de la calidad, calidad total, triángulo de la calidad, principios de la calidad, mejoramiento continuo, Circulo de calidad de Deming, la calidad en salud en Colombia y en las empresas del sector salud, antecedentes normativos. Procesos: Concepto de procesos, características de procesos, procedimientos, macro procesos. Mapa de procesos, flujo grama.

**II. SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD EN COLOMBIA:** Generalidades, Antecedentes de la teoría general de sistemas, Concepto de sistemas, Elementos de un sistema, Clases de sistemas, Propiedades de los sistemas. Sistema de Gestión de la Calidad: Objetivos de un Sistemas de gestión de la calidad, Beneficios de un sistema de gestión de la calidad, De la calidad de la atención en salud, Objetivo general del sistema de gestión de la calidad en salud, Beneficios de un sistema de calidad, Sistema Obligatorio de Garantía de la calidad en Salud, Características del SOGCSC, Entidades



responsables del funcionamiento del SOGCSC, Componentes del SOGCSC, Inspección vigilancia y control. Auditoria de la calidad: Auditoría de la calidad, Tipos de auditoria de la calidad, Tipos de auditoria en salud, Auditoria para el mejoramiento de la calidad en la atención, Niveles de auditoria. Técnicas de análisis: Análisis causa raíz, Análisis de Modo de Fallo y sus efectos, Protocolo de Londres, Matriz AMFE.

**III. Sistema único de habilitación:** Generalidades: Antecedentes en Colombia, Concepto, Condiciones para la Habilitación, Pasos para la Habilitación, Distintivos, Requisitos para la inscripción y habilitación de servicios y novedades. Verificación de las condiciones de habilitación: Autoevaluación, Visitas de verificación en una institución de salud, Modalidad de prestación de servicios de salud: Modalidad intramural, Modalidad extramural Modalidad de telemedicina. Estándares: Estándares de Habilitación en IPS, Talento Humano, Infraestructura, Dotación, Medicamentos, dispositivos e insumos, Procesos Prioritarios, Historias Clínicas y registros, Interdependencia. Habilitación de las EAPB y seguridad del paciente: EAPB: Condiciones Básicas, Base Normativa, Habilitación en EAPB, Entidades competentes, Vigencia/Revocatoria. Seguridad del paciente: introducción, Principios de la Política de seguridad del paciente, Objetivo, Definiciones Básicas, Barreras de seguridad que previenen ocurrencia de eventos adversos, Procesos institucionales seguros, Procesos asistenciales seguros. Practica institucional: Objetivo, estrategias, Condiciones, Dinámica.

### **5.1. Unidades de Competencias (u objetivos de aprendizaje).**

- 5.1.1.** Reconoce los fundamentos de la gestión de la calidad en salud en Colombia, lo que le permite emitir conceptos claros.
- 5.1.2.** Comprende la normatividad del sistema obligatorio de calidad en salud en Colombia para su correcta implementación.
- 5.1.3.** Analiza la calidad observada ante la calidad esperada concluyendo sobre el cumplimiento de las condiciones mínimas de calidad por parte de las empresas de salud en Colombia.
- 5.1.4.** Aplica los conceptos aprendidos proponiendo acciones de mejora en la prestación del servicio de salud en IPS de la región.

### **5.2. Resultados de Aprendizaje:**

- 5.2.1. R.1. Valoro el sistema de gestión de la calidad, como una herramienta efectiva para alcanzar la producción o prestación de un servicio en forma confiable y segura.
- 5.2.2. R.2. Conozco el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en salud, y Auditorias como una herramienta efectiva para brindar un servicio con Calidad y Seguridad.
- 5.2.3. R.3. Operacionaliza los criterios, procesos y procedimientos de los componentes del sistema único de habilitación, así como de la seguridad del paciente en IPS y EAPB.

### **5.3. Criterios de Evaluación e Indicadores de desempeño del desarrollo de competencias y Resultados de aprendizaje:**



**PLAN DE CURSO**

Actitud-Motivación- Organización- Liderazgo- Nivel de estructuración de las ideas expuestas- Capacidad de análisis, síntesis, contrastación y selección del material requerido para la solución del problema- Capacidad de organización, escucha y valoración de las ideas de sus compañeros. Habilidad argumentativa y de producción textual- Nivel de competencia de gestión de información y gestión de conocimiento- Capacidad de relación de ideas y contenidos. Nivel de comprensión y empoderamiento en el tema tratado, Calidad en la redacción, cohesión y coherencia del texto desarrollado- Precisión-Contextualización- Rigurosidad- Sistemática- Capacidad toma de decisiones- Organización- Elaboración- Análisis holístico del problema solucionado- Dominio conceptual y nivel de relación, contrastación y análisis crítico- Análisis coherente sobre conceptos y teoría del sistema único de habilitación, Aplica correctamente el procedimiento y condiciones de habilitación, Interpreta de forma acertada los estándares de habilitación, Evaluación resuelta en forma correcta..

## **6. COMPETENCIAS TRANSVERSALES.**

**6.1. Comunicativa:** Desarrolla actividades de lectura, argumentación y producción textual con el fin de ampliar su conocimiento grupal

**6.2. Razonamiento cuantitativo:** Muestra resultados, análisis e interpretación de la normatividad, gráficas, tablas, lectura crítica de procesos, contextos, fenómenos enfatizando su comprensión en el tema

**6.3. Competencia comunicativa en inglés:** Interpreta lectura de artículos, videos, películas, documentales, entrevistas, dramas ejercitando el aprendizaje de la lengua universal.

**6.4. Competencia Ciudadana, Paz, Resolución de Conflictos y Procesos de reconciliación y sana convivencia:** Produce trabajo en grupo, trabajo colaborativo, respeto de las ideas, puntos de vista, argumentos, dilemas morales, simulaciones, impulsando en forma armónica el desarrollo del conocimiento grupal.

**6.5. Competencia investigativa:** Identifica la normatividad y avances relacionados con la prestación del servicio y el sector, actualizando su conocimiento.

**6.6. Competencia Emprendimiento e Innovación:** aplica actividades propositivas a través de aprendizaje basado en el análisis de problemas, estudio de casos, aportando al avance del sistema y de él mismo.

## **7. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS**

La metodología utilizada en el desarrollo de los contenidos propuestos está acorde con el modelo



pedagógico crítico social, que promueve la participación activa del estudiante y la mediación del docente, para favorecer el pensamiento crítico y reflexivo en la transformación del contexto social y educativo. Para tal fin se utilizan las siguientes estrategias metodológicas:

**Aprendizaje basado en problemas (ABP).** Partiendo de situaciones que contribuyan a la generación del conocimiento. Este enfoque de acuerdo a diferentes expertos, pretende que el alumno aprenda a desenvolverse como un profesional capaz de identificar y resolver problemas, de comprender el impacto de su propia actuación profesional y las responsabilidades éticas que implica, de interpretar datos y diseñar estrategias; y en relación con todo ello, ha de ser capaz de movilizar, de poner en juego, el conocimiento teórico que está adquiriendo en su formación. Pero esta filosofía general, si bien es cierto que suele seguir un procedimiento docente muy concreto, se puede implementar de forma muy diversa.

## **8. ACTIVIDADES Y PRÁCTICAS:**

Los estudiantes realizarán un proyecto de aula con base en una visita virtual simulada de Verificación del cumplimiento de los estándares del SUH según Resolución 3100 del 2019. Los resultados de esta visita los presentan al tutor el cual realizará seguimiento y retroalimentación permanente durante el desarrollo del mismo. El trabajo final se presenta con todas las evidencias y lineamientos propios un trabajo de grado.

## **9. BIBLIOGRAFÍA**

Berry, Thomas. Como Gerenciar la Transformación hacia la Calidad Total, MC Graw Hill, 1996.

Donavedian, Avedis ¿Quién es el responsable? En: Garantía de la calidad en salud. Vol. 3 junio/96

Fuentes J, H y Álvarez V. I. 2002 Comportamiento Humano. Nuevos Métodos de Investigación.

Malagon Londoño, Gustavo. Garantía de la calidad en salud. Editorial Médica Panamericana. 1999

Max Neef, Manfred, Desarrollo a Escala Humana. PNUD, Bogotá, 1988.

Mejía, Braulio. Auditoria médica para la garantía de la calidad. Eco e ediciones. 2002

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

Sila, I. y Ebrahimpour, M. (2002). An investigation of the total quality management survey based research published between 1989 and 2000: A literature review. International Journal of



Quality & Reliability Management, 19(7), 902-970

Kelly DL. A systems perspective of quality management. En: Applying quality management in health care. 2nd ed. Chicago: Health Administration Press; 2007.

Sousa, R. y Voss, C. A. (2010). Quality management re-visited: A reflective review and agenda for future research. Journal of Operations Management, 20(1), 91-109.

Total Quality Management In The Public Sector: An International Perspective

Total Quality Management: An Integrated Approach

<https://consultorsalud.com/resolucion-3100-de-2019-nueva-habilitacion-de-servicios-de-salud-y-reps/>

Ministerio de Salud, Ley 100 de 1993 Ministerio de la Protección Social y del Trabajo,

Decreto 1011 de 2006

Decreto 780 del 2016

Resolución 1445 de 2006

Resolución 1043 del 2006

Resolución 1441 del 2013

Resolución 2003 del 2014

Resolución 3100 del 2019

### **ENLACES DE INTERÉS**

<http://biblioteca.unicordoba.edu.co/index.php/recursos-bibliograficos/recursos-electronicos/>

## **10. OPERACIONALIZACIÓN DEL CURSO POR UNIDADES DE APRENDIZAJE**

### **Anexo 1. Operacionalización del Curso (Formato FDOC-096)**