

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Programa</b>                       | Curso Formación de Evaluadores del Sistema Nacional de Acreditación de Prestadores Institucionales |
| <b>Modalidad</b>                      | B-Learning   |
| <b>Horario (Sesión sincrónica)</b>    | 09:00 a 12:30 horas  |
| <b>Horas Sincrónicas/Asincrónicas</b> | 162 horas pedagógicas  |
| <b>SCT</b>                            | 5  |
| <b>Horas Trabajo Autónomo semanal</b> | 5 horas cronológicas   |

(\*) Un SCT corresponden a 27 horas cronológicas divididas entre horas presenciales y no-presenciales.

## 2. INFORMACIÓN DEL DOCENTE

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Profesor (es)</b>              | Todos los docentes son evaluadores de calidad y acreditación. |
| <b>Correo electrónico</b>         | Consulta al docente por plataforma Classroom                  |
| <b>Horario de atención</b>        | Continuo por Plataforma Classroom                             |
| <b>Otra información relevante</b> | Consultas respondidas dentro de 48 horas.                     |

## 3. PROPÓSITOS Y FUNDAMENTOS DEL PROGRAMA

El compromiso del cumplimiento de la Garantía de Calidad manifestada en la acreditación de los prestadores institucionales es un desafío en proceso de ejecución que involucra en forma creciente a los distintos establecimientos que ofrecen prestaciones garantizadas.

En este marco, las instituciones prestadoras requieren de líderes, guías o asesores que cuenten con las herramientas necesarias para contribuir al proceso de acreditación en sus propias organizaciones.

Para dar respuesta a esta necesidad se han creado e implementado cursos de formación de evaluadores de prestadores institucionales, la mayoría de ellos con una modalidad eminentemente presencial. Sin embargo, en el reconocimiento de un fenómeno propio del mundo globalizado, el proceso de enseñanza aprendizaje ha incorporado las tecnologías de la información y comunicación (TIC) como una nueva metodología.

Aún en tiempos de pandemia, con trabajadores destinados a laborar bajo elevada presión asistencial, las TIC favorecen nuevos escenarios o espacios educativos y de aprendizaje razón, por la cual se hace necesario que las instituciones educativas las incorporen.

Por ello, se ha diseñado el curso "Formación de Evaluadores para el Sistema de Acreditación de Prestadores Institucionales de Salud" que combina actividades presenciales y no presenciales sincrónicas y asincrónicas con el fin transformar, mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje y finalmente ampliar el acceso a la capacitación en materias de calidad y acreditación en salud.

El plan de estudios pretende lograr profesionales universitarios del área de la salud o de la administración y/o finanzas, que se desempeñen en prestadores de salud abiertos o cerrados, públicos o privados que pretendan ser evaluadores de prestadores institucionales o deseen apoyar los procesos de acreditación de sus instituciones.

Se dirige a profesionales sanitarios y no sanitarios interesados en desempeñarse como evaluadores del sistema nacional de acreditación y aquellos que deseen liderar el mejoramiento continuo de la calidad y el logro de la acreditación de sus establecimientos de salud.

#### 4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RA) Y CONTENIDOS CLAVES

| <b>Resultados de aprendizaje</b>   | <b>Contenidos Claves</b>  |
|--|---|
| <i>Conoce el marco legal y normativo de la calidad y acreditación en Chile como fundamento para la aplicación de garantía de calidad en prestadores institucionales mediante lectura dirigida.</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Marco legal y normativo de la Reforma de Salud y del sistema nacional de acreditación</li> <li>– Roles y funciones del sistema nacional de acreditación salud</li> <li>– Estructura y contenido de los estándares de acreditación vigentes.</li> </ul>   |
| <i>Relaciona conceptos de calidad en salud y de gestión de calidad para la evaluación de la calidad en prestadores institucionales de salud.</i>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conceptos básicos de calidad de atención en salud</li> <li>– Gestión de la calidad en salud.</li> <li>– Gestión documental para la acreditación</li> <li>– Conocimiento general de sistemas informáticos establecidos para el proceso de acreditación por la Superintendencia de Salud.</li> </ul>   |
| <i>Analiza conductas y actitudes del evaluador de prestadores institucionales mediante desarrollo de Podcast.</i>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Aspectos éticos y conductuales del proceso de acreditación.</li> <li>– Perfil del evaluador</li> <li>– Buenas prácticas en el ejercicio de la evaluación</li> </ul>  |
| <i>Distingue las herramientas y metodologías de medición y evaluación de la calidad para la acreditación de prestadores institucionales de salud mediante el análisis de fichas de indicador.</i>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Herramientas y metodologías de evaluación de la calidad.</li> <li>– Indicadores de calidad en salud</li> <li>– Revisión de tipos de indicadores en salud, fuentes de información y criterios estadísticos para definición de muestras.</li> <li>– Marco metodológico sobre la evaluación en terreno de los estándares de acreditación y constatación de los puntos de verificación.</li> </ul> |
| <i>Aplica el Estándar general de acreditación y la normativa vigente para la evaluación de su cumplimiento en prestadores institucionales mediante estudio de casos.</i>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Estándar de acreditación de atención cerrada y abierta</li> <li>– Instrucciones vigentes a entidades acreditadoras emitidas por la Superintendencia de Salud.</li> <li>– Taller de evaluación de características: atención abierta y cerrada</li> <li>– Aplicación práctica de normas e instrumentos de acreditación en un establecimiento de salud.</li> </ul>                                |
| <i>Informa de acuerdo con la normativa vigente los resultados del Estándar de acreditación aplicado para la acreditación de prestadores institucionales a través de estudio de casos</i>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>– El informe de acreditación. Normativa que regula el informe de acreditación y marco metodológico para su confección y fundamentación.</li> <li>– Redacción de informes de acreditación.</li> <li>– Orientaciones técnicas para la elaboración de informes</li> <li>– Taller de informe de acreditación</li> </ul>  |
| <i>Evalúa el cumplimiento del Estándar General de acreditación mediante la aplicación de la pauta de cotejo y la normativa vigente a un prestador institucional</i>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Aplicación práctica de normas e instrumentos de evaluación para la acreditación de un Prestador institucional de salud</li> </ul>  |

## 5. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Curso de carácter semipresencial, se realiza bajo una metodología de enseñanza – aprendizaje teórico - práctico.

Requiere del compromiso lecturas dirigidas y/o talleres como actividad no presencial del estudiante. Se desarrolla en 12 sesiones virtuales y permitirán conocer los conceptos generales de calidad y gestión de calidad, el marco normativo de la reforma de salud, el proceso de acreditación y perfil del evaluador. Las actividades en aula se ejecutarán mediante clase virtual, talleres según metodologías aprendizaje basado en problemas.

Las actividades prácticas propiamente tales se realizarán a través de una evaluación en terreno en dependencias de un Prestador institucional definido para esta actividad docente, tutorizada por Evaluadores del Proceso de Acreditación Nacional. Los alumnos serán agrupados multidisciplinariamente y de acuerdo con sus competencias y experiencias profesionales. Cada grupo de alumnos aplicará la pauta de cotejo en las unidades del Prestador Institucional asignadas para ello, en forma posterior elaborarán un informe que dará cuenta del cumplimiento de las características evaluadas y consignará las evidencias que justifiquen los resultados de la evaluación. Este documento será entregado al Prestador Institucional y contribuirá a su proceso de autoevaluación.

Para lograr este objetivo, las distintas clases consideraran una serie de estrategias metodológicas, previamente seleccionadas por el docente, tales como:

- a. Clase expositiva interactiva sincrónica: con el objetivo de transmitir conocimientos y activar procesos cognitivos en materias de calidad y acreditación. La interacción entre docente y estudiante estará predeterminada definiendo la fecha y tiempo de encuentro, simulando una clase presencial. La comunicación entre los participantes es oral complementada por comunicación escrita vía chat, al momento en que el docente expone la clase.
- b. Podcast: con el objetivo de enriquecer la experiencia de aprendizaje desarrollando las habilidades y competencias digitales, y potenciando las habilidades de sintetizar y comunicar ideas de manera efectiva. Contará con una rúbrica de evaluación predefinida.
- c. Resolución de ejercicios y problemas: con el objetivo de ejercitar, ensayar y poner en práctica los contenidos relacionados con calidad y acreditación. Se han diseñado para su resolución individual y grupal.
- d. Estudio de casos: con el objetivo de aprender mediante el análisis de casos simulados o reales de evaluaciones en terreno realizadas para la acreditación de prestadores de atención Abierta y Cerrada. Permite al evaluador en formación desarrollar capacidades cognitivas como interpersonales (trabajo en equipo, comunicación oral y escrita, creatividad, toma de decisiones)
- e. Práctica en campo clínico: con el objetivo de lograr aprendizajes el contexto clínico real con cierto control, bajo supervisión de un docente guía por lo que las decisiones o productos obtenidos no son de su completa responsabilidad

## 6. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

Se han diseñado actividades de evaluación que consideran los diferentes resultados de aprendizaje distribuidos según se detalla en adelante:

| Evaluación <sup>1</sup>                            | Ponderación |
|--|-------------|
| Quiz 1, 2 y 3, 4 con rúbrica al 60%                | 5%          |
| Podcast "Perfil del Evaluador", con rúbrica al 60% | 5%          |
| Estudio de casos 1,2,3,4, con rúbrica al 60%       | 20%         |
| Informe escrito, con rúbrica al 60%                | 20%         |
| Evaluación escrita, rúbrica al 60%                 | 20%         |
| Taller Práctico, con rúbrica al 70%                | 30%         |
| <b>Total</b>                                       | <b>100%</b> |

## 7. REGLAS DEL MÓDULO

- 80% de asistencia a las clases teóricas sincrónicas por videoconferencia
- 100% de actividades prácticas en aula y en terreno
- Obtener una nota final igual o superior de a 5.0, en una escala de 1 a 7.

## 8. PROGRAMA DE ACTIVIDADES

| Semana                  | Fecha         | Resultados de aprendizaje  | Contenidos   | Evaluación   |
|-------------------------|---------------|--|--|--|
| 1                       | 03 Agosto     | Conocer el marco legal y normativo de la calidad y acreditación en Chile como fundamento para la aplicación de garantía de calidad en prestadores institucionales mediante lectura dirigida. | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Introducción al curso</li> <li>○ Marco legal y normativo de la Reforma de Salud y del sistema nacional de acreditación</li> <li>○ Roles y funciones del sistema nacional de acreditación salud</li> </ul>   |  |
| 2                       | 10 Agosto     | Conocer conceptos de calidad en salud y de gestión de calidad para la evaluación de la calidad en prestadores institucionales de salud mediante mapas conceptuales y videos explicativos.    | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Estructura y contenido de los estándares de acreditación vigentes.</li> <li>○ Conceptos básicos de calidad de atención en salud.</li> <li>○ Gestión de la calidad en salud.</li> </ul>  | QUIZ N°1: REGLAMENTO DECRETO N°15                    |
| 3                       | 24 Agosto     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Conocimiento general de sistemas informáticos establecidos para el proceso de acreditación por la Superintendencia de Salud.</li> <li>○ Gestión documental para la acreditación.</li> </ul>   | QUIZ N°2 GESTION POR PROCESOS (VIDEO)                |
| <b>SEMANA DE RECESO</b> |               |  |  |  |
| 4                       | 07 Septiembre | Analizar conductas y actitudes del evaluador de prestadores institucionales en entornos simulados y/o reales mediante lectura dirigida y foro virtual.                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aspectos éticos y conductuales del proceso de acreditación.</li> <li>○ Perfil del evaluador.</li> <li>○ Buenas prácticas en el ejercicio de la evaluación.</li> </ul>   | PODCAST: PERFIL DEL EVALUADOR                        |
|                         |               | Aplicar herramientas de medición y evaluación de la calidad para la acreditación de prestadores institucionales de salud mediante análisis de ficha de indicador.                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Herramientas y metodologías de evaluación de la calidad.</li> <li>○ Indicadores de calidad en salud.</li> <li>○ Revisión de tipos de indicadores en salud, fuentes de información y criterios estadísticos para definición de muestras.</li> </ul>  | QUIZ N°3: INDICADORES                                |
| 5                       | 14 Septiembre | Aplicar herramientas de medición y evaluación de la calidad para la acreditación de prestadores institucionales de salud mediante lectura dirigida.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Marco metodológico sobre la evaluación en terreno de los estándares de acreditación y constatación de los puntos de verificación.</li> <li>○ Orientaciones para la evaluación en terreno.</li> <li>○ Instrucciones vigentes a entidades acreditadoras emitidas por la Superintendencia de Salud.</li> </ul> | QUIZ N° 4: IP EV PERIODICA Y CONSTATACIÓN EN TERRENO |
| <b>SEMANA DE RECESO</b> |               |  |  |  |

|                         |                  |   |  |                            |
|-------------------------|------------------|---|--|----------------------------|
| <b>6</b>                | 28<br>Septiembre | Aplicar el Estándar de acreditación y la normativa vigente para la evaluación de su cumplimiento en prestadores institucionales mediante estudio de casos.                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>o Dignidad del Paciente.</li> <li>o Gestión de la Calidad.</li> </ul>   |                            |
|                         |                  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>o Gestión Clínica.</li> </ul>   |                            |
| <b>7</b>                | 05<br>Octubre    |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>o Gestión Clínica.</li> </ul>   | INFORME ESTUDIO DE CASOS 1 |
| <b>8</b>                | 19<br>Octubre    |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>o Acceso, Oportunidad, Continuidad de la atención.</li> <li>o Recursos Humanos.</li> </ul>  | INFORME ESTUDIO DE CASOS 2 |
| <b>9</b>                | 26<br>Octubre    |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>o Registros Clínicos.</li> <li>o Seguridad Instalaciones.</li> <li>o Seguridad Equipamiento</li> </ul>  | INFORME ESTUDIO DE CASOS 3 |
| <b>10</b>               | 09<br>Noviembre  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>o Servicios de apoyo</li> </ul>   |                            |
| <b>11</b>               | 16<br>Noviembre  | <ul style="list-style-type: none"> <li>o Servicios de Apoyo</li> </ul>  | INFORME ESTUDIO DE CASOS 4   |                            |
| <b>SEMANA DE RECESO</b> |                  |   |  |                            |
| <b>12</b>               | 30<br>Noviembre  | Informar de acuerdo con la normativa vigente los resultados del Estándar de acreditación aplicado para la acreditación de prestadores institucionales a través de estudio de casos. | <ul style="list-style-type: none"> <li>o El informe de acreditación. Normativa que regula el informe de acreditación y marco metodológico para su confección y fundamentación.</li> <li>o Redacción de informe de acreditación.</li> <li>o Orientaciones técnicas para la elaboración de informes</li> </ul> | INFORME DE ACREDITACIÓN    |
|                         |                  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>o Introducción a la actividad práctica.</li> </ul>  |                            |
| <b>13</b>               | Por Definir      | Evalúa el cumplimiento del Estándar General de acreditación mediante la aplicación de la pauta de cotejo y la normativa vigente a un prestador institucional                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>o Aplicación práctica de normas e instrumentos de evaluación para la acreditación de un prestador institucional de salud</li> </ul>   | INFORME DE PRÁCTICA        |
| <b>14</b>               | Por Definir      |   |  |                            |
| <b>15</b>               | Por Definir      |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>o Evaluación Final</li> </ul>   | TEST DE SELECCIÓN MÚLTIPLE |

