

## 1. Resultado de aprendizaje general:

Al finalizar el Diplomado el estudiante será capaz de integrar los conocimientos, herramientas y competencias adquiridas en los diez módulos, demostrando una comprensión global del modelo de gestión de calidad y seguridad en salud, dando respuesta a la reforma de salud chilena y aplicándolos en el diseño de estrategias que contribuyan al éxito en los procesos de acreditación de los establecimientos de salud.

<b>Tipo de programa</b>	Diplomado
<b>Unidad responsable</b>	Facultad de Ciencias Médicas
<b>Director de programa</b>	Jessica Alfaro Leal
<b>Coordinadora de Programa</b>	Margarita Consuegra Silva
<b>Dirigido a</b>	Profesionales del área de la salud y otros profesionales que forman parte de instituciones de salud, interesados en entregar y /o gestionar atenciones seguras y de calidad, evaluadas en el proceso de acreditación nacional.
<b>Requisitos</b>	Poseer título profesional
<b>Modalidad</b>	100% virtual
<b>Duración</b>	Horas totales: 275 horas cronológicas Horas Online: 275 horas cronológicas Sincrónicas: 6 Asincrónicas: 269
<b>Plataforma virtual</b>	Moodle 3.8
<b>Cupos</b>	40-50

<b>Fecha de inicio</b>	Miércoles 15 de abril 2026
<b>Fecha de término</b>	Martes 20 de octubre 2026
<b>Fechas por módulo</b>	<p>Bienvenida miércoles 15 de abril, 19:00 horas, jornada sincrónica.</p> <p>Enlace: <a href="https://reuna.zoom.us/j/5634506960">https://reuna.zoom.us/j/5634506960</a></p> <p>Clases voluntarias sincrónicas 19:00 horas:  24 de junio 2026 (Módulo V)  12 de agosto 2026 (Módulo VIII)</p>

## 2. Descripción:

Diplomado de carácter virtual con soporte en la plataforma Moodle 3.8. Cuyo propósito es entregar herramientas y metodologías de implementación acerca de la forma de gestionar el derecho que tienen nuestros usuarios para el acceso a atenciones seguras y de calidad, contenido en la ley de derechos y deberes de los pacientes, vigente en nuestro país desde octubre del año 2012, criterios evaluados en el proceso de acreditación de los establecimientos de salud.

Está dirigido a profesionales del área de la salud quienes con las herramientas adquiridas podrán mejorar su propia práctica en beneficio de la salud de las personas y comunidad en general, impactando además positivamente en las acreditaciones de las instituciones de salud.

Este programa considera 10 módulos con clases asincrónicas, y dos clases sincrónicas voluntarias. Se realizarán talleres online en un trabajo colaborativo, donde se revisan las siguientes temáticas; diseño de protocolos, programas de supervisión, indicadores y las formas de evaluación del proceso de acreditación vigentes en el país, como también la prevención de eventos adversos y centinelas de programas de gestión de incidentes y eventos que atentan contra el derecho de seguridad en la atención sanitaria. Los estudiantes además deben realizar revisión de lecturas obligatorias, complementarias y reflexiones en forma individual en Foros temáticos.

### 3. Contribución al modelo educativo institucional

Este programa está alineado con la Misión de la Institución porque permitirá al egresado desarrollar las capacidades de respeto a la diversidad, pluralidad, gran compromiso social, impactar positivamente en la salud integral de las personas para el logro de su bienestar y desarrollo, de su familia y comunidad. La creación de este programa estaría alineado con el modelo educativo institucional, ya que considera dentro de la formación el fortalecimiento de algunos valores institucionales como son el trabajo en equipo, ejercer liderazgo, aprender de manera autónoma, asumir una postura ética y demostrar adaptabilidad, esto se pretende lograr incorporando metodologías participativas y reflexivas. La Universidad de Santiago de Chile es una entidad pluralista, democrática e inclusiva. Por medio de la docencia, la investigación y la vinculación con el medio, busca crear conocimiento y comprender de forma integral de la salud, formando profesionales con responsabilidad social orientados a desempeñarse en estrecha relación con la comunidad. De esta forma, este programa contribuye significativamente a la formación profesionales a lo largo de la vida, considerando los contextos actuales de nuestro país y la realidad de nuestros servicios sanitarios.

### 4. Metodología

Este programa 100% virtual, alojado en la Plataforma Moodle 3.8,

**Video- Clases:** Clases a través de plataforma digital para ser revisada por estudiantes a distancia. Se utilizará material audiovisual.

**Videos y audios** de material atinente a las diferentes temáticas.

**Revisión de literatura:** bibliografía relevante y seleccionada por cada docente.

**Trabajos en equipo:** para el desarrollo de temáticas indicadas por docentes, que aportan a su desarrollo profesional.

**Foros de reflexión individual:** Por cada módulo se plantea una pregunta que debe ser analizada y contestada de forma individual.

## 5. Módulos

### Módulo 1: Calidad y seguridad en el contexto de salud pública en Chile

<b>Tiempo de trabajo sincrónico</b>	-----
<b>Tiempo de trabajo asincrónico</b>	Dos semanas
<b>Resultado de aprendizaje módulo 1</b>	Al término del módulo el estudiante será capaz de analizar críticamente las políticas públicas de salud vigentes en Chile, explicando su relación con la gestión de calidad y seguridad en la atención sanitaria e identificando la importancia de las redes integradas en servicios de salud en este contexto.

#### Contenidos mínimos del Módulo 1:

- Políticas de salud pública vigentes en el sistema Nacional/Angelica Verdugo
- Régimen de garantías
- Papel de la atención segura y de calidad en las políticas públicas en Chile
- Importancia de gestionar en red (RISS)

#### Metodologías de aprendizaje del Módulo 1:

- Video-clases de los temas del módulo.
- Lecturas de documentos.
- Lecturas de bibliografía seleccionada.

#### Evaluaciones del Módulo 1:

- Evaluación de proceso: test formativo con preguntas de alternativas.
- Evaluación de proceso: foro temático para la reflexión de preguntas claves del tema.
- Evaluación sumativa: Test con preguntas de selección múltiple en la plataforma.

## Módulo 2: Marco regulatorio

<b>Tiempo de trabajo sincrónico</b>	----
<b>Tiempo de trabajo asincrónico</b>	Dos semanas
<b>Resultado de aprendizaje módulo 2</b>	Al término del módulo el estudiante será capaz de interpretar el marco legal que sustenta la gestión de calidad y seguridad de la atención sanitaria, distinguiendo los componentes normativos que regulan el proceso de acreditación y explicando las implicancias de la ley de derechos y deberes de los pacientes en el contexto de seguridad asistencial.

### Contenidos mínimos del Módulo 2:

- El derecho a la salud.
- La Reforma de salud en Chile: Mirada garantista.
- Las Leyes de la Reforma.
- 4° Garantía Explícita de Calidad. Sistemas de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad Asistencial: Acreditación, Certificación y Registros.
- Ley de derechos y deberes de los pacientes.

### Metodologías de aprendizaje del Módulo 2:

- Video-clases de los temas del módulo.
- Lecturas de documentos.
- Lecturas de bibliografía seleccionada.

### Evaluaciones del Módulo 2:

- Evaluación de proceso: test formativo con preguntas de alternativas.
- Evaluación de proceso: foro temático para la reflexión de preguntas claves del tema.
- Evaluación sumativa: test con preguntas de alternativas de selección múltiple en plataforma.

## Módulo 3: Liderazgo y habilidades sociales

<b>Tiempo de trabajo sincrónico</b>	-----
<b>Tiempo de trabajo asincrónico</b>	Tres semanas
<b>Resultado de aprendizaje módulo 3</b>	Al término del módulo el estudiante será capaz de aplicar técnicas y habilidades de liderazgo en los procesos de gestión de calidad, demostrando competencias para el trabajo en equipo y la implementación de estrategias de coaching en entornos sanitarios.

### Contenidos mínimos del Módulo 3:

- Liderazgo
- Tipos de liderazgo
- Coaching
- Trabajo en equipo
- Habilidades sociales
- Comunicación

### Metodologías de aprendizaje del Módulo 3:

- Video-clases de los temas del módulo.
- Lecturas de documentos.
- Lecturas de bibliografía seleccionada.

### Evaluaciones del Módulo 3:

- Evaluación de proceso: test formativo con preguntas de alternativas.
- Evaluación de proceso: foro temático para la reflexión de preguntas claves del tema.
- Evaluación sumativa: trabajo grupal análisis de caso de un tema de liderazgo.

## Módulo 4: Importancia de gestionar por procesos en la atención de calidad y seguridad en los establecimientos de salud

<b>Tiempo de trabajo sincrónico</b>	-----
<b>Tiempo de trabajo asincrónico</b>	Dos semanas
<b>Resultado de aprendizaje módulo 4</b>	Al término del módulo el estudiante será capaz de diseñar mapas de procesos asistenciales, diferenciando entre procesos directos e indirectos y evaluando procesos críticos para la implementación de sistemas de mejora continua en la atención de usuarios en establecimientos de salud.

### Contenidos mínimos del Módulo 4:

- Definición y características de proceso en la actividad asistencial.
- Tipos de procesos en la actividad asistencial (directos e indirectos).
- Identificación de procesos críticos en la gestión de calidad y seguridad asistencial.

### Metodologías de aprendizaje del Módulo 4:

- Video-clases de los temas del módulo.
- Lecturas de documentos.
- Lecturas de bibliografía seleccionada.

- Evaluación de proceso: test formativo con preguntas de alternativas.
- Evaluación de proceso: foro temático para la reflexión de preguntas claves del tema.
- Evaluación sumativa: trabajo grupal ejecución de una representación de un proceso clínico.

### Evaluaciones del Módulo 4:

## Módulo 5: Calidad y modelos de gestión

<b>Tiempo de trabajo sincrónico</b>	Una jornada sincrónica de una hora, de carácter voluntario
<b>Tiempo de trabajo asincrónico</b>	Dos semanas
<b>Resultado de aprendizaje módulo 5</b>	Al término del módulo el estudiante será capaz de evaluar diferentes modelos de atención de calidad en salud, categorizando las dimensiones o atributos objetivos que definen la calidad sanitaria y seleccionando modelos pertinentes para su implementación en contextos específicos de establecimientos de salud.

### Contenidos mínimos del Módulo 5:

- Definición de calidad asistencial.
- Dimensiones o atributos de la calidad sanitaria, que lo convierten en un concepto objetivo y medible.
- Modelos de gestión de la calidad, con énfasis en la mejora continua.

### Metodologías de aprendizaje del Módulo 5:

- Video-clases de los temas del módulo.
- Lecturas de documentos.
- Lecturas de bibliografía seleccionada.

### Evaluaciones del Módulo 5:

- Evaluación de proceso: test formativo con preguntas de alternativas.
- Evaluación de proceso: foro temático para la reflexión de preguntas claves del tema.
- Evaluación sumativa: trabajo grupal desarrollo de infografía para la cultura de calidad en salud, modelo de gestión de la calidad en salud y estrategias para implementarla en

## Módulo 6: Implementación del modelo de mejora continua a nivel sanitario

### - política y planes

<b>Tiempo de trabajo sincrónico</b>	-----
<b>Tiempo de trabajo asincrónico</b>	Dos semanas
<b>Resultado de aprendizaje módulo 6</b>	Al término del módulo el estudiante será capaz de formular política y planes de calidad asistencial integrando componentes básicos de planificación estratégica, estableciendo metas de seguridad y calidad y analizando los costos asociados tanto a la calidad como a la no calidad en los servicios sanitarios

#### Contenidos mínimos del Módulo 6:

- Definición, características y elementos básicos de una política de calidad y seguridad asistencial.
- Diseño de política de calidad en establecimientos de salud.
- Definición, características y elementos básicos de una política de calidad y seguridad asistencial.
- Definición de plan de calidad asistencial.
- Componentes básicos de un buen plan de calidad.
- Metas de calidad y seguridad en la atención de salud.
- Costos de la calidad y de la no calidad.

#### Metodologías de aprendizaje del Módulo 6:

- Video-clases de los temas del módulo.
- Lecturas de documentos.
- Lecturas de bibliografía seleccionada.

#### Evaluaciones del Módulo 6:

- Evaluación de proceso: test formativo con preguntas de alternativas.
- Evaluación de proceso: foro temático para la reflexión de preguntas claves del tema.
- Evaluación sumativa: trabajo grupal propuesta de diseño de política de calidad de un establecimiento de salud.

## Módulo 7: Herramientas operativas usadas en la implementación del modelo de gestión de la calidad y seguridad asistencial

Tiempo de trabajo sincrónico	-----
Tiempo de trabajo asincrónico	Tres semanas

### Contenidos mínimos del Módulo 7:

- Definición, características y componentes de un protocolo.
- Diseño de protocolos en salud.
- Definición y características de la supervisión en salud.
- Diseño de programas de supervisión, con sus principales componentes.
- Definición de indicadores en salud.
- Tipos de indicadores en salud.
- Diseño de fichas de indicadores de proceso y resultado.
- Definición de indicadores en salud.
- Metodología de muestreo.
- Metodología de muestreo estadísticamente representativo (tamaño muestral, aleatorización, sistemático, randomización).

### Metodologías de aprendizaje del Módulo 7:

- Video- clases de los temas del módulo.
- Lecturas de documentos.
- Lecturas de bibliografía seleccionada.

### Evaluaciones del Módulo 7:

- Evaluación de proceso: test formativo con preguntas de alternativas.
- Evaluación de proceso: foro temático para la reflexión de preguntas claves del tema.
- Evaluación sumativa: trabajo grupal programa de supervisión

## Módulo 8: Seguridad y gestión del riesgo clínico en salud

<b>Tiempo de trabajo asincrónico</b>	Tres semanas
<b>Resultado de aprendizaje módulo 8</b>	Al término del módulo el estudiante será capaz reconocer un sistema de gestión de riesgos clínicos, diferenciando entre incidentes, eventos adversos, eventos centinela, que les permita aplicar modelos de análisis causal de eventos y desarrollar sistemas de notificación y protocolos de vigilancia.

### Contenidos mínimos del Módulo 8:

- Definición de seguridad en la atención sanitaria.
- Conceptos generales de seguridad del paciente.
- Taxonomía: incidente, eventos adversos, eventos centinela.
- Definición gestión de riesgos asistenciales.
- Metodologías de gestión de riesgos: AMFE, rondas de seguridad.
- Modelos explicativos de ocurrencia de sucesos adversos.
- Modelos de análisis causal de los eventos: Protocolo de Londres, Ishikawua.
- Sistemas de notificación, protocolos de vigilancia y gestión activa y pasiva de eventos.
- Normas de seguridad de la ley de derechos y deberes de los pacientes.
- Mirada internacional respecto a lo que se está haciendo en gestión de riesgos comparándola con la gestión de riesgos en Chile.

### Metodologías de aprendizaje del Módulo 8:

- Video-clases de los temas del módulo.
- Lecturas de documentos.
- Lecturas de bibliografía seleccionada.

### Evaluaciones del Módulo 8:

- Evaluación de proceso: test formativo con preguntas de alternativas.
- Evaluación sumativa individual: foro temático de reflexión de preguntas claves del tema.

## Módulo 9: Sistema de acreditación en establecimientos de salud

<b>Tiempo de trabajo asincrónico</b>	Tres semanas
<b>Resultado de aprendizaje módulo 9</b>	Al finalizar el módulo el estudiante será capaz de identificar procesos de autoevaluación para la acreditación institucional, revisando los niveles de cumplimiento de características evaluadas, priorizando las características obligatorias según el tipo de atención y planificando estrategias de mejoras para alcanzar los estándares requeridos en el proceso de acreditación.

### Contenidos mínimos del Módulo 9:

- Definición de acreditación en salud.
- Requisitos de entrada al sistema de evaluación.
- Componentes del manual de acreditación y pauta de cotejo.
- Cálculo de cumplimiento de características evaluadas.
- Definición de características obligatorias para atención abierta y cerrada.

### Metodologías de aprendizaje del Módulo 9:

- Video-clases de los temas del módulo.
- Lecturas de documentos.
- Lecturas de bibliografía seleccionada.

### Evaluaciones del Módulo 9:

- Evaluación de proceso: test formativo con preguntas de alternativas.
- Evaluación de proceso: foro temático para la reflexión de preguntas claves del tema.
- Evaluación sumativa: trabajo grupal simulación de un proceso de acreditación para una institución de salud.

## Módulo 10: IAAS

<b>Tiempo de trabajo sincrónico</b>	-----
<b>Tiempo de trabajo asincrónico</b>	Dos semanas
<b>Resultado de aprendizaje módulo 10</b>	Al finalizar el módulo el estudiante será capaz de reconocer estrategias de prevención y control de infecciones asociadas a la atención de salud (IAAS) y su epidemiología, identificando los componentes del programa de IAAS, analizando las experiencias de brotes epidémicos, que les permitan adoptar intervenciones generales a diversos contextos asistenciales.

### Contenidos mínimos del Módulo 10:

- Definición de infecciones asociadas a la atención de salud (IAAS) y su epidemiología.
- Programa Nacional de IAAS.
- Brotes epidémicos en Chile.
- Intervenciones generales en IAAS.

### Metodologías de aprendizaje del Módulo 10:

- Video-clases de los temas del módulo.
- Lecturas de documentos.
- Lecturas de bibliografía seleccionada.

### Evaluaciones del Módulo 10:

- Evaluación de proceso: test formativo con preguntas de alternativas.
- Evaluación de proceso: foro temático para la reflexión de preguntas claves del tema.
- Evaluación sumativa: test con preguntas de alternativas.

## Evaluación final

<b>Fechas</b>	2 semanas después del término del programa
<b>Resultado de aprendizaje</b>	Evaluar los aprendizajes desarrollados durante el diplomado mediante un test en plataforma, que abarque todos los contenidos revisados.

## 11. Evaluaciones

La evaluación de la asignatura tendrá componentes formativos y sumativos de acuerdo con el siguiente detalle:

- a. **Evaluación formativa.** Foro de reflexión y discusión grupal. Pruebas de selección múltiple en cada uno de los módulos.
- b. **Evaluación sumativa.**
  - i. Prueba 1 (módulo 1 pondera 5%), prueba 2 (módulo 2 pondera 5%), prueba 3 (módulo 10, pondera 10%). Ponderación total de pruebas: 20%.
  - ii. Informe taller trabajo grupal de análisis casos (6 talleres) 50%
  - iii. Foro modulo 8: 5%
  - iv. Participación en Foros: 10%
  - v. Prueba final del diplomado: 15%

## 12. Aspectos administrativos

- Las personas participantes requieren como equipamiento: Computador o Tablet, acceso a internet, conocimiento a nivel usuario de plataformas Moodle y Zoom.
- Asistencia Mínima: asistencia a talleres sincrónicos y participación en foros de discusión de cada uno de los módulos, mayor o igual a 75%.
- Nota mínima: 4.0 (escala de 1.0 a 7.0).

## 13. Recursos de aprendizaje

### a. Bibliografía mínima:

- *La Reforma de Salud en Chile. Infante y paraje (2010)*
- *Compendio interpretación normas acreditación.*
- *Ley 20.584. Ley de derechos y deberes de los pacientes*
- *Reglamento sistema de acreditación.*
- *Reglamento sistema de acreditación*
- *Hermosilla, D., Amutio, A., Costa, S. D., & Páez, D. (2016). El Liderazgo transformacional en las organizaciones: variables mediadoras y consecuencias a largo plazo. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 32(3), 135- 143.*
- *Torres, N. y Torres, D. (2003). El líder y el liderazgo: reflexiones. Revista Interamericana de Bibliotecología, 26(2).*
- *Maxwell, J. (1996). Desarrolle el líder que está en usted. Nashville, TN, EE.UU.: Editorial Caribe.*
- *Abarca, N. (2010). Capítulo 2: Diferencias individuales. En El Líder como Coach (pp. 41-63). Santiago: Aguilar - El Mercurio*
- *Bravo, J. (2019). Gestión de procesos (8ª edición). Santiago: Evolución.*
- *Husserman, S. (2003). Las resistencias al cambio. en Aguilar, J. (Coord.): La gestión del cambio (pp. 171-205). Barcelona: Ariel*
- *Abarca, N. (2010). Capítulo 6: El Proceso del Coaching. En El Líder como Coach (pp. 188-206). Santiago: Aguilar - El Mercurio*
- *Martínez, C. (Comp.) (2007). Estandarización de los Procesos Asistenciales. Calidad en la Gestión clínica. Buenos Aires: Ministerio de Salud de la Nación.*
- *Donabedian (2001). La calidad de la atención médica. Archivo (2011). Los costos de la no calidad en los servicios de salud. Salud en Tabasco, 17(3), 47-48*
- *Lopez (2011) Modelos de Gestión de calidad.*
- *Rizo, J. (2019). Protocolo de Londres. Boletín CONAMED, 4(22), 23-28.*
- *Ministerio de salud (2007) decreto 15. Reglamento del sistema de acreditación para los prestadores de salud.*
- ***Superintendencia de Salud (2020) Guía Práctica para el Proceso de Acreditación de instituciones de salud***
- *Ministerio de Salud. (2011). Circular N°07. Normas para la prevención de infecciones asociadas a modificaciones estructurales y otras actividades que generan polvo ambiental en establecimientos hospitalarios. Santiago: Ministerio de Salud, Subsecretaría de Redes Asistenciales.*
- *Ministerio de Salud. (2013). Circular C13 N°09. Precauciones estándares para el control de infecciones en la atención en salud y algunas consideraciones sobre aislamiento de pacientes. Santiago: Ministerio de Salud, Subsecretaría de Redes Asistenciales*
- *Ministerio de Salud. (2016). Manual del instrumento de "Evaluación de elementos básicos de programas de infecciones asociadas a la atención en salud (IAAS)". Santiago: Ministerio de Salud, Subsecretaría de Salud Pública.*
- *Ministerio de Salud. (2021). Informe de Vigilancia de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud 2019. Santiago: Ministerio de Salud*
- *Organización Panamericana de la Salud. (2017). Prevención y control de infecciones asociadas a la atención de la salud. Recomendaciones Básicas. Washington, D.C.: OPS.*

### b. Bibliografía complementaria:

- *El Sistema de Salud chileno: Análisis y perspectivas en el marco del estallido social de octubre de 2019 The Chilean Health System: Analysis and Perspectives in the framework of the social explosion of october 2019*

por Claudio A. Castillo y Helia Molina Milman.

- *Garantías explícitas en salud (ges): seis consideraciones para su implementación.* Bastías y Anda ( 2007).
- *Construcción política del sistema de salud chileno.* Arredondo et al. (2017)
- *Co-construcción de bienestar, calidad de vida y derechos en salud.* Minsal (2017)
- *Informe de implementación estrategia de redes integradas de servicios de salud (riss) en el sistema público de salud período 2014 - 2017 subsecretaría de redes asistenciales.* Minsal (2018).
- *Decreto Ges*
- *Decreto31-2012. Reglamento entrega información y consentimiento informado, pdf.*
- *DFL, MINSALpdf*
- *Guía acreditación prestadores institucionales, pdf.*
- *P Sánchez, B. y Boronat, J. (2014). Coaching Educativo: Modelo Para El Desarrollo De Competencias Intra E Interpersonales. Educación XX1, 17(1), 221-242* people Performance International, Escuela Internacional del Desarrollo del Talento. (2016). *Informe Disc Profesional: Juan Ejemplo.* Seattle, Washington, EE.UU.: People Performance International. Drucker, P. (1993). *La sociedad poscapitalista.* Buenos Aires: Sudamericana.
- *Daniel Coleman. Inteligencia emocional*
- *Hammer, M. y Champy, J. (1994). Reingeniería.* Bogotá: Norma.
- *Hammer, M. (2006). La agenda.* Barcelona: Deusto.
- *Porter, M. & Lee, T. H. (2013). La estrategia que arreglará la atención médica.* Harvard Business Review, 91(12), 24.
- *Smith, A. (1958, original de 1776). Investigación sobre la naturaleza y causa de la riqueza de las naciones.* México: Fondo de Cultura Económica.
- *Taylor, F. W. (1969, original de 1911). Principios de la administración científica.* Buenos Aires: El Ateneo.
- *Vivas y Barranchina (2010) Guía para metodología de cálculo de costos de calidad y no calidad* Archivo.
- *Rodríguez, rodriíguez (2021) metodologías validadas para el análisis causal de eventos adversos de trascendencia clínica en la biomedicina.*
- *Superintendencia de Salud (2011) Sistemas de vigilancia y notificación de eventos adversos*
- *Superintendencia de Salud (2012) Reporte de eventos adversos y eventos centinela* Instituto de Salud Pública (2019) *Guía del Sistema Nacional de Tecnovigilancia (tercera edición)*
- *Universidad Nacional de Colombia. (2013). Taller de acercamiento a la Metodología de PROTOCOLO DE LONDRES aplicado en el marco de un sistema de gestión de riesgos y dentro de la perspectiva del programa nacional de Tecnovigilancia Colombiano.* Bogotá: INVIMA, Universidad Nacional de Colombia.
- *Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (2019). Evalaución de la frecuencia de eventos adversos y monitoreo de aspectos claves relacionados con la seguridad del paciente (Segunda versión).* Bogotá: Ministerio de Salud y Protección Social.
- *Revista Digital Enfermería y Seguridad del Paciente. (2020). Metodologias de analisis de eventos adversos: analisis de causa raíz ancla y Protocolo de Londres.* Revista Digital Enfermería y Seguridad del Paciente.
- *Torijano, M. (2014). Introducción Superintendencia de Salud. (2018). Observatorio de calidad en salud. Guía Práctica Calidad y Seguridad Asistencial en Chile para alumnos de carreras de la salud.* Santiago: Superintendencia de Salud, Unidad de Asesoría Técnica, Intendencia de Prestadores a las herramientas en seguridad del paciente. Toledo, España: Sociedad Española de Medicina Familiar y Comunitaria.
- *UNIR Revista. (2021). El Protocolo de Londres, una guía para llegar hasta el final del error sanitario y prevenir futuros incidentes.* UNIR Revista.
- *Nelson, E. (s.f.). Calidad y calidad en salud (Presentación de diapositivas).* Viña del Mar: Corporación Municipal de Viña del Mar
- *Minjarez, L. (2012) La Calidad de la atención en los servicios de salud. En La Calidad de la atención en los servicios de salud en una institución estatal de seguridad social: ISSSTESON (capítulo 3).* Hermosillo, Sonora, México: Universidad de Sonora.
- *EFQM. (2021). Modelo EFQM (2ª edición).* Madrid: EFQM, Club Excelencia en Gestión.
- *Asociación Médica Argentina. (2011). Código de ética para el equipo de salud (Libro II, capítulo 8).* Buenos Aires: Asociación Médica Argentina.

- *Ministerio de Salud. (2014). Política de calidad en salud. Santiago: Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente, Subsecretaría de Redes Asistenciales, Ministerio de Salud*
- *Superintendencia de Salud (2014) Recomendaciones para la elaboración de una política en salud.*
- *Superintendencia de Salud. (2018). Observatorio de calidad en salud. Guía Práctica Calidad y Seguridad Asistencial en Chile para alumnos de carreras de la salud. Santiago: Superintendencia de Salud, Unidad de Asesoría Técnica, Intendencia de Prestadores*
- *Ministerio de Salud. (2011). Aprueba norma técnica N° 124 sobre programas de prevención y control de las infecciones asociadas a la atención de salud (IAAS). Santiago: Ministerio de Salud.*

## 14. Equipo Docente

- Jessica Alfaro Leal
- Margarita Consuegra Silva
- Ana María Herrera Ocares
- Analía Figueroa Cobos
- Cristian Ortega Bravo
- Mónica Pohlenz Acuña
- Angélica Verdugo Sobral

## 15. Calendario de Actividades

Semana	Fecha	Horario	Contenido	Docente
1 y 2	Miércoles 15 de abril	19:00 horas Jornada sincrónica	Bienvenida Plataforma Moodle Charla inaugural	Jessica Alfaro Leal Margarita Consuegra Ninette Zurita
Módulo I	15 al 28 de abril	Asincrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de salud pública vigentes en el sistema Nacional/Angelica Verdugo</li> <li>• Régimen de garantías</li> <li>• Papel de la atención segura y de calidad en las políticas públicas en Chile</li> <li>• Importancia de gestionar en red (RISS)</li> </ul>	Angélica Verdugo Sobral Ana María Herrera Ocampo Margarita Consuegra

3 y 4	8 de abril al 12 de mayo	Asincrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El derecho a la salud.</li> <li>• La Reforma de salud en Chile: Mirada garantista.</li> <li>• Las Leyes de la Reforma.</li> <li>• 4° Garantía Explícita de Calidad. Sistemas de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad Asistencial: Acreditación, Certificación y Registros.</li> <li>• Ley de derechos y deberes de los pacientes.</li> </ul>	Analía Figueroa Cobos
5, 6 y 7	13 de mayo al 2 de junio	Asincrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades de Liderazgo</li> <li>• Tipos de liderazgo</li> <li>• Coaching y su importancia en los equipos</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Habilidades sociales</li> <li>• Comunicación efectiva</li> </ul>	Jessica Alfaro Leal
8 y 9	3 al 16 de junio	Asincrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición y características de proceso en la actividad asistencial.</li> <li>• Tipos de procesos en la actividad asistencial (directos e indirectos).</li> <li>• Identificación de procesos críticos en la gestión de calidad y seguridad asistencial</li> </ul>	Ana María Herrera Ocampo

10 y 11 Módulo V	17 al 30 de junio	Asincrónico Jornada sincrónica Voluntaria 24 de junio 19:00 horas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad asistencial.</li> <li>Dimensiones o atributos de la calidad sanitaria, que lo convierten en un concepto objetivo y medible.</li> <li>Modelos de gestión de la calidad, con énfasis en la mejora continua</li> </ul>	Margarita Consuegra Silva
12 y 13		Asincrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición, características y elementos básicos de una política de calidad y seguridad asistencial.</li> </ul>	Margarita Consuegra Silva

Módulo VI	1 al 14 de julio	Asincrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño de políticas de Calidad en Establecimientos e salud.</li> <li>Definición, características y elementos básicos de una política de calidad y seguridad asistencial.</li> <li>Diseño de políticas de Calidad en Establecimientos de salud.</li> <li>Definición de plan de calidad asistencial.</li> <li>Componentes básicos de un buen plan de calidad.</li> <li>Metas de calidad y seguridad en la atención de salud.</li> <li>Costos de la calidad y de la no calidad.</li> </ul>	
-----------	------------------	-------------	--	--

14, 15 y 16  Módulo VII	15 de julio al 4 de agosto 2026	Asincrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición, características y componentes de un protocolo.</li> <li>Diseño de protocolos en salud.</li> <li>Definición y características de la supervisión en salud.</li> <li>Diseño de programas de supervisión, con sus principales componentes.</li> <li>Definición de indicadores en salud.</li> <li>Tipos de indicadores en salud.</li> <li>Diseño de fichas de indicadores de proceso y resultado.</li> <li>Definición de indicadores en salud.</li> <li>Metodología de muestreo.</li> <li>Metodología de muestreo Estadísticamente representativo (tamaño muestral, aleatorización, sistemático, randomización).</li> </ul>	Margarita Consuegra Silva Cristian Ortega Bravo
-------------------------------	---------------------------------	-------------	---	--

17, 18 y 19 Módulo VIII	5 de agosto al 25 de agosto 2026	Asincrónico  12 de agosto Jornada sincrónica voluntaria 19:00 horas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de seguridad en la atención sanitaria.</li> <li>Conceptos generales de seguridad del paciente.</li> <li>Taxonomía: incidente, eventos adversos, eventos centinela.</li> <li>Definición gestión de riesgos asistenciales.</li> <li>Modelos explicativos de ocurrencia de sucesos adversos.</li> <li>Modelos de análisis causal de los eventos: Protocolo de Londres, Ishikawua. AMFE.</li> <li>Sistemas de notificación, protocolos de vigilancia y gestión activa y pasiva de eventos.</li> <li>Normas de seguridad de la ley de derechos y deberes de los pacientes y su protocolización local.</li> </ul>	Margarita Consuegra Silva
20, 21y 22 Módulo IX	26 de agosto al 15 de septiembre	Asincrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de acreditación en salud.</li> <li>Requisitos de entrada al sistema de evaluación.</li> <li>Componentes del manual de acreditación y pauta de cotejo.</li> <li>Cálculo de cumplimiento de características evaluadas.</li> <li>Definición de características obligatorias para atención abierta y cerrada.</li> </ul>	Cristian Ortega Bravo

23 y 24 Módulo X	23 de septiembre al 6 de octubre	Asincrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de infecciones asociadas a la atención de salud (IAAS) y su epidemiología.</li> <li>Programa Nacional de IAAS.</li> <li>Brotes epidémicos en Chile.</li> <li>Intervenciones generales en IAAS.</li> </ul>	Mónica Pohlenz Acuña
Evaluación 25 y 26	7 de octubre al 20 de octubre 2026	Asincrónico	Prueba final	Jessica Alfaro Leal

















