



FACULTAD DE MEDICINA  
UNIVERSIDAD DE CHILE

Nuevo



E-Learning

# Diploma Gestión para Matronas y Matrones de Atención Abierta de Salud

# Información General

<b>Versión:</b>	1ª (2020)
<b>Modalidad:</b>	E-Learning
<b>Duración Total:</b>	248 horas
<b>Fecha de Inicio:</b>	6 de abril de 2020
<b>Fecha de Término:</b>	6 de diciembre de 2020
<b>Vacantes*:</b>	Mínimo 15, máximo 50 alumnos
<b>Precio:</b>	\$1.700.000.-

## Dirigido a\*\*:

Matronas y Matrones interesados en el trabajo en gestión de Centros de Atención Primaria en Salud .

\* La realización del programa está sujeta a la cantidad mínima de participantes.

\*\* La definición de los destinatarios es de exclusiva responsabilidad del Departamento que imparte este Programa.

# Requisitos de Inscripción

## Paso 1:

- Completar formulario de Pre-inscripción, disponible en [www.medichi.uchile.cl](http://www.medichi.uchile.cl)

## Paso 2:


- Será contactado por un asistente comercial que le solicitará la siguiente documentación:
- Copia del certificado de título profesional universitario.
- Fotocopia del Carnet de Identidad o Pasaporte Vigente en caso de ser extranjero.
- Currículo vitae (resumido)
- Enviar firmado el documento de las condiciones de inscripción, descargable desde <https://www.medichi.uchile.cl>

# Descripción y Fundamentos

Administrar y mejorar el uso de los recursos financieros, humanos, tecnológicos e intelectuales en relación a las acciones clínicas en salud, implica ofrecer a los usuarios los mejores resultados de la práctica clínica, acordes con la Medicina Basada en la Evidencia. En lo más profundo del concepto de gestión, éste pretende lograr un impacto controlando los gastos tanto para el usuario como para el sistema, sin embargo, para lograr estos objetivos, implementar programas de calidad y a su vez aplicar herramientas para la medición de los procesos de acreditación no son suficientes. Se debe tener conciencia real de lo que significa calidad de atención, que en definición de la Organización Mundial de la Salud es: “una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población de forma total y precisa y destina los recursos necesarios (humanos y otros) a estas necesidades de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite”<sup>1</sup>. Es así que estos conceptos generados desde la atención de salud no se alejan, como se pensó durante muchos años, de los aplicados en las empresas de servicios. Conceptos como la mejora continua de la calidad, son absolutamente adaptables a la atención sanitaria.

En el ámbito de la salud de la mujer, la implementación de las dimensiones de la calidad, deben estar dirigidas no sólo a reducir la morbi-mortalidad materna y neonatal sino también a aumentar la asistencia de las mujeres en todo el curso de vida, y más importante aún, a considerar a la mujer como el objetivo fundamental de los procesos de atención, en el contexto de la atención centrada en las personas<sup>2</sup>.

La Asistencia en salud sexual y salud reproductiva debe ir necesariamente más allá de la maximización de la cobertura de intervenciones esenciales, para ello es importante también enfocar los esfuerzos en las experiencias de las usuarias de los sistemas, un ejemplo es el impacto que tiene sobre la mujer la compleja relación entre la atención sanitaria y la experiencia de maltrato por ejemplo del embarazo y el parto. Importante se vuelve por lo tanto, crear estructuras y procesos que permitan el acceso a la atención basada en la evidencia que resguarden potenciar las dimensiones de la calidad y el resguardo por los derechos humanos, algunas de estas propuestas por la OMS en el documento “Quality of care for pregnant women and newborns- the WHO visión” y en sintonía con los Objetivos de desarrollo del milenio, específicamente en lo referido mejorar la salud materna y disminuir la muertes de niños menores de 5 años, donde el 42% hacen relación a muertes neonatales (ODM 4 y 5)<sup>2</sup>. Sin embargo, las estrategias no solo deben apuntar a la disminución de la mortalidad neonatal a través de el acceso a la atención profesional del embarazo parto y post parto, sino también a proveer servicios mas seguros y de mejor calidad que aumentan la adherencia a controles e indicaciones y por lo tanto previenen complicaciones maternas y neonatales<sup>3,4</sup>.



Es por ello que el propósito del Diploma en Gestión para Matronas y Matrones de Unidades de Atención abierta de Salud, es habilitar al participante para contribuir en la gestión eficiente y de calidad para el desarrollo organizacional de las Unidades de atención de pacientes dentro de un contexto de atención segura y basada en la evidencia, por medio del conocimiento de herramientas para la planificación estratégica, manejo de recursos humanos y financieros, gestión de la calidad y seguridad en la atención y acreditación de servicios, promoviendo el desarrollo personal de competencias de liderazgo y trabajo en equipo, orientado hacia el mejoramiento continuo de los procesos y resultados.

#### Referencias:

- 1 WHO working group. The principles of quality assurance. Qual Assur Health Care 1989; 1: 79-95.
- 2 Tunçalp Ö, Were W, MacLennan C, Oladapo O, Gülmezoglu A, Bahl R, et al. Quality of care for pregnant women and newborns: the WHO vision. Bjog-an international journal of obstetrics and gynaecology. 2015. p. 1045-9.
- 3 Lawn J.E., Mwansa-Kambafwile J., Horta B.L., Barros F.C., Cousens S. Kangaroo mother care' to prevent neonatal deaths due to preterm birth complications. Int. J. Epidemiol. 2010;39(Suppl. 1):i144-i154.
- 4 Wagaarachchi, P.T. and Fernando, L. (2002) Trends in Maternal Mortality and Assessment of Sub Standard Care in a Tertiary Care Hospital. European Journal of Gynecology and Obstetrics, 58, 36-40.

## Certificación

### Facultad de Medicina de la Universidad de Chile.

- Escuela de Postgrado.
- Departamento de Promoción de la Salud de la Mujer y el Recién Nacido.

## Objetivos

### Objetivos Generales

- Adquirir los elementos necesarios para conocer y mejorar el modelo de atención vigente como así mismo los modelos de gestión aplicados en los centros de atención primaria de salud.
- Conocer los elementos básicos de gestión clínica, calidad asistencial, seguridad en la atención del paciente y acreditación de centros de atención primaria.
- Identificar las estrategias y modelos de atención basados en la evidencia actual que promueven la generación de nuevas prácticas mejorando los resultados en los usuarios.

# Contenidos

## Módulo 1:

### Marco legal y regulatorio para la atención primaria de salud, Parte I

- Sistema de Salud Chileno y Ley de Autoridad Sanitaria y Gestión como marco legal y regulador de la Reforma de Salud.
- Organización del Sistema de Salud Chileno, Modelo de Redes Integradas de Servicios de Salud Estrategia Nacional de Salud 2011-2020.
- Enfoques para la planificación en la atención de Salud en el Sector Público: Enfoque de Derechos y Protección Social, Determinantes Sociales de la Salud, Curso de vida, Equidad y Gobernanza.
- Historia y fundamentos del Modelo de Salud Familiar en Chile.
- Intersectorialidad a nivel territorial.
- Diagnóstico de situación de salud.
- Participación social en APS.
- Metodologías participativas en APS.
- Perspectiva de curso de vida en la toma de decisiones políticas y públicas de promoción y prevención de la salud.

## Módulo 2:

### Marco legal y regulatorio para la atención primaria de salud, Parte II

- Aspectos fundamentales de la Ley de Garantías Explícitas en Salud relacionados a la Atención Primaria en Salud.
- Aspectos básicos de la Ley que establece estatuto de atención primaria de salud municipal.
- Aspectos básicos de la Ley núm. 20.584 que regula los derechos y deberes de los pacientes.
- Aspectos Éticos y humanización de la atención de salud.
- Marco Regulatorio del ejercicio de la profesión: Código sanitario, ley 19.536 y 20.418.
- Marco normativo del ejercicio de la profesión: documentos ministeriales reguladores (Normas técnicas, Orientaciones técnicas, Guías Clínicas).y Norma 21.
- Aspectos básicos de la Ley núm. 20.379 que crea el sistema de Protección integral a la infancia Chile Crece Contigo.
- Impacto del modelo de Protección integral a la infancia Chile Crece Contigo.

### **Módulo 3:** **Gestión clínica para la APS**

- Fundamentos de la Gestión clínica aplicada a centros de atención primaria de salud.
- Fundamentos conceptuales, gestión del cambio, herramientas para la gestión por procesos.
- Modelo de Gestión por procesos.
- Diseño, mejora continua, rediseño, Benchmarking.
- Herramientas para la Gestión de procesos. Mapa de procesos, Flujo de procesos.
- Construcción, seguimiento y evaluación de indicadores de gestión.
- Notación BPM, Bizagi process modeler.
- IAAPS, Metas Sanitarias.

### **Módulo 4:** **Gestión documental.**

- Construcción de protocolos.
- Construcción de guías clínicas.

### **Módulo 5:** **Calidad en la atención del paciente.**

- Modelos de Calidad.
- Evolución de la calidad asistencial.
- Dimensiones de Calidad asociados a APS.
- Sistemas de Gestión de la Calidad aplicados a APS.
- Calidad en el contexto del modelo de atención centrado en las personas.
- Análisis de Problemas de calidad asistencial.
- Definición, identificación y priorización de problemas.
- Formulación y monitorización, Indicadores de gestión y KPIs.
- Metodología de análisis causa-raíz (ACR).
- Análisis Proactivo modal de fallos y efectos (AMFE).
- Matriz de riesgos.

### **Módulo 6:** **Seguridad en la atención del paciente.**

- Aspectos básicos de Seguridad clínica, desde la perspectiva ética, económica y legal en Chile.
- Seguridad en el contexto de la atención centrada en las personas.
- Mecanismos de identificación y prevención de los eventos adversos (EAs) relacionados con la asistencia sanitaria en APS.
- Construcción de sistemas de notificación de EAs.
- Elementos causales de riesgo de accidentes y eventos adversos, epidemiología.
- Elementos de IAAS en el paciente de APS.

## **Módulo 7:** **Acreditación de establecimientos de atención abierta.**

- Historia y marco legal de la Acreditación en salud.
- Modelos de acreditación.
- Estructura, aplicación y seguimiento de los estándares de acreditación aplicables en Atención abierta.
- Indicadores requeridos de acuerdo al elemento medible exigible en procesos de acreditación.
- Indicadores específicos por áreas en el contexto de las pautas de evaluación de acreditación.
- Mecanismos de seguimiento y control de los procesos de aseguramiento de la calidad.

## **Módulo 8:** **Liderazgo.**

- Estilos de liderazgo y habilidades de gestión del talento humano.
- Negociación para resolución de conflictos en Salud.

## **Módulo 9:** **Integración.**

- Gestión en el modelo de salud familiar.

# ***Metodología***

Para promover aprendizajes significativos en los estudiantes, se ha diseñado especialmente para este diploma una metodología que pone a disposición del participante ambientes dinámicos en los cuales aprenderá de manera personalizada y colaborativa, interactuando a través de herramientas de estudio, información, comunicación (foros y correo electrónico) y evaluación que proporciona nuestra plataforma con Académicos de alto nivel y con sus pares profesionales que también participan del diploma.

En cada módulo contarán con:

- Apuntes elaborados por el equipo docente, documentos científicos y/o material audiovisual con los contenidos del curso. Material bibliográfico complementario cuando corresponda.
- Guías de apoyo para cada uno de los módulos de aprendizaje.
- Actividades interactivas como participación en foros.
- Actividades de retroalimentación.

Las metodologías utilizadas para el desarrollo de las actividades son:

### **Visualización de clase con audio y videos**

Clases en formato multimedia relacionada con el tema a tratar en la unidad respectiva.

### **Lectura Dirigida**

Lectura de documentos de interés que enriquecen el acercamiento o profundización a los temas a tratar en cada módulo.

### **Foros de Discusión Grupal**

Instancia de participación y discusión donde el participante aporta al tema tratado desde el análisis del material entregado así como de su propia experiencia laboral. Esta instancia es una herramienta importante para el avance en el desarrollo del trabajo final del Diploma. De igual forma, y durante todo el período de participación en el Diploma, el estudiante contará con un sistema de apoyo tutorial académico integral, liderado por los docentes responsables del diploma, que potencia el logro exitoso de su proceso de formación.

### **Desarrollo de Casos**

Trabajos que tiene por intención aplicar el conocimiento adquirido en un caso simulado. Se espera la aplicación de herramientas para gestión de centros de atención primaria de salud relacionadas específicamente a calidad, seguridad en la atención del paciente y estándares de acreditación.

### **Desarrollo de Trabajo Integrador**

Trabajo final con la descripción de un caso simulado en el cual se solicita el desarrollo de la aplicación de herramientas para gestión de centros de atención primaria de salud referentes a gestión de la calidad, seguridad en la atención del paciente, gestión por procesos y estándares de acreditación entre otros.

Para lograr aprendizajes efectivos es necesaria la combinación de un trabajo en los ámbitos individual y colaborativo por parte de los participantes. El trabajo en el ámbito individual ocurrirá en el momento en que el estudiante comience a abordar los contenidos en forma secuencial, a través de la lectura y de la realización de sus actividades asociadas. Se estimulará y favorecerá el trabajo colaborativo, mediante actividades desarrolladas en el ambiente virtual de aprendizaje, como son los foros y la resolución de casos clínicos simulados.



# Evaluación y Aprobación

## De la Evaluación:

- Al finalizar los módulos I, II, III, IV, V y VIII, existirá un test online de selección múltiple con un 70% de exigencia, que el estudiante debe realizar de forma individual.
- Los módulos VI y VII requieren del desarrollo de un caso simulado con el contenido del respectivo módulo, éste trabajo es de carácter grupal y se evaluará según rúbrica.
- El módulo IX requiere del desarrollo de un trabajo integrador de los contenidos de los módulos I al VIII. Este trabajo es de carácter grupal, se evaluará según rúbrica y contará con un proceso de tutoría y retroalimentación durante la semana 29 del diploma.
- Todas las actividades son evaluadas en escala de 1 a 7.


## Obtención nota final

El promedio simple de las notas finales de los módulos I al VIII equivalen a un 70% de la nota final del Diploma.

El módulo final IX requiere del desarrollo de un trabajo integrador de los contenidos de los módulos I al VIII que equivale a un 30% de la nota del Diploma

## Excepciones:

- En caso de reprobación un módulo debido a una nota calificatoria menor a 5, el participante podrá realizar una segunda prueba o trabajo, con el mismo formato de la primera evaluación y acorde al contenido a evaluar, con un nivel de exigencia un 10% superior a la primera, siempre y cuando la nota de la primera prueba o trabajo sea superior o igual a 3.0. **La calificación de esta segunda oportunidad será promediada con la calificación de la primera prueba.** Esta nueva evaluación se realizará dentro de plazos que se acuerden con el o la estudiante.
- Este procedimiento debe ser solicitado por la o el estudiante al Director del Diploma, quedando la decisión supeditada a la evaluación previa de antecedentes por parte del Equipo Directivo Docente (notas de módulos y trabajos previos, participación en foros). **Esta instancia solo podrá ser solicitada una vez durante el curso del Diploma.**
- En caso de inasistencia a una evaluación, el participante podrá realizar una segunda prueba o trabajo, con el mismo formato de la primera evaluación y acorde al contenido a evaluar, con un nivel de exigencia un 10% superior a la evaluación no rendida. Esta nueva evaluación se realizará dentro de plazos que se acuerden con el o la estudiante, a no ser que persista una situación que impida el procedimiento, lo cual debe ser informado al Director del Diploma.

- 
- Este procedimiento debe ser solicitado por el participante al Director del Diploma, adjuntando los elementos de justificación, quedando la decisión supeditada a la entrega previa de antecedentes que justifiquen la inasistencia dentro de los primeros 2 días ocurrida ésta y que serán evaluados por parte del Equipo Directivo Docente.
  - En caso de reprobación del trabajo integrador (solo en una oportunidad) las o los estudiantes podrán realizar una segunda presentación de trabajo, siempre y cuando la nota del trabajo entregado previamente sea superior o igual a 3,0, previa revisión de antecedentes por parte del Equipo Directivo Docente (notas de módulos y trabajos previos, participación en foros). **La calificación de esta segunda oportunidad será promediada con la calificación del primer trabajo.** Esta nueva presentación se realizará dentro de la semana siguiente posterior a la primera presentación, con el mismo formato de la primera evaluación y acorde al contenido a evaluar, con un nivel de exigencia un 10% superior al trabajo reprobado.
  - En caso de no entrega del trabajo programado por motivos de salud u otros, los participantes podrán enviar su trabajo, con el mismo formato de la primera evaluación y acorde al contenido a evaluar, con un nivel de exigencia un 10% superior a la evaluación no rendida. Esta nueva evaluación se realizará dentro de la semana siguiente posterior a la primera evaluación, a no ser que persista una situación que impida el procedimiento, lo cual debe ser informado al Director del Diploma. Este procedimiento debe ser solicitado por el participante al Director del Diploma, adjuntando los elementos de justificación, quedando la decisión supeditada a la entrega previa de antecedentes que justifiquen la inasistencia dentro de los primeros 2 días ocurrida ésta y que serán evaluados por parte del Equipo Directivo Docente.

**La nota de aprobación final del Diploma debe ser igual superior a 5,0 (cinco coma cero), calculada en base al promedio simple de notas de los módulos aportando esto un 70% de la nota final y la presentación del trabajo integrador aportando éste un 30% de la nota final.**

En el caso de reprobación dos o más módulos se entenderá como reprobado el diploma.

La nota de aprobación mínima requerida en cada uno de los módulos debe ser igual o superior a 5,0.

Se deben aprobar todos los módulos para aprobar el Diploma.

# Equipo Docente

## Director del Diploma:

### Mat. Rodrigo Orellana Cole

Prof. Asistente  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Magíster en Salud Pública (c)  
Universidad de Chile

## Cuerpo Docente:

### Mat. Jovita Ortiz Contreras

Prof. Asistente  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Magíster en Salud Reproductiva  
Universidad de Concepción

### Mat. Rodrigo Orellana Cole

Prof. Asistente  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Magíster en Salud Pública (c)  
Universidad de Chile

### Mg. Claudio Castillo Castillo

Magíster en Políticas Públicas  
Universidad de Chile

### Mat. Rodrigo Neira Contreras

Prof. Asistente  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Encargado Programa Chile Crece Contigo y Programa de Salud de la Mujer, Seremi de Salud RM

### Mat. Alicia Carrasco Parra

Prof. Asistente  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Magíster en Salud Pública  
Universidad Chile

### Mat. Jael Quiroz Carreño

Acad. Instructor Adjunto  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Magíster en Salud Pública  
Universidad de Chile

### Mat. Daniela Paredes Fernández

Prof. Asistente  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Magíster en Salud Pública  
Universidad de Chile

### Mat. Katiuska Rojas Rojas

Universidad Austral de Chile  
Diploma Autoridad Sanitaria y Gestión en Salud  
Universidad de Chile

### Mat. Maribel Mella Guzmán

Prof. Asistente  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Magíster en Bioética  
Universidad de Chile

### Mat. Rosa Rodríguez Guerra

Prof. Asistente  
Facultad de Medicina U. de Chile  
MBA en Salud  
Universidad Andrés Bello



**Klga. Paula Rosende Briones**

Universidad de Chile  
Magíster en Calidad y Seguridad en  
la Atención del Paciente  
Universidad Mayor

**Mat. Pablo Gálvez Ortega**

Prof. Asistente  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Magíster en Salud Pública  
Universidad de Chile

**Dr. Rodrigo Contreras Soto**

Especialidad en Salud Pública  
Universidad de Chile

# Requisitos Técnicos

**Para conectarse es necesario un computador que cumpla los siguientes requisitos mínimos de configuración:**

- Procesador Pentium IV de 2.0 Ghz o superior equivalente.
- Memoria RAM 256 MB.
- Disco duro de 40 Gb.
- Espacio libre en el disco duro 5 Gb.
- Sistema Operativo Windows XP o superior, Mac OSX (para Mac).
- Quienes cuenten con Windows Vista deberán verificar que los programas funcionen adecuadamente con la plataforma de estudio (como Office 2007)
- Conexión a Internet por Banda Ancha (ADSL/ Cable) o Wi Fi desde el lugar donde se conectará al Curso o Diploma (Hogar, Lugar de Trabajo, Cybercafé o Infocentros, etc.). No se recomienda la conexión mediante módem telefónico por su velocidad.
- Un navegador (Browser) que permita conectarse a Internet y acceder a sitios web. Recomendamos que utilice como browser Mozilla Firefox 1.0.7 o Internet Explorer 6.0.

**La rapidez de acceso y navegación en la plataforma, así como la descarga de material educativo, dependerá de:**

- Las características técnicas del computador utilizado (Sistema Operativo, Hardware, etc.)
- El proveedor de acceso a internet (ISP) que utilice; si usted se conectará a su Curso o Diploma desde su lugar de trabajo, recuerde verificar con su Depto. de Informática que su red de navegación por internet está habilitada para operar con la aplicación Java.
- El tipo de conexión (ADSL/Cable/Módem) esto determinará su velocidad de navegación.
- Contar con las aplicaciones, programas y herramientas como Java, Microsoft Office, Acrobat Reader, Windows Media Player, Flash Player, Win Zip, etc.