



FACULTAD DE MEDICINA  
UNIVERSIDAD DE CHILE  
ESCUELA DE  
POSTGRADO



E-Learning

# Diploma de Gestión de Calidad en Salud

# Información General

<b>Versión:</b>	23 <sup>a</sup> (2025-2026)
<b>Modalidad:</b>	E-Learning
<b>Duración Total:</b>	328 horas
<b>Fecha de Inicio:</b>	3 de marzo de 2025
<b>Fecha de Término:</b>	10 de enero de 2026
<b>Vacantes*:</b>	Mínimo 30, máximo 120 alumnos.
<b>Arancel:</b>	\$1.800.000.-

## **Dirigido a\*\*:**

Profesionales del área de la salud, que se desempeñen en servicios clínicos, unidades de apoyo, programas o en funciones directivas del sistema público o privado de salud, que pretendan implementar la mejora continua de la calidad en sus respectivos lugares de trabajo. También, docentes universitarios que quieran incorporar la gestión de calidad en su labor docente.

\* 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.

# Descripción y Fundamentos

En el contexto del proceso de modernización del estado, en un mundo cada vez más globalizado, el tema de la calidad de la gestión/provisión de servicios de salud, constituye hoy en día un imperativo para todas las organizaciones que quieren hacer de la satisfacción de sus usuarios/as, la medida de la calidad de sus productos.

Desde hace más de 28 años el tema de la calidad a nivel del sector salud, viene intentando romper antiguos y arcaicos paradigmas, para modificar la cultura negativa e inadecuada de las organizaciones de salud, intentando introducir innovación y creatividad en el modelo de gestión imperante, en la perspectiva de producir un mejoramiento continuo de los procesos, tanto asistenciales como administrativos, que se llevan a efecto en ellas. Ello, en el contexto de un proceso de reforma del sector salud, iniciado hace ya más de 16 años.

Este proceso largo, difícil y sistemático de implantación de la mejora continua de la calidad en la gestión del sistema de salud, ha debido romper múltiples barreras para lograr, lentamente su institucionalización en el subsistema público, en el subsistema privado y de las fuerzas armadas y en el último tiempo a nivel de las universidades, especialmente en las facultades de medicina y escuelas de las carreras de la salud.

La experiencia lograda en la implementación y desarrollo de los diplomas anteriores (2004 a 2024 con un total de más de 2.250 alumnos-as), así como los resultados obtenidos y la evaluación de docentes y alumnos, ha permitido realizar la revisión y readecuación permanente de contenidos teóricos y su correspondiente apoyo metodológico.

La irrupción del COVID-19 nos recordó también, que la salud, como objetivo de la sociedad en su conjunto, no es posible de alcanzar solo con la participación del sistema de salud, pues, como nos plantea la OMS, la salud física, mental y social y el bienestar están imbricados, íntimamente interconectados, siendo la salud influenciada por un amplio rango de determinantes que se encuentran más allá del sector salud.

## Certificación

**Facultad de Medicina de la Universidad de Chile.**

- **Unidad Académica Responsable:**
  - Escuela de Salud Pública.

# Propósito Formativo

## Lograr que el alumno(a):

- Sea capaz de construir un concepto de calidad, con selección de dimensiones de la calidad, sus correspondientes actividades e indicadores.
- Pueda realizar un análisis crítico y un diagnóstico de problemas de calidad de la atención/gestión en los programas, servicios clínicos o unidades de apoyo según corresponda; problemas priorizados, susceptibles de mejora por el equipo técnico.
- Pueda elaborar proyectos de mejora estructurados, acorde a lo anterior.
- Integre la regulación vigente con la evaluación y el monitoreo de la calidad.
- Comprenda el significado y las herramientas metodológicas para desarrollar procesos de evaluación de la calidad: Conozca el concepto de producto, de gestión por procesos y de gestión de riesgos y sea capaz de elaborar instrumentos de evaluación.
- Ponga especial énfasis a la evaluación y seguimiento de posibles pacientes COVID-19.
- Conozca y aplique el concepto de supervisión como herramienta de gestión de calidad.
- Conozca y aplique el concepto de auditoría de instrumentos de registro, como herramienta de gestión de calidad.
- Conozca y aplique los principios centrales de la ética en la gestión diaria de los Servicios de Salud.
- Comprenda y aplique los elementos de protección personal según los estándares de calidad exigidos por el sistema de salud.
- Sea capaz de evaluar y monitorear su cumplimiento y resultados.
- Comprenda el concepto de trabajo en equipo y liderazgo y maneje herramientas para la evaluación permanente del funcionamiento de su equipo de trabajo y se autoevalúe como líder de su equipo de referencia.
- Comprenda el concepto y aplique la metodología para conocer y medir el grado de satisfacción-insatisfacción del usuario externo, considerando los cambios que ha ido experimentando la atención de salud, tanto en el sistema público como privado.

- Comprenda el concepto y aplique la metodología para conocer y medir el grado de satisfacción– insatisfacción del usuario interno.
- Conozca el concepto de autocuidado de los equipos, así como los de mobbing, burnout y resiliencia y pueda desarrollar proyectos de calidad para el autocuidado de los equipos.
- Conozca los elementos teóricos vinculados a la identificación, diseño y desarrollo metodológico de políticas y planes estratégicos de calidad.
- Conozca y analice el concepto de gestión de calidad y los diferentes sistemas de gestión de calidad; garantía de calidad, mejoramiento continuo, calidad total, benchmarking, reingeniería, ISO 9000 y otros.
- Conozca y aplique los elementos básicos de calidad y costo: Los diferentes tipos de costos y esencialmente el costo de la no calidad.

## Contenidos

### Módulo 1:

#### La realidad de la reforma y de la situación de salud actual efecto de la pandemia de COVID-19.

- Situación actual del sistema de salud y de la reforma del sector.
- La situación actual de la atención de salud, indicadores de salud; situación de la legislación en torno al auge y la reforma. Cumplimiento de los objetivos sanitarios, en Chile.
- La formación en calidad en este contexto.
- Los efectos y consecuencias de la pandemia, en la estructura y atención de salud en el sistema.

### Módulo 2:

#### Historia de la calidad.

- Las etapas históricas del desarrollo de la calidad, en la industria.
- Las etapas de desarrollo de la calidad en el área de los Servicios de Salud.
- Los grandes aportes de expertos a la gestión de calidad.

### **Módulo 3:**

#### **Marco conceptual: Las dimensiones de la calidad.**

- ¿Qué es calidad de la atención en salud? Sus dimensiones:
  - Accesibilidad.
  - Equidad.
  - Competencia profesional.
  - Satisfacción usuario externo.
  - Efectividad.
  - Eficiencia.
  - Eficacia.
  - Seguridad.
  - Comodidades, amenidades o confort.
  - Continuidad.
  - Oportunidad.
  - Privacidad.
  - Confidencialidad.
- ¿Cómo se mide la calidad de la atención en salud?
- ¿Para qué se mide la calidad de la atención en salud?
- ¿Quién es responsable de evaluar la calidad?
- ¿Qué es un programa de evaluación y mejoramiento continuo de la calidad de la atención?
- ¿Cómo empezar un programa de mejora continua?
- ¿Cuáles son las características centrales de un programa de mejora continua de la calidad?

### **Módulo 4:**

#### **Ética y calidad.**

- Ética y calidad.
- Ética y ejercicio profesional.
- Evidencia, guías clínicas y protocolos.
- Valores de hoy, sentido y experiencias en salud y en educación.
- Los comités hospitalarios de ética.

## Módulo 5: El ciclo de mejora continua de la calidad.

El ciclo de mejora continua y sus etapas:

- **Primera etapa:**  
Definición de problemas de calidad:
  - a) de estructura;
  - b) asistenciales; organizacionales y mixtos.
- El significado de los problemas y su implicancia para la toma de decisiones.
- **Segunda etapa:**
  - Análisis de problemas: Que requieren datos previos y los que no requieren cuantificación inicial.
  - Definición y características y elaboración de flujogramas.
  - Definición y características y elaboración del diagrama causa-efecto o método de Ishikawa.
  - Elaboración de un proyecto de mejora en función de las causas modificables.
- **Tercera etapa:**
  - El concepto y la relevancia de la evaluación y de la gestión de procesos.
  - La importancia de la identificación de procesos prioritarios y críticos. La relación con la gestión de riesgos.
  - El concepto de producto, definición, elaboración de requisitos de calidad, criterios de evaluación y estándares de calidad.
  - La construcción de Instrumentos: Pautas de cotejo para la supervisión, pautas de autoevaluación (autocontrol) y pautas para revisión de pares (Peer Review).
  - La evaluación externa en el sistema de salud: Semejanzas y diferencias, dificultades y logros de: PECAH, excelencia hospitalaria; evaluación de hospitales autogestionados.
  - La acreditación hospitalaria y en APS.
- **Cuarta etapa:**
  - Identificación, selección, clasificación y construcción de indicadores.
  - Construcción de un plan de monitoreo respecto de un servicio, unidad o programa seleccionado por cada grupo de trabajo.

## **Módulo 6:** **Trabajo en equipo y liderazgo.**

- Trabajo en equipo; definición y significado.
- Diagnóstico de la situación actual del equipo: FODA.
- Rueda de desarrollo y madurez del equipo: Sus etapas.
- Características de los equipos eficaces y efectivos.
- Herramientas y métodos que facilitan el trabajo en equipo: Reuniones efectivas.
- Evaluación del proceso de una reunión.
- Manejo del proceso de toma de decisiones, manejo de conflicto y negociación.
- Definición de trabajo en equipo.
- Test de salud del equipo.
- Compruebe la satisfacción de los demás con su esfuerzo: Factores de calidad personal.
- Diagnóstico del equipo.
- Liderazgo. Concepto y definiciones.
- Descripción de la efectividad y adaptabilidad del líder.
- Construya su propio árbol.

## **Módulo 7:** **Satisfacción del usuario externo.**

- Satisfacción del usuario, derechos y deberes del paciente, carta de derechos y deberes del usuario(a).
- Ley de derechos y deberes del usuario(a).
- Métodos de medición de la satisfacción usuaria.
- Grupos focales.
- Libros de sugerencias, felicitaciones y reclamos: Rol de las OIR.
- Buzones de opinión.
- Encuestas de satisfacción.
- Modelos estandarizados.

## **Módulo 8:** **Satisfacción del usuario interno.**

- Concepto de satisfacción-insatisfacción del usuario interno.
- Análisis de encuesta de satisfacción del usuario interno.
- Aplicación de la encuesta y análisis crítico de sus resultados.
- Mobbing y burnout en los equipos de salud.

## **Módulo 9:** **Autocuidado de los equipos.**

- Justificación del tema.
- Definición y causas de burnout.
- Definición y causas de mobbing.
- Estadísticas respectivas.
- Mecanismos de adaptación.
- Resiliencia.
- Etapas en la implantación de un programa de autocuidado.



## **Módulo 10:**

### **La supervisión de procesos, como herramienta de gestión de calidad.**

- La supervisión en la gestión del sistema de salud. Su vinculación con la auditoría de instrumentos en la evaluación del cumplimiento de la regulación vigente.
- Diferencias y similitudes con la auditoría de instrumentos.
- Definición, ámbitos de aplicación.
- Características centrales del proceso de supervisión. Sus objetivos esenciales.
- El rol del supervisor(a), sus funciones.
- Planes de supervisión, significado y elaboración.
- Elaboración de pautas de cotejo, validación.
- Ejemplos de proyectos de supervisión exitosos, que hacen “benchmarking”.

## **Módulo 11:**

### **La auditoría de instrumentos como herramienta de gestión de calidad.**

- Definiciones y tipos de auditoría: Auditoría de muertes, auditoría operacional y auditoría de instrumentos de registro.
- La auditoría de instrumentos: El rol de los médicos y otros profesionales respecto de esta función.
- El desarrollo de instrumentos de auditoría en función de un instrumento de registro seleccionado por cada grupo. Calificación en auditoría.
- La auditoría en el contexto del proceso de acreditación.

## **Módulo 12:**

### **Calidad y costo.**

- Calidad y costo.
- El costo de la calidad: Costos de evaluación, costos de prevención; costos de las fallas u internas y externas, costo de la no calidad.
- Sistema de gestión de costos. Definición, significado y metodología para abordar el tema del costo en salud.
- Los centros de responsabilidad: Significado, desarrollo.
- Los conceptos de costo–efectividad; costo–beneficio; otros.

## Módulo 13: Política de calidad-plan de calidad

- Concepto de sistema de gestión de calidad.
- Distintos sistemas de gestión de calidad. Características de cada uno.
- Garantía de calidad.
- Mejoramiento continuo.
- Calidad total.
- Reingeniería.
- Benchmarking
- ISO – 9000 y otras.
- Concepto de política y políticas de calidad.
- Planificación en salud: Elementos claves.
- Plan estratégico de calidad: Etapas de su elaboración.
- Visión.
- Misión.
- Estrategias.
- Objetivos estratégicos.
- Actividades.
- Indicadores y metas.


### Monografía:

Contenido seleccionado por cada alumno(a) de acuerdo a sus intereses personales y previo acuerdo con su docente. **Además, el requisito básico es contar con la aprobación explícita del directivo del cual depende el alumno(a) en su lugar de trabajo.**

## Metodología

La formación será realizada sólo a través de la modalidad E-Learning, luego de una única actividad presencial de inicio, si ella resulta factible.

1. El programa será desarrollado a través de módulos temáticos específicos, que abordan los temas más relevantes de la gestión de calidad, mediante la entrega de:
  - a. **Módulos de formación**, el diploma cuenta con 13 módulos en total. En cada módulo se desarrollan trabajos grupales y se participa en el foro del grupo respectivo.
  - b. **Guías de trabajo de grupo**, a ser resueltas por los alumnos al interior de los grupos de trabajo, con apoyo de un docente guía a cargo, que asesora al grupo durante todo el diploma. Cada módulo, dependiendo de su extensión y de la complejidad del tema tiene un número predeterminado de trabajos de grupos: Uno, dos, tres o cuatro.

- 
- c. **Cada módulo temático** tiene horas de lectura y desarrollo de trabajos, calculadas y que constan en la guía de trabajo de grupo que se entrega al inicio de cada módulo.
  - d. **La evaluación de los trabajos** se hace en escala de uno a siete y con notas diferenciadas entre los alumnos, según criterio del (la)docente en función de la participación efectiva y aportes de cada alumno/a.
2. Al término del diploma, último mes, los alumnos(as) deben presentar un **“Trabajo final de aplicación” o “Monografía”**, sobre un tema tratado en el diploma y que sea de su interés. Es un documento técnico de 24 páginas a espacio y medio, con título, fundamentación, propósito, metodología y bibliografía. Valoración de 1 a 7 y con la más alta ponderación del diploma en términos de nota (40%). **Requiere la autorización formal de un directivo local.**
  3. **Los trabajos de grupo miden**, además de conocimientos, capacidad de trabajar en grupo, participar, consensuar, aceptar críticas y hacerse autocrítica.

**Las pruebas y el trabajo final de aplicación**, son las que establecen finalmente las capacidades individuales específicas.

4. **Habrá una biblioteca virtual** con material seleccionado y complementario a los contenidos de cada módulo el que se pone al día cada año. Además, se colocan allí, los módulos del diploma en lenguaje PDF.
5. **Habrá un foro general relacionado con la calidad y reforma y calidad y formación** que se mantiene abierto durante todo el diploma. Además, está el **foro de estadísticas de los foros y mensajes**, a través del cual y al final de **cierto tiempo**, se entrega a todos los(as) alumnos(as), la estadística respecto del comportamiento de todos los foros (conectividad acumulada y por mes) y se adjunta un mensaje con contenidos especiales que mueven a la reflexión sobre otros aspectos, como comunicación, relación con la naturaleza, con el comportamiento humano.

# Evaluación y Aprobación

## Evaluación

Para la evaluación de los(as) alumnos(as), se efectúan tres pruebas de múltiple elección, un trabajo final de carácter individual, además de la calificación correspondiente a cada uno de los trabajos de grupo realizados.

Los contenidos son ponderados de acuerdo a su relevancia y significado en la formación:

- Trabajos de grupo: 40%
- Primera prueba: 6%
- Segunda prueba: 7%
- Tercera prueba: 7%
- Monografía: 40%

Se considera un remedial en caso de reprobación en el promedio de las 3 pruebas, mediante un examen final de entrada como requisito para el desarrollo de la monografía.

## Requisitos de aprobación

- Haber realizado todos los trabajos de grupo. En el caso de que un alumno, no participe de un trabajo y no lo haga individualmente (previa aprobación de su docente) obtendrá la calificación mínima en ese trabajo.
- Haber entregado el trabajo final de aplicación, que es la monografía, en la fecha y con los requisitos establecidos. En caso de comprobarse que el alumno(a) falló a la ética, copiando material pre existente, la nota será automáticamente un uno, sin derecho a apelación.
- Tener promedio general mínimo de 4,0 (cuatro).

Además, para la evaluación de la calidad de la docencia impartida en el diploma, se hará al final una **encuesta de opinión y grado de satisfacción - insatisfacción** de los alumnos, que es de carácter obligatorio y que consta de 70 preguntas, la que luego de tabuladas y analizadas, se transforma en un “**Informe de Evaluación Final**”, que será entregado a las autoridades de la Facultad, a los docentes y a los alumnos (as) al que se agregará la autoevaluación de los docentes.

# Equipo Docente

## Directora del Diploma:

### **Dra. Gilda Gnecco Tassara**

Prof. Adjunta  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Médico Pediatra, Universidad de Chile  
Magíster en Salud Pública  
Universidad de Carolina del Norte,  
Chapel Hill, U.S.A

## Cuerpo Docente:

### **Dra. Gilda Gnecco Tassara**

Prof. Adjunta  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Médico Pediatra, Universidad de Chile  
Magíster en Salud Pública  
Universidad de Carolina del Norte,  
Chapel Hill, U.S.A

### **Dr. Oscar Arteaga Herrera**

Prof. Asociado  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Médico Salubrista  
Doctor en Salud Pública  
Universidad de Londres

### **Dr. Cristian Rebolledo Díaz**

Prof. Asistente  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Médico Salubrista  
Doctor y Magíster en Salud Pública  
Universidad de Chile

## Docentes Invitados:

### **Ing. Manuel Arriagada Figueroa**

Universidad de Chile  
Diplomado en Evaluaciones  
Económicas EMIC-EE  
Pontificia U. Católica de Chile

### **Psic. Gabriel Mancini Morgado**

Universidad Central  
Diplomado en Gestión  
de Calidad en Salud  
Universidad de Chile

### **Q.F. Adriana Pinto Tacussis**

Especialista en Laboratorio  
Clínico y Salud Pública  
Magíster en Salud Pública  
Universidad de Chile

### **Mg. Carlos Abde Flandes**

Magíster en Salud Pública  
Universidad de Chile

### **Mat. M. Angélica Cifuentes Canales**

Universidad de Concepción  
Diplomada en IAAS  
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 mínimo 4 GB. Recomendado 8 GB o superior.
- Equipamiento: Audífonos, micrófono, cámara web integrada o vía cable USB con resolución de mínimo 640 x 480 px y recomendado de 1280 x 720 px
- Disco duro de 40 Gb.
- Espacio libre en el disco duro 5 Gb.
- Sistema Operativo Mínimo: Windows 10, MacOS 12 (Monterey).  
Recomendado: Windows 11, MacOS 13 (Ventura).
- Resolución de pantalla mínimo: 1280 x 720 px
- Quienes cuenten con Windows Vista deberán verificar que los programas funcionen adecuadamente con la plataforma de estudio (como Office 2007)
- Navegadores: Google Chrome actualizado, Mozilla Firefox actualizado, Microsoft Edge actualizado, Safari 12 o superior (MacOs)

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

- Conexión a internet: Cableado ethernet recomendado, Wi-fi mantener un nivel alto de señal.
- Ancho de banda (Internet) mínimo 10 Mbps, recomendado 15 Mbps o superior.
- 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.