

Fundamentos de Auditoría y Calidad en Salud

Economía, Administración & Contaduría | Administración

Descripción del Curso

La unidad 6, Diseño de Planes de Mejora Continua (PDCA) en Atención en Salud, forma parte de la asignatura Administración y está dirigida a estudiantes mayores de 17 años, sin límite superior de edad. La unidad se diseña para que el alumnado desarrolle habilidades de gestión orientadas a la mejora de procesos en salud, aplicando enfoques de calidad y eficiencia. Se busca que los estudiantes comprendan cómo planificar, ejecutar, verificar y ajustar intervenciones, apoyados en datos y en la colaboración entre equipos multidisciplinarios, para lograr resultados sostenibles y centrados en el paciente.

La unidad final se centra en el diseño de un plan de mejora continua aplicando el ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) a un proceso de atención en salud, con metas, responsables y plazos, y un sistema de monitoreo para garantizar la sostenibilidad.

Objetivo: Diseñar un plan de mejora continua (ciclo PDCA) para un proceso de atención en salud, con metas, responsables y plazos.

- Explicar el ciclo PDCA y su aplicación en la mejora de procesos de salud.
- Diseñar un plan de mejora continuo para un proceso de atención, con metas, responsables y plazos claros.
- Establecer un sistema de monitoreo y revisión para asegurar la sostenibilidad de las mejoras.

La unidad se enmarca en el desarrollo de competencias de liderazgo, pensamiento crítico, trabajo en equipo y toma de decisiones basadas en datos para la resolución de problemas reales de la atención en salud. Se promueve la adquisición de habilidades para diseñar, implementar y evaluar intervenciones de mejora, considerando aspectos técnicos, humanos y de ética profesional.

Competencias

- Analizar procesos de atención en salud y diseñar mejoras con enfoque en impacto, viabilidad y sostenibilidad.
- Aplicar el ciclo PDCA para planificar, ejecutar, verificar y ajustar intervenciones en contextos reales o simulados.
- Desarrollar planes de mejora con metas SMART, asignación de responsabilidades y plazos claros, así como criterios de evaluación del rendimiento.
- Trabajar en equipo, comunicar resultados de manera clara y fundamentar las decisiones en análisis de datos y evidencias.
- Reflexionar sobre la eticidad y la sostenibilidad de las mejoras en la atención al paciente y en la organización.
- Diseñar, implementar y monitorear sistemas de seguimiento para garantizar la sostenibilidad y escalabilidad de las mejoras.

Requerimientos

- Lecturas obligatorias sobre PDCA, calidad y mejora de procesos en salud.
- Conocimientos previos de administración de procesos y estadística básica.
- Participación activa en actividades prácticas y entrega de un plan PDCA para un proceso de atención en salud.
- Uso de herramientas para trazabilidad y monitoreo (p. ej., tablas, diagramas, cronogramas) durante el desarrollo de la unidad.
- Presentación escrita y/o oral del plan de mejora y de su sistema de monitoreo.

Unidades del Curso

Unidad 1: Unidad 1: Fundamentos de Auditoría y Calidad en Salud: Conceptos, objetivos y actores

Objetivos de Aprendizaje

- Explicar conceptos fundamentales de auditoría en salud (auditoría clínica, auditoría de procesos, auditoría de cumplimiento) y de calidad en salud.
- Identificar a los actores clave del sistema de salud (administradores, profesionales, pacientes, reguladores) y describir sus roles en la ruta de mejora de la calidad y seguridad.
- Diferenciar entre calidad, seguridad del paciente y mejora continua, así como sus interrelaciones en la práctica clínica.

Contenidos Temáticos

1. **Tema 1:** Conceptos clave de auditoría y calidad en salud. Descripción corta: definiciones, objetivos y alcance en entornos sanitarios.
2. **Tema 2:** Actores del sistema de salud y sus roles en auditoría y calidad. Descripción corta: actores, responsabilidades y relaciones entre ellos.
3. **Tema 3:** Conflictos, sinergias y límites entre calidad, seguridad del paciente y mejora continua. Descripción corta: conceptos interrelacionados y su aplicación en escenarios reales.

Actividades

- **Actividad 1:** Introducción interactiva a conceptos clave. Breve revisión de definiciones, discusión en pequeños grupos y elaboración de un glosario colaborativo. Puntos clave: conceptos, alcance, utilidades. Aprendizajes: claridad asequible sobre qué es auditoría y qué es calidad en salud.
- **Actividad 2:** Roles y responsabilidades en el sistema de salud. Dinámica de roles en la que los estudiantes simulan actores (administradores, médicos, pacientes, reguladores) para entender sus objetivos y limitaciones. Puntos clave: interoperabilidad y gobernanza. Aprendizajes: reconocer la importancia de cada actor para la mejora de la calidad.

- **Actividad 3:** Análisis de casos cortos para distinguir calidad y seguridad. Lectura de casos y debate guiado sobre qué indicadores aplicar para medir calidad y seguridad. Puntos clave: identificación de fallas y posibles intervenciones. Aprendizajes: capacidad de diferenciar conceptos y sugerir intervenciones básicas.
- **Actividad 4:** Discusión de debate sobre mejora continua. Actividad de síntesis en la que se plantean escenarios de mejora y se discuten enfoques de auditoría. Puntos clave: enfoques de mejora y ciclo PDCA. Aprendizajes: comprensión de la relación entre auditoría y mejora continua.

Evaluación

La evaluación de esta unidad se alinea con el Objetivo General y los Objetivos Específicos mediante:

- Propuesta de glosario de conceptos clave (instrumento para evaluar la comprensión de conceptos).
- Participación y desempeño en la dinámica de roles (evaluación formativa).
- Análisis de casos y participación en debate (rúbrica para distinguir conceptos y relaciones).

Unidad 2: Normas, Estándares y Marcos de Calidad en Salud y su Relación con la Seguridad del Paciente

Objetivos de Aprendizaje

- Identificar normas y estándares relevantes a nivel internacional y nacional (p. ej., ISO 9001, guías de seguridad del paciente, normas nacionales de calidad) y su aplicación en servicios de salud.
- Explicar la relación intrínseca entre calidad y seguridad del paciente y cómo las normas buscan mitigar riesgos y promover prácticas seguras.
- Analizar ejemplos de marcos de calidad y seguridad para comprender su implementación en contextos hospitalarios o ambulatorios.

Contenidos Temáticos

1. **Tema 1:** Normas y estándares relevantes en salud. Descripción corta: ISO 9001, guías OMS, normas nacionales y su aplicación.
2. **Tema 2:** Marcos de calidad y seguridad del paciente. Descripción corta: estructuras organizacionales, comités, listas de verificación y auditoría de cumplimiento.
3. **Tema 3:** Relación entre calidad y seguridad. Descripción corta: gestión de riesgos, cumplimiento normativo y mejora continua.

Actividades

- **Actividad 1:** Revisión comparativa de normas. Analizar un conjunto de normas y elaborar un cuadro comparativo de alcance y requisitos; presentar hallazgos.

- **Actividad 2:** Análisis de protocolo hospitalario. Evaluar un protocolo o procedimiento frente a normas de seguridad y calidad; identificar brechas.
- **Actividad 3:** Debate sobre marcos de calidad. Discusión estructurada sobre ventajas, limitaciones y adaptabilidad de distintos marcos en contextos locales.
- **Actividad 4:** Mapeo de seguridad del paciente. Construcción de un mapa conceptual de cómo una norma impacta en la seguridad del paciente en un servicio específico.

Evaluación

La evaluación de la unidad considera el cumplimiento de los objetivos a través de estos instrumentos:

- Informe analítico sobre normas y marcos: identificación de normas relevantes, relación con la seguridad y recomendaciones de implementación (Objetivo General).
- Cuadro comparativo de normas y estándares (Objetivos Específicos 1 y 3).
- Participación en debates y criterios de calidad en la revisión de protocolos (Objetivo Específico 2).

Unidad 3: Unidad 3: Análisis de Procesos de Atención y Uso de Indicadores de Calidad

Objetivos de Aprendizaje

- Mapear procesos clave de atención (prehospitalaria, ingreso, diagnóstico, tratamiento, alta) y detectar riesgos y puntos de control.
- Definir indicadores de calidad y seguridad (KPI) para estos procesos, con criterios de medición y monitoreo.
- Aplicar herramientas básicas de análisis de procesos (mapas de flujo, análisis de causas raíz) para generar oportunidades de mejora.

Contenidos Temáticos

1. **Tema 1:** Mapeo de procesos de atención al paciente. Descripción corta: diagramas de flujo, etapas clave y actores involucrados.
2. **Tema 2:** Identificación de riesgos y puntos de intervención. Descripción corta: análisis de riesgos, priorización de intervenciones.
3. **Tema 3:** Indicadores de calidad y seguridad. Descripción corta: definición, medición, paneles de control y evaluación de desempeño.

Actividades

- **Actividad 1:** Mapeo de un proceso de atención. Construcción de diagrama de flujo y reconocimiento de cuellos de botella; discusión de intervenciones posibles.
- **Actividad 2:** Análisis de riesgos y causas básicas. Aplicación de herramientas simples de análisis de causas (5 Porqués) para identificar áreas de intervención.

- **Actividad 3:** Diseño de indicadores de calidad. Propuesta de KPI para un proceso elegido y plan de recolección de datos.
- **Actividad 4:** Taller de interpretación de indicadores. Lectura de indicadores simulados y discusión de acciones correctivas.

Evaluación

Evaluación de la unidad mediante:

- Mapa de procesos y identificación de riesgos (Objetivo General y Objetivos Específicos 1 y 2).
- Propuesta de indicadores y plan de medición (Objetivo Específico 3).
- Producto final: breve informe de oportunidades de mejora con recomendaciones concretas.

Unidad 4: Unidad 4: Herramientas de Auditoría Básicas: Checklists, Muestreo y Gráficos de Control

Objetivos de Aprendizaje

- Elaborar checklists de auditoría para un proceso de atención específico.
- Diseñar un plan de muestreo representativo y seleccionar muestras de forma adecuada.
- Interpretar gráficos de control y detectar tendencias, variabilidad y señales de alerta en un proceso.

Contenidos Temáticos

1. **Tema 1:** Checklists de auditoría. Descripción corta: construcción, validación y uso de listas para verificación.
2. **Tema 2:** Muestreo en auditoría de salud. Descripción corta: métodos de muestreo, tamaño de muestra y representatividad.
3. **Tema 3:** Gráficos de control y análisis de datos. Descripción corta: interpretación de curvas, causas de variabilidad y acción correctiva.

Actividades

- **Actividad 1:** Elaboración de un checklist para un proceso de atención. Identificación de criterios de calidad y seguridad, validación con pares y ajuste.
- **Actividad 2:** Diseño de plan de muestreo. Selección del tamaño de muestra y justificación, simulación de auditoría con datos hipotéticos.
- **Actividad 3:** Análisis e interpretación de gráficos de control. Lectura de gráficos y propuesta de acciones ante variabilidad.
- **Actividad 4:** Simulación de auditoría en servicio real o simulado. Ejecución de checklist, recolección de datos y reporte breve.

Evaluación

Evaluación centrada en la competencia para usar herramientas básicas de auditoría:

- Producto: checklist completo y plan de muestreo (Objetivo General y Objetivos Específicos 1 y 2).
- Informe de interpretación de gráficos de control y recomendaciones de acción (Objetivo Específico 3).

Unidad 5: Evaluación de Hallazgos y Priorización de Recomendaciones

Objetivos de Aprendizaje

- Clasificar hallazgos por gravedad, impacto en seguridad y cumplimiento normativo.
- Aplicar criterios de priorización (impacto, viabilidad, costo-efectividad) para recomendaciones de mejora.
- Elaborar un plan de acción inicial con responsables, plazos y recursos necesarios.

Contenidos Temáticos

1. **Tema 1:** Clasificación de hallazgos y priorización por riesgo. Descripción corta: gravedad, probabilidad e impacto en seguridad.
2. **Tema 2:** Criterios de priorización (impacto, viabilidad, costo-efectividad). Descripción corta: herramientas y enfoques prácticos.
3. **Tema 3:** Plan de acción y responsables. Descripción corta: diseño de planes de mejora con recursos, plazos y métricas.

Actividades

- **Actividad 1:** Revisión de hallazgos de auditoría simulada y clasificación por severidad.
- **Actividad 2:** Aplicación de criterios de priorización a un conjunto de recomendaciones. Discusión de impacto y viabilidad.
- **Actividad 3:** Elaboración de un plan de acción preliminar con responsables y plazos definidos.
- **Actividad 4:** Presentación de hallazgos y plan de mejora ante un panel, con retroalimentación.

Evaluación

La evaluación de esta unidad se centra en la capacidad de priorizar y planificar mejoras:

- Ejercicio de priorización de hallazgos (Objetivo General y Objetivo 2).
- Plan de acción con cronograma y asignación de responsables (Objetivo 3).
- Presentación y defensa de las recomendaciones ante un panel (Evaluación de comunicación y argumentos).

Unidad 6: Diseño de Planes de Mejora Continua (PDCA) en Atención en Salud

Objetivos de Aprendizaje

- Explicar el ciclo PDCA y su aplicación en la mejora de procesos de salud.

- Diseñar un plan de mejora continuo para un proceso de atención, con metas, responsables y plazos claros.
- Establecer un sistema de monitoreo y revisión para asegurar la sostenibilidad de las mejoras.

Contenidos Temáticos

1. **Tema 1:** Concepto y fases del ciclo PDCA. Descripción corta: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar y su utilidad en salud.
2. **Tema 2:** Diseño de un plan de mejora con metas, responsables y plazos. Descripción corta: establecer objetivos SMART y asignaciones claras.
3. **Tema 3:** Monitoreo, revisión y sostenibilidad. Descripción corta: indicadores de seguimiento, auditorías de proceso y ajustes continuos.

Actividades

- **Actividad 1:** Elaboración de un plan PDCA para un proceso seleccionado. Definición de objetivos, acciones, responsables y plazos.
- **Actividad 2:** Construcción de un tablero de monitoreo. Selección de indicadores y establecimiento de puntos de revisión.
- **Actividad 3:** Simulación de ciclo PDCA. Realización de iteraciones, recogida de datos y ajustes basados en resultados.
- **Actividad 4:** Evaluación de sostenibilidad. Discusión de estrategias para mantener mejoras a largo plazo y evitar regresiones.

Evaluación

La evaluación de esta unidad se centra en la capacidad de diseñar y sostener mejoras:

- Plan PDCA completo con metas, responsables y plazos (Objetivo General y Objetivos Específicos 2 y 3).
- Tablero de monitoreo y plan de revisión (Objetivo Específico 3).
- Presentación final de la propuesta de mejora y discusión de sostenibilidad (Integración de todos los objetivos).