



# Diplomado en Gestión de Calidad y Seguridad Asistencial



# Diplomado en Gestión de Calidad y Seguridad Asistencial

## Descripción del programa

Conocer el marco general, la metodología de evaluación y las exigencias del Sistema de Acreditación de Prestadores Institucionales de Salud vigente en el país. Este diplomado tiene como propósito contribuir a que las organizaciones de salud logren la implementación de un modelo de gestión de calidad y seguridad asistencial; como también, preparar a los profesionales de la salud y disciplinas afines que se desempeñan en organizaciones de atención clínica para obtener la acreditación, según lo establecido en el Sistema de Acreditación de Prestadores Institucionales de Salud vigente en Chile. En este diplomado con enfoque multidisciplinario, los estudiantes podrán comprender el rol que cumple la gestión de la calidad y seguridad en la estrategia de una organización prestadora de servicios de salud, así como los aspectos críticos de la implementación de un programa de calidad de carácter transversal en las instituciones de servicios de salud de atención en hospitalización y modalidad ambulatoria.

Asimismo, busca contribuir a que los profesionales adquieran conocimientos y habilidades prácticas y metodológicas para participar en la aplicación de modelos de gestión de calidad y seguridad asistencial.

## Dirigido a

Diploma dirigido a profesionales que se desempeñan o buscan desempeñarse en instituciones prestadoras de servicios de salud.



# Plan de estudio

Revisa la malla curricular del diplomado

## Conceptualizaciones de la Gestión de Calidad y Seguridad de la Atención Clínica

Identificar y priorizar problemas de Calidad y Seguridad asistencial desde una perspectiva sistémica.

## Modelo Chileno de Acreditación del Sistema de Prestadores Institucionales de Salud

Análisis y revisión de la estructura general de evaluación de los Estándares de Acreditación, con énfasis en las características obligatorias de Atención Cerrada y Atención Abierta.

## Cultura de Seguridad Clínica: Prevención y Gestión de Incidentes de Seguridad de Pacientes

Aplicación de herramientas metodológicas para prevenir y gestionar riesgos de seguridad asistencial.

## Ámbitos y Servicios de Apoyo en la Gestión de Calidad y Seguridad del Sistema de Acreditación

Habilidades para responder requerimientos formales y documentación del Sistema de Acreditación.



# Metodología de estudio: Diplomado y Componentes del curso

## Estudia a tu ritmo desde cualquier lugar

Con nuestra metodología online, puedes estudiar a tu propio ritmo y desde cualquier lugar. Este programa se compone de cuatro cursos, y cada curso contiene ocho unidades online asincrónicas en la plataforma **CANVAS**.

Las clases asincrónicas te permiten acceder a una variedad de recursos educativos como videoclases, infografías y material descargable, liberados semanalmente y accesibles las 24 horas del día.

**Acompañamiento Permanente:** un tutor académico estará disponible para apoyarte durante todo el proceso, resolviendo tus dudas de las materias vistas en el curso y guiándote en tu aprendizaje.

### Gestión de Calidad y Seguridad Asistencial



# Siempre Acompañado: Un equipo Disponible para Guiar tu Aprendizaje

Aquí nunca estarás solo frente a una pantalla. Desde el primer día contarás con la atención del equipo de servicio al estudiante, que te guiará en tu avance, resolverá tus dudas y te ayudará a organizar tu experiencia de estudio. Además, tendrás acceso a tus docentes a través del

foro de la plataforma, donde responderán preguntas y reforzarán los contenidos. Todo el proceso está diseñado para que te sientas acompañado con respeto, claridad y confianza, avanzando con seguridad en cada etapa del programa.





# Certificado de Aprobación del Diplomado

Todos los alumnos que cumplan con los requisitos académicos y aprueben satisfactoriamente su plan de estudios recibirán la certificación que otorga la Universidad de los Andes, en un formato digital y con firma electrónica.



# Curso: Conceptualizaciones de la Gestión de Calidad y Seguridad de la Atención Clínica

Introduce los fundamentos de la gestión de calidad asistencial y el marco jurídico del sistema de salud chileno.

El curso aborda los conceptos y el marco teórico general de la gestión de la calidad asistencial e introduce al alumno en el contexto jurídico y normativo que enfrentan las instituciones prestadoras de salud, específicamente del sistema de salud chileno.

También se abordará la identificación y priorización de los problemas de Calidad y Seguridad Asistencial, el monitoreo de los procesos asistenciales y de apoyo clínico; como también, la formulación de indicadores.



## Curso: Conceptualizaciones de la Gestión de Calidad y Seguridad de la Atención Clínica

# Objetivos de Aprendizaje

Al finalizar el curso, la persona será capaz de:

1. Este curso tiene el objetivo de dar a conocer el marco teórico de la Gestión de Calidad y Seguridad Asistencial, el modelo de mejora continua y el marco jurídico – normativo del actual sistema de salud chileno.

El curso busca desarrollar habilidades para identificar y priorizar problemas de calidad y seguridad asistencial, así

como para formular indicadores y monitorear la calidad y seguridad de los procesos asistenciales, de apoyo clínico y de servicios de soporte.

# Unidades

### Unidad 1

Contexto y visión global de la industria de la salud

### Unidad 2

Modelos de gestión y evaluación de la calidad en salud

### Unidad 3

Planificación estratégica en una institución de salud

### Unidad 4

Gestión de servicios en instituciones de salud

### Unidad 5

Epidemiología y bioestadística aplicada a la gestión de calidad y seguridad en salud

### Unidad 6

Ciclo de mejora continua de la calidad

### Unidad 7

Marco jurídico normativo del actual sistema de salud chileno

### Unidad 8

Respeto a la dignidad del paciente. Contexto jurídico

# Curso: Modelo Chileno de Acreditación del Sistema de Prestadores Institucionales de Salud

Revisión de evaluación de Estándares de Acreditación y requisitos de Atención Cerrada y Abierta.

El curso presenta, con un enfoque práctico, los aspectos esenciales del Modelo Chileno de Acreditación del Sistema de Prestadores Institucionales de Salud; como también, las formalidades que debe cumplir la institución prestadora para satisfacer los requerimientos. Una vez conocido el Modelo Chileno de Acreditación, se profundiza en las estructuras de evaluación y pautas de cotejo de

Acreditación de Prestadores Institucionales de Salud de Atención Cerrada, Atención Abierta, Laboratorios Clínicos y Centros de Diálisis. Finalmente, este curso, abordará el desarrollo de habilidades para formular indicadores de procesos clínicos, de apoyo clínico y procesos organizativos de Salud de Atención Cerrada y Abierta.



## Curso: Modelo Chileno de Acreditación del Sistema de Prestadores Institucionales de Salud

# Objetivos de Aprendizaje

Al finalizar el curso, la persona será capaz de:

- Este curso tiene el objetivo de dar a conocer el Modelo Chileno de Acreditación del Sistema de Prestadores Institucionales de Salud, la conceptualización, estructura y evaluación de los Estándares de Acreditación de Prestadores Institucionales de Salud de Atención Cerrada, Atención Abierta, Laboratorios Clínicos y Centros de Diálisis.

El curso busca desarrollar habilidades para diseñar y evaluar un Programa Institucional de Gestión de Calidad y Seguridad de Pacientes con mirada sistémica.

También tiene por objetivo desarrollar habilidades que permitan la formulación de indicadores de procesos clínicos, de apoyo clínico y organizativos.

# Unidades

### Unidad 1

Modelo chileno de acreditación del sistema de prestadores institucionales de salud

### Unidad 2

Manual del estándar general de acreditación para prestadores institucionales de atención cerrada

### Unidad 3

Pauta de cotejo del estándar de acreditación de prestadores de atención cerrada

### Unidad 4

Manual del estándar general de acreditación para prestadores institucionales de atención abierta

### Unidad 5

Características obligatorias del estándar de acreditación de atención cerrada y abierta

### Unidad 6

Manual del estándar general de acreditación para laboratorios clínicos

### Unidad 7

Manual del estándar general de acreditación para centros de diálisis

### Unidad 8

Mejoramiento continuo de la calidad asistencial

# Curso: Cultura de Seguridad Clínica: Prevención y Gestión de Incidentes de Seguridad de Pacientes

Aplicación de herramientas metodológicas para prevenir y gestionar riesgos de seguridad asistencial.

El curso presenta los principales elementos del marco teórico y de la aplicación de herramientas metodológicas para prevenir y gestionar los riesgos de seguridad en los procesos asistenciales en instituciones prestadoras de servicios de salud. También se realiza una revisión de la metodología de Análisis de Causa Raíz y la gestión de eventos adversos.

En este curso se realiza un análisis sobre el liderazgo y la cultura de seguridad de pacientes en una institución prestadora de servicios de salud. Asimismo se aborda la gestión por procesos en la implementación de un Programa de Calidad y Seguridad Asistencial.



## Curso: Cultura de Seguridad Clínica: Prevención y Gestión de Incidentes de Seguridad de Pacientes

# Objetivos de Aprendizaje

Al finalizar el curso, la persona será capaz de:

1. Al finalizar el curso el alumno podrá identificar la conceptualización, nomenclatura y principales herramientas de la gestión de riesgos clínicos y asistenciales.

También conocerá el Marco Jurídico y la Gestión de Registros Clínicos asociados a la seguridad del paciente.

Podrá aplicar la herramienta de análisis de causa raíz en casos de incidentes de seguridad asistencial y desarrollar habilidades para identificar, reconocer y gestionar los riesgos clínicos y asistenciales.

# Unidades

### Unidad 1

Proceso de gestión de riesgos

### Unidad 2

Riesgos clínicos según tipo de atención y complejidad de prestaciones

### Unidad 3

Análisis de causa raíz: metodología, aplicación y documentación

### Unidad 4

Gestión de eventos adversos de atención abierta

### Unidad 5

Programas de prevención y control de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (IAAS)

### Unidad 6

Marco jurídico y gestión de registros clínicos

### Unidad 7

Liderazgo y cultura de seguridad de pacientes en una institución prestadora de servicios de salud

### Unidad 8

Gestión por procesos en la implementación de un programa de calidad y seguridad asistencial

# Curso: Ámbitos y Servicios de Apoyo en la Gestión de Calidad y Seguridad del Sistema de Acreditación

Habilidades para responder requerimientos formales y documentación del Sistema de Acreditación.

El curso presenta los aspectos esenciales de la gestión de calidad y seguridad asistencial, como también, su adecuada formalización y documentación, en una selección de ámbitos del sistema de acreditación de prestadores institucionales de servicios de salud y servicios de apoyo clínico. Se abordará la gestión de calidad y Seguridad Asistencial en los ámbitos de Recursos Humanos , Acceso,

Oportunidad y Continuidad de la atención; equipamiento de uso clínico; Instalaciones de una institución prestadora de servicios de salud; Servicio de Apoyo Farmacia; los servicios de Laboratorio Clínico y Banco de Sangre; Esterilización de elementos clínicos, y finalmente se abordará desde el Servicio de Imagenología.



## Curso: Ámbitos y Servicios de Apoyo en la Gestión de Calidad y Seguridad del Sistema de Acreditación

# Objetivos de Aprendizaje

Al finalizar el curso, la persona será capaz de:

1. Al finalizar este curso, los estudiantes podrán conocer los elementos esenciales de la Gestión de Calidad y Seguridad en los ámbitos de RRHH, Acceso, Oportunidad y Continuidad de la Atención; Equipamiento e Instalaciones del Sistema de Acreditación de Prestadores Institucionales de servicios de salud.

Asimismo, conocerá los elementos esenciales de la Gestión de Calidad y Seguridad en los servicios de apoyo clínico de esterilización, Laboratorio Clínico, Banco de Sangre, Imagenología y Farmacia del Sistema de Acreditación de Prestadores Institucionales de servicios de salud.

# Unidades

### Unidad 1

Acceso, oportunidad y continuidad de la atención

### Unidad 2

Equipamiento de uso clínico

### Unidad 3

Instalaciones de una institución prestadora de servicios de salud

### Unidad 4

Servicio de apoyo farmacia

### Unidad 5

Banco de sangre

### Unidad 6

Esterilización de elementos clínicos

### Unidad 7

Servicio de imagenología

### Unidad 8

Gestión de calidad y seguridad asistencial y Recursos Humanos

# Docentes

Diplomado en Gestión de Calidad y Seguridad Asistencial



**Nancy Nadeau**  
Directora del diplomado

Ingeniera Comercial y Enfermera-Matrona, Pontificia Universidad Católica de Chile. MBA, Universidad Adolfo Ibáñez. Máster en Gestión de Calidad de Instituciones de Salud, Universidad de Murcia, España. Diplomada en Metodología Seis Sigma - Formación Black Belt Six Sigma, Universidad Alberto Hurtado. Diploma en Servicio y Experiencia del Cliente, Pontificia Universidad Católica de Chile. Directora Ejecutiva Ausus Sum Quality Management Consultores Ltda.



**Paulina Milos**  
Docente de Clases Online\*  
Docente de Clases en Vivo-Online /  
Presencial\*

Enfermera, Universidad de Chile. Abogada, Universidad del Desarrollo. Postítulo Nuevo Procedimiento Penal, Universidad del Desarrollo. Diploma Mediación en Salud, Universidad de Chile. Magíster en Derecho Público e Investigación Jurídica, Universidad de los Andes.



**Nancy Nadeau**  
Docente de Clases Online\*  
Docente de Clases en Vivo-Online /  
Presencial\*

Ingeniera Comercial y Enfermera-Matrona, Pontificia Universidad Católica de Chile. MBA, Universidad Adolfo Ibáñez. Máster en Gestión de Calidad de Instituciones de Salud, Universidad de Murcia, España. Diplomada en Metodología Seis Sigma - Formación Black Belt Six Sigma, Universidad Alberto Hurtado. Diploma en Servicio y Experiencia del Cliente, Pontificia Universidad Católica de Chile. Directora Ejecutiva Ausus Sum Quality Management Consultores Ltda.



**María Inés Arce**  
Docente de Clases Online\*

Médico Cirujano, Universidad de Chile. Magíster en Salud Pública Mención Epidemiología, Universidad de Chile. Diplomado de Atención Primaria y Salud Familiar, Universidad de Chile.

Directora Técnica Entidad Acreditadora Ausus Sum Quality Management Consultores.



**María Eliana Gómez**  
Docente de Clases Online\*

Enfermera, Universidad de Chile. Magíster en Ciencias Médicas Mención Epidemiología y Prevención de Infecciones, Universidad de Valparaíso. Magíster en Salud Pública y diplomada Calidad de la Universidad de Chile.

Directora Sociedad Chilena de Epidemiología Hospitalaria y Control de IAAS.

**(\*)Docente de Clases Online:** Experto en la materia encargado de diseñar, desarrollar y estructurar unidades asincrónicas del programa, asegurando que cumplan con los objetivos académicos y permitan el aprendizaje autónomo de los estudiantes. Este profesional no imparte clases en vivo.

**(\*)Docente de Clases en Vivo – Online / Presencial:** Profesional responsable de impartir clases asincrónicas online, facilitando el aprendizaje dinámico mediante la interacción en tiempo real y resolviendo dudas de los estudiantes. Este profesional no diseña unidades asincrónicas.

# Docentes

Diplomado en Gestión de Calidad y Seguridad Asistencial



**Marlene Vallejos**  
Docente de Clases Online\*

Enfermera y Matrona. Diplomada en Investigación en Salud / USACH, Administración de Centrales de Esterilización en Universidad Mayor, Gestión de Servicios de Salud en USACH y Gestión de Calidad Asistencial en Universidad de Chile.

Máster en Gestión de Calidad Asistencial para Servicios de Salud en Universidad de Murcia, España. Máster en Transformación digital y Desarrollo de Negocios en Universidad de Barcelona.



**Carolina Selman**  
Docente de Clases Online\*

Médico Cirujano, Universidad de Chile. Especialidad Laboratorio Clínico, Pontificia Universidad Católica de Chile. Diplomada en Gestión Clínica y Aseguramiento de la Calidad, Universidad de los Andes.

Diplomada en Certificación y Acreditación de Laboratorios Clínicos Escuela Medicina y Ciencias de la Salud Tecnológico de Monterrey.

Máster de Oncología Molecular Centro de Estudios Biosanitarios de España. Liderazgo estratégico de Equipos de Salud, Universidad de los Andes.



**Yolanda Ibacache**  
Docente de Clases Online\*

Enfermera, Universidad de Chile. Magíster en Gestión de Seguridad de pacientes y Calidad de la atención, Universidad Mayor. Diplomada Gestión de Calidad y Seguridad Asistencial para Empresas de Salud y Diplomada Hemodiálisis Crónica, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Diplomada Administración y Gestión de Servicios de Enfermería, UANDES. Presidenta Sociedad Chilena de Enfermería en Diálisis y Trasplante Renal.



**Enrique Martínez**  
Docente de Clases Online\*

Oficial de Estado Mayor. Magíster en Alta Dirección de Empresas, Universidad Andrés Bello. Magíster en Administración y Gestión en Salud, Universidad de los Andes. Evaluador de Prestadores Institucionales de Salud, Superintendencia de Salud.



**Viviana López**  
Docente de Clases Online\*

Químico Farmacéutico, Universidad de Chile. Diplomado Gestión Dinámica de los Recursos Farmacéuticos, Universidad de Chile. Diplomado Farmacia Clínica y Farmacoterapéutica, Universidad Católica. Diplomado Quality Management y Desarrollo Organizacional, Universidad de Chile.



**Ruby-Anne Armaza**  
Docente de Clases Online\*

Enfermera Matrona, Pontificia Universidad Católica. Diplomada Gestión de Calidad Asistencial, Universidad de Chile. Magíster Administración y Gestión en Salud, Universidad de los Andes. Diplomada Medicina Basada en Evidencia.

**(\*)Docente de Clases Online:** Experto en la materia encargado de diseñar, desarrollar y estructurar unidades asincrónicas del programa, asegurando que cumplan con los objetivos académicos y permitan el aprendizaje autónomo de los estudiantes. Este profesional no imparte clases en vivo.

**(\*)Docente de Clases en Vivo – Online / Presencial:** Profesional responsable de impartir clases asincrónicas online, facilitando el aprendizaje dinámico mediante la interacción en tiempo real y resolviendo dudas de los estudiantes. Este profesional no diseña unidades asincrónicas.

# Requisitos de Postulación

## Documentos

- Titulado/a o licenciado/a en las carreras mencionadas anteriormente en este documento.
- Cédula de identidad vigente (por ambos lados) o pasaporte vigente, en el caso de personas tituladas fuera de Chile.
- Currículum Vitae actualizado.

## Otros requisitos

- Disponer de acceso estable a internet.
- Manejo de herramientas computacionales a nivel usuario.

### Personas tituladas fuera de Chile

En caso de no ser aceptadas al programa, deberán presentar su Certificado de Título profesional debidamente legalizado, conforme a la normativa chilena vigente (apostillado o visado por el Consulado de Chile en el país de origen y por el Ministerio de Relaciones Exteriores en Chile).

### Nota

*En caso de no alcanzarse el número mínimo de alumnos establecido, la Universidad se reserva el derecho de no dictar el programa. Esta decisión será comunicada oportunamente a los postulantes matriculados y se devolverá íntegramente lo pagado por concepto de arancel.*



## Nuestros Diplomados Cuentan con Cobertura SENCE

Nuestros **diplomados cuentan con alta cobertura SENCE**, lo que permite a las empresas financiar programas de capacitación de sus colaboradores.

### ¿Cómo acceder a este beneficio?

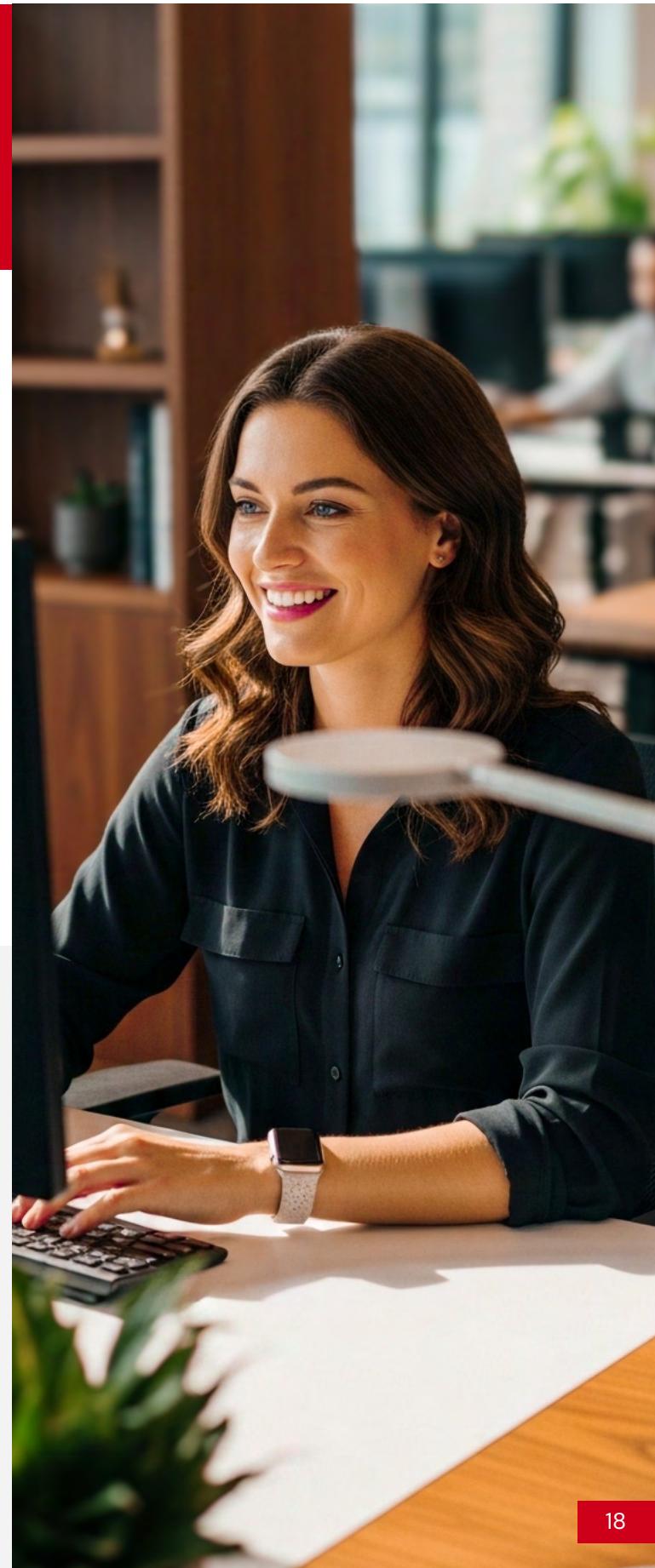
Debes contar con un **contrato de trabajo** (indefinido o a plazo fijo) y conversar con el **área de capacitación de tu empresa o tu jefatura** para evaluar la posibilidad de financiar tus estudios a través de SENCE.

### Tramos de cobertura según Renta imponible

RI Menor de 25 UTM	100% del valor hora
RI Entre 25 UTM y 50 UTM	50% del valor hora
RI Mayor de 50 UTM	15% del valor hora

Siquieres saber más información contáctanos.

\* RI = Renta imponible



## Información General

Todos los programas están certificados académicamente por la Universidad de los Andes e impartidos por UA Blended.

### Arancel del diplomado:

UF 65

### Horario:

Contenido disponible 24/7 en CANVAS

### Medios de pago:

WEBPAY (12 cuotas precio contado), Transferencia, Cheque, OC Empresa, Paypal, Otros métodos.





## Contáctanos

📞 (+569) 35903857  
✉️ @uandes\_online

contacto@uandesonline.cl  
www.uandesonline.cl



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
ACREDITADA EN TODAS LAS ÁREAS  
NIVEL DE EXCELENCIA 6 AÑOS

Gestión Institucional, Docencia de Pregrado, Investigación,  
Vinculación con el Medio y Docencia de Postgrado.  
Hasta diciembre de 2028.



uandes>online



Universidad  
de los Andes