

Evaluación de calidad y mejora ética de servicios integrales para la vejez

Ética, Responsabilidad Social y Justicia | Comportamiento ético en entornos profesionales

Descripción del Curso

El curso "Comportamiento ético en entornos profesionales" presenta un marco para la reflexión y actuación ética en contextos laborales, con especial énfasis en la atención a personas mayores. La Unidad 4 se enfoca en el análisis de casos reales, la identificación de fallas éticas y la formulación de acciones correctivas acompañadas de responsables y cronogramas de implementación. Se priorizan la toma de decisiones éticas, la comunicación de resultados y la ejecución de mejoras basadas en evidencia, buscando promover un comportamiento profesional íntegro, respetuoso y centrado en la dignidad de las personas mayores. El programa integra conceptos de derechos, confidencialidad, autonomía, calidad de atención y responsabilidad institucional para desarrollar la capacidad de actuar con integridad ante dilemas complejos. A través de análisis crítico, argumentación y trabajo colaborativo, los estudiantes aprenden a aplicar conocimientos en situaciones reales, con un enfoque práctico hacia la mejora continua. La Unidad 4 funciona como cierre del curso, consolidando habilidades para analizar casos, diseñar planes de mejora y defender decisiones ante diversos stakeholders, garantizando un rendimiento profesional coherente con principios éticos y de calidad en la atención.

Competencias

- Desarrollar juicio ético y capacidad de análisis crítico aplicado a casos de atención a personas mayores.
- Identificar fallas éticas y brechas de calidad en entornos de cuidado y servicios.
- Proponer acciones correctivas con asignación de responsables y cronograma de implementación.
- Comunicar resultados de manera clara y adecuada a diferentes stakeholders, incluyendo equipos, familias y dirección.
- Defender decisiones ante audiencias diversas y gestionar dilemas éticos con integridad.
- Aplicar enfoques basados en evidencia para diseñar mejoras sostenibles en la atención.
- Fortalecer habilidades de trabajo en equipo, responsabilidad profesional y reflexión ética continua.

Requerimientos

- Lecturas previas sobre ética profesional, derechos y dignidad de las personas mayores.
- Análisis de casos de atención a mayores y participación en discusiones críticas.
- Elaboración de un plan de acción con responsables asignados y cronograma de implementación.
- Presentación oral o escrita de resultados y defendiendo las decisiones ante diferentes públicos.

- Participación en debates, simulaciones y actividades de evaluación basada en evidencia.
- Acceso a la plataforma del curso y a recursos de apoyo para investigación y análisis de casos.

Unidades del Curso

Unidad 1: Unidad 1: Fundamentos de calidad y ética en la atención a la vejez

Objetivos de Aprendizaje

- Identificar los principios de calidad relevantes en la atención a personas mayores (seguridad, accesibilidad, continuidad, dignidad, eficiencia).
- Explicar críticamente las implicaciones éticas de la calidad en la práctica profesional de la atención a la vejez (autonomía, consentimiento informado, no maltrato, confidencialidad).
- Relacionar estos principios con marcos éticos y normativos básicos (derechos humanos, bioética general) y con la normativa aplicable al cuidado de la vejez.

Contenidos Temáticos

1. Conceptos de calidad en servicios para la vejez — Descripción breve: definición de calidad y sus dimensiones (proceso, resultado, experiencia del usuario) en contextos geriátricos.
2. Ética y derechos de las personas mayores — Descripción breve: autonomía, consentimiento, dignidad, libertad de elección y protección contra el abuso.
3. Marco normativo y principios deontológicos en gerontología — Descripción breve: principios éticos y marcos legales relevantes para la atención a la vejez.
4. Relación entre calidad y ética en la práctica profesional — Descripción breve: cómo las decisiones de calidad afectan la dignidad y el bienestar de las personas mayores.

Actividades

- **Actividad 1: Análisis guiado de un caso de atención a la vejez** — Se presentará un caso de atención a una persona mayor y se identificarán principios de calidad y dilemas éticos presentes. Puntos clave: reconocer dimensiones de calidad, detectar conflictos entre autonomía y seguridad, proponer soluciones centradas en la persona y documentarlas. Aprendizajes: relación entre calidad y derechos del usuario, necesidad de equilibrio entre principios.
- **Actividad 2: Taller de consentimiento informado en escenarios de atención** — Simulación de interacción con una persona mayor para obtener consentimiento en un plan de atención. Puntos clave: claridad de información, voluntariedad, verificación de comprensión, registro adecuado. Aprendizajes: autonomía y participación informada como base de la calidad.
- **Actividad 3: Debate estructurado sobre autonomía frente a protección** — Discusión en grupo sobre dilemas donde la autonomía del mayor puede verse limitada por medidas de protección. Puntos clave: argumentos a

favor/en contra, enfoques éticos, soluciones respetuosas. Aprendizajes: manejo de dilemas éticos y construcción de decisiones justificadas.

Evaluación

La evaluación de esta unidad se centra en la comprensión de principios de calidad y en la reflexión ética aplicada a la práctica. Se considerarán los siguientes componentes:

- Ensayo crítico (objetivo general 1): análisis de un caso real donde se evalúan dimensiones de calidad y consideraciones éticas (20%).
- Participación y desempeño en debates y actividades prácticas (20%).
- Actividad de análisis de caso guiado con entregable escrito (60%): identificación de principios de calidad, dilemas éticos y propuesta de acciones centradas en la persona.

Unidad 2: Unidad 2: Criterios de calidad y principios éticos para la evaluación de planes de atención

Objetivos de Aprendizaje

- Definir y aplicar indicadores de calidad (proceso y resultado) relevantes para planes de atención a mayores.
- Identificar dilemas éticos comunes en la evaluación de planes y proponer enfoques que respeten la autonomía y la dignidad.
- Proponer mejoras específicas en un plan de atención basadas en criterios de calidad y ética profesional.

Contenidos Temáticos

1. Criterios y indicadores de calidad en planes de atención — Descripción breve: qué medir, cómo interpretar resultados y cómo usar la información para mejora continua.
2. Principios éticos en evaluación de planes — Descripción breve: autonomía, beneficencia, no maleficencia, justicia, confidencialidad.
3. Dilemas éticos en la evaluación de planes de atención — Descripción breve: conflictos entre autonomía y protección, conflicto de intereses, sesgos en la evaluación.
4. Herramientas para la evaluación de planes — Descripción breve: checklists, guías de revisión, auditoría y tableros de control.

Actividades

- **Actividad 1: Evaluación de un plan de atención simulado** — Los estudiantes usarán indicadores de calidad para evaluar un plan de atención y señalarán áreas de mejora. Aprendizajes: interpretación de indicadores, importancia de la evidencia para la mejora; resultados esperados: listado de mejoras priorizadas.

- **Actividad 2: Taller de dilemas éticos en evaluación** — Análisis de dilemas que pueden surgir al revisar planes (autonomía vs seguridad). Aprendizajes: razonamiento ético, toma de decisiones justificadas, registro de decisiones.
- **Actividad 3: Propuesta de mejoras específicas** — Elaboración de un informe breve que proponga mejoras prácticas y responsables para un plan de atención concreto. Aprendizajes: capacidad de diseño de mejora y asignación de responsabilidades.

Evaluación

La evaluación se orienta a verificar la capacidad de aplicar criterios de calidad y principios éticos en la revisión de planes de atención y en la propuesta de mejoras:

- Informe de evaluación de plan (objetivo general 2): análisis de calidad y ética, con recomendaciones de mejora (40%).
- Ejercicio práctico de dilemas éticos (objetivo general 2): análisis y argumentos para soluciones éticas (20%).
- Presentación de mejoras específicas (objetivo general 2): claridad, viabilidad y asignación de responsables (40%).

Unidad 3: Unidad 3: Diseño de planes de mejora ética para servicios integrales para la vejez

Objetivos de Aprendizaje

- Elaborar objetivos de mejora ética alineados con la misión del servicio y con estándares de calidad.
- Definir roles, responsabilidades y estructuras de gobernanza para la implementación del plan.
- Diseñar indicadores y mecanismos de reporte y seguimiento de conflictos éticos durante la ejecución del plan.

Contenidos Temáticos

1. Diseño de planes de mejora ética — Descripción breve: estructura, lógica de intervención, cronograma y recursos necesarios.
2. Gobernanza y mecanismos de reporte de conflictos — Descripción breve: canales de denuncia, protección de denunciantes, resolución de conflictos.
3. Indicadores y monitoreo — Descripción breve: indicadores de proceso y resultado, tableros de seguimiento y revisión periódica.
4. Comunicación y participación de actores — Descripción breve: participación de usuarios, familias y personal en la implementación del plan.

Actividades

- **Actividad 1: Elaboración de un borrador de plan de mejora ética** — Selección de un servicio y diseño de objetivos, responsables e indicadores. Aprendizajes: estructurar un plan lógico, asignar responsables y definir indicadores útiles.

- **Actividad 2: Diseño de un esquema de gobernanza y reporte de conflictos** — Definición de canales de denuncia, protección a denunciantes y procesos de resolución. Aprendizajes: gobernanza ética y gestión de conflictos.
- **Actividad 3: Plan de acción y comunicación** — Elaboración de un plan de implementación y plan de comunicación para stakeholders. Aprendizajes: comunicación efectiva y participación de actores clave.

Evaluación

La evaluación se centra en la capacidad de diseñar un plan de mejora ética completo y viable:

- Plan de mejora ética completo (objetivo general 3): claridad de objetivos, roles, indicadores y mecanismos de reporte (50%).
- Documento de gobernanza y protocolo de resolución de conflictos (30%).
- Presentación ejecutiva del plan ante stakeholders (20%).

Unidad 4: Unidad 4: Análisis de casos y acción correctiva en atención a personas mayores

Objetivos de Aprendizaje

- Analizar críticamente casos de atención a mayores para identificar fallas éticas y brechas de calidad.
- Proponer acciones correctivas con asignación de responsables y cronograma de implementación.
- Desarrollar habilidades de comunicación de resultados y defensa de decisiones ante diferentes stakeholders.

Contenidos Temáticos

1. Análisis de casos éticos en servicios para la vejez — Descripción breve: identificación de fallas, brechas entre calidad y ética, impacto en la dignidad del usuario.
2. Herramientas de toma de decisiones y resolución de conflictos — Descripción breve: métodos para decidir ante dilemas y conflictos éticos.
3. Acciones correctivas y responsables — Descripción breve: diseño de acciones prácticas, responsables, plazos y evaluación de resultados.
4. Comunicación de resultados y rendición de cuentas — Descripción breve: reportes, transparencia y participación de actores clave.

Actividades

- **Actividad 1: Análisis de caso de deterioro de calidad y ética** — Identificar fallas, consecuencias y responsables; plan de acción correctivo. Aprendizajes: detección de fallas y diseño de acciones correctivas con responsables y plazos.
- **Actividad 2: Simulación de toma de decisiones éticas** — Rol-playing ante un dilema, con debate sobre soluciones y comunicación de la decisión. Aprendizajes: habilidades de decisión ética y comunicación de resultados.

- **Actividad 3: Presentación de plan de acción** — Elaboración y exposición de un plan de acción correctivo ante un panel simulado de stakeholders. Aprendizajes: claridad, justificación y defensa de las acciones.

Evaluación

La evaluación de esta unidad se orienta a la capacidad de identificar fallas éticas, proponer acciones correctivas y comunicar resultados:

- Estudio de caso (objetivo general 4): análisis de fallas y propuestas de acciones correctivas con responsables y cronograma (45%).
- Ejercicio de toma de decisiones éticas (objetivo general 4): razonamiento y defensa de la solución (25%).
- Presentación de acción correctiva ante stakeholders (objetivo general 4): calidad de la exposición y plan de implementación (30%).