



CURSO E LEARNING CALIDAD Y SEGURIDAD EN INSTITUCIONES DE SALUD METODOLOGÍAS ÁGILES

90 horas Pedagógicas



Manuel Bulnes 368, Oficina 604, Temuco.
Teléfono: 452748988
Email: contacto@innovares.cl
www.innovares.cl

NCh 2728
BUREAU VERITAS
Certification



ÍNDICE:

Fundamentación	3
Objetivo General y Específicos	5
Dirigido a	6
Requisitos	6
Certifica	6
Duración	6
Modalidad	7
Temario	8
Metodología	34
Horarios	35
Evaluación	35
Requisitos de aprobación	35
Docente	36
Contacto	36



FUNDAMENTACIÓN:

DIAGNÓSTICO SECTORIAL

El panorama actual de la calidad asistencial en Chile enfrenta desafíos significativos. Según los principios establecidos por la OMS y Joint Commission, la seguridad del paciente debe constituir un eje central en toda institución sanitaria. Sin embargo, los enfoques tradicionales de gestión hospitalaria, caracterizados por estructuras jerárquicas rígidas y procesos burocratizados, han demostrado limitaciones para responder ágilmente a las exigencias modernas. Las estadísticas recientes revelan que entre un 8-12% de pacientes hospitalizados en Chile sufre algún evento adverso prevenible, mientras que los procesos de mejora continua avanzan con excesiva lentitud en estructuras sanitarias convencionales. La necesidad de transformación hacia metodologías ágiles se vuelve imperativa cuando observamos que las instituciones que han implementado enfoques adaptativos logran reducir hasta en un 47% sus tasas de complicaciones graves.

PROPUESTA DE VALOR DEL CURSO

Este programa desarrolla competencias críticas para revolucionar la gestión de calidad asistencial mediante metodologías ágiles. Los participantes implementarán Scrum en equipos clínicos, aplicando sprints adaptados a contextos sanitarios que permiten evaluar y mejorar protocolos de seguridad en ciclos cortos de implementación-evaluación. La aplicación de LEAN Healthcare posibilita identificar y eliminar sistemáticamente "desperdicios" en los procesos asistenciales, reduciendo tiempos de espera y optimizando recursos críticos. El módulo de gestión ágil de incidentes transforma el análisis de eventos adversos en oportunidades de aprendizaje organizacional mediante técnicas como el Análisis de Causas Raíz adaptado a entornos ágiles. El desarrollo de liderazgo adaptativo prepara a los profesionales para guiar equipos multidisciplinarios en entornos de alta complejidad, fomentando una cultura de seguridad basada en transparencia y mejora continua, principios fundamentales según la OMS.

VENTAJAS DIFERENCIALES E-LEARNING

La modalidad e-learning ofrece simulaciones interactivas basadas en casos reales de eventos adversos, permitiendo practicar la aplicación de herramientas como checklists quirúrgicas, sistemas de notificación de incidentes y paneles de control en entornos seguros. La flexibilidad horaria resulta ideal para profesionales sanitarios con turnos variables, facilitando el acceso a contenidos críticos desde cualquier dispositivo y lugar. Los participantes accederán a mejores prácticas internacionales documentadas por Joint Commission y OMS, con ejemplos de implementación exitosa como el Protocolo Nacional para la Identificación Segura del Paciente. La plataforma facilita además la creación de una comunidad de aprendizaje multidisciplinaria donde compartir experiencias y soluciones innovadoras a desafíos comunes.



IMPACTO PROYECTADO

La implementación de metodologías ágiles en seguridad del paciente genera un ROI cuantificable: por cada dólar invertido en estrategias de seguridad, se obtiene un retorno de cinco dólares en ahorro y mejora de resultados clínicos. Los indicadores de calidad institucional muestran mejoras significativas, incluyendo reducción del 30% en errores de medicación y disminución en tasas de infecciones asociadas a la atención sanitaria. El verdadero valor transformador radica en el desarrollo de una cultura organizacional orientada a la mejora continua, donde cada profesional se convierte en agente de cambio comprometido con la excelencia asistencial y la seguridad del paciente.



OBJETIVOS GENERALES:

Al término del curso, los/as participantes serán capaces de:

Desarrollar competencias que permitan a profesionales de la salud de cualquier ámbito planificar, ejecutar y evaluar iniciativas de mejora continua mediante metodologías ágiles —Lean Healthcare, Scrum y ciclos PDCA— integrando principios de calidad asistencial, seguridad del paciente y liderazgo colaborativo, para optimizar procesos clínicos, reducir eventos adversos y elevar la experiencia y los resultados sanitarios en instituciones públicas y privadas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Al término del curso, los/as participantes serán capaces de:

1. Identificar principios clave de calidad y seguridad aplicables en instituciones asistenciales.
2. Explicar los principios y aplicaciones prácticas de metodologías ágiles en salud.
3. Distinguir las tendencias emergentes en calidad asistencial y seguridad del paciente para su aplicación en establecimientos de salud.
4. Distinguir elementos clave para fortalecer la seguridad del paciente.
5. Relacionar riesgos clínicos con estrategias ágiles que optimicen la seguridad
6. Identificar indicadores clave de seguridad del paciente aplicables en entornos asistenciales.
7. Explicar riesgos críticos en unidades de cuidados intensivos y urgencias.
8. Interpretar los elementos críticos de la lista de verificación quirúrgica.
9. Interpretar los principales riesgos ambulatorios y estrategias para mejorar la seguridad clínica.
10. Interpretar la implementación de Scrum en proyectos clínicos alineados a marcos normativos.
11. Sintetizar procesos asistenciales para optimizar la calidad y seguridad institucional.
12. Interpretar indicadores clave para monitorear y evaluar resultados clínicos mediante análisis ágil en salud.
13. Interpretar retrospectivas clínicas y lecciones aprendidas para fortalecer la mejora continua asistencial.
14. Sintetizar criterios técnicos de escalabilidad y certificación para aplicar metodologías ágiles en salud.
15. Definir las estrategias para medir y sostener la calidad en seguridad del paciente.



DIRIGIDO A:

Dirigido a médicos, enfermeras, TENS, coordinadores de calidad, directivos, profesionales de apoyo, consultores de procesos y residentes interesados en aplicar Lean y Scrum ágil clínico.

REQUISITOS:

Para usar el medio instruccional: Disponer de un computador al menos Pentium III, con conexión a Internet simple (telefónica) o de banda ancha. Tener una cuenta de correo electrónico habilitada. Tener conocimientos a nivel de usuario de Windows, procesador de textos (Word, por ej.) y de navegación en Internet.

Competencias requeridas: Estudios completos en el área de la salud. No son necesarios estudios de postgrado.

Documentación anexa:

Enviar digitalizado a contacto@innovares.cl fotocopia del título profesional o certificado de inscripción en el registro nacional de prestadores individuales de salud de la Superintendencia de Salud en su calidad de profesional.
Estudiantes: Enviar digitalizado a contacto@innovares.cl certificado de alumno regular.

CERTIFICA:

El certificado de aprobación de curso es emitido por Innovares Ltda. Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) Reconocido por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo de Chile. SENCE. Su razón social es Capacitación Olivares y Vásquez Ltda., y su RUT es 76.023.861-9. [OTEC Innovares se encuentra certificada por Norma Chilena 2728](#), equivalente a ISO 9001.

DURACIÓN:

Plazo Mínimo: 30 días desde que inicia su curso. (No puede rendir la prueba final antes de los 20 días)

Plazo Máximo: 60 días desde que inicia su curso.



MODALIDAD:

Hemos optado por la modalidad E-Learning asincrónico para impartir el curso, aprovechando las ventajas de la enseñanza basada en Internet. Nuestra visión del E-Learning se alinea con la definición que lo describe como el uso de tecnologías de red para diseñar, entregar, seleccionar, administrar y extender los procesos de aprendizaje.

Elementos Clave del E-Learning:

1. Contenidos en múltiples formatos
2. Administración eficiente del proceso de aprendizaje
3. Comunidad en red de alumnos, desarrolladores y expertos

El E-Learning ha demostrado su capacidad para enriquecer la experiencia educativa, agilizar el aprendizaje, reducir costos, ampliar el acceso a la educación y a las tecnologías de la información, además de proporcionar mayor transparencia en el proceso para todos los involucrados: docentes, autoridades y alumnos.

Beneficios de la Modalidad E-Learning

1. **Disponibilidad 24/7:** Acceso al aprendizaje en cualquier momento y desde cualquier lugar, facilitando la participación de alumnos geográficamente dispersos y fomentando el intercambio internacional.
2. **Flexibilidad máxima:** Los estudiantes pueden adaptar su aprendizaje a sus horarios y establecer su propio ritmo, en función de su disponibilidad de tiempo y objetivos personales.
3. **Eliminación de barreras geográficas:** Reduce tiempos y costos asociados al desplazamiento físico a las aulas.
4. **Interacción y colaboración mejoradas:**
 - Permite la comunicación asíncrona
 - Fomenta la colaboración grupal
 - Enriquece el aprendizaje mediante simulaciones, juegos e interactividad
 - Integra eficazmente el uso de computadoras en el proceso educativo
5. **Eficiencia en el aprendizaje:** Facilita una adquisición de conocimientos más rápida y efectiva.
6. **Calidad del contenido:** Los cursos E-Learning suelen estar mejor diseñados, con una preparación más cuidadosa y contenidos más completos y actualizados.



TEMARIO:

UNIDAD 1: FUNDAMENTOS Y TENDENCIAS EN CALIDAD ASISTENCIAL Y MARCOS ÁGILES

Módulo 1: Conceptos Clave en Calidad Asistencial y Seguridad del Paciente

- PRINCIPIOS DE CALIDAD Y SEGURIDAD SEGÚN OMS Y JOINT COMMISSION
 - Definiciones Clave
 - Principios Fundamentales
 - Ejemplo Práctico: Protocolo Nacional para la Identificación Segura del Paciente en Chile
 - Ejemplo Práctico: Lista de Verificación Quirúrgica de la OMS
 - Indicadores de Éxito
 - Reducción de Eventos Adversos
 - Mejora en la Satisfacción del Paciente
 - Adherencia a Protocolos
 - Tiempos de Respuesta en Incidentes Críticos
 - Herramientas y Métodos
 - Métodos de Medición
 - Herramientas Prácticas
 - Capacitación Continua
- EVOLUCIÓN HISTÓRICA Y ESTÁNDARES GLOBALES EN CALIDAD ASISTENCIAL
 - Definiciones Clave
 - Principios Fundamentales
 - Basado en Evidencia
 - Universalidad de la Calidad
 - Adaptabilidad y Mejora Continua
 - Enfoque Multidisciplinario
 - Ejemplo Práctico: Lista de Verificación Quirúrgica de la OMS
 - Ejemplo Práctico: Objetivos Nacionales de Seguridad del Paciente de la Joint Commission
 - Indicadores de Éxito
 - Herramientas y Métodos
- IMPACTO ECONÓMICO Y CLÍNICO DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE
 - Definiciones Clave
 - Principios Fundamentales
 - Prevención de Eventos Adversos
 - Transparencia y Notificación
 - Participación del Paciente
 - Costo-Beneficio de las Inversiones en Seguridad
 - Ejemplo Práctico
 - Indicadores de Éxito
 - Tasa de Eventos Adversos Prevenibles



- Costos Evitados
 - Mejora en Resultados Clínicos
 - Percepción del Paciente
 - Herramientas y Métodos
 - Métodos de Evaluación
 - Herramientas Prácticas
 - Capacitación Continua
 - Participación del Paciente
 - Impacto Económico de la Seguridad del Paciente
- **MODELO DE ACREDITACIÓN EN CHILE: GARANTIZANDO LA CALIDAD Y SEGURIDAD EN SALUD**
 - Definiciones Clave
 - Principios Fundamentales
 - Ejemplo Práctico: Hospital Clínico Universidad de Chile
 - Indicadores de Éxito
 - Cumplimiento de Estándares
 - Resultados Clínicos
 - Percepción del Paciente
 - Eficiencia Operativa
 - Herramientas y Métodos
 - Proceso de Acreditación
 - Métodos de Monitoreo y Evaluación
 - Capacitación del Personal
 - Impacto del Modelo de Acreditación
- **CONCLUSIONES Y PUNTOS CLAVE**
- **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**



Módulo 2: Introducción a las Metodologías Ágiles en Salud

- VALORES Y PRINCIPIOS DE LA AGILIDAD EN EL SECTOR SANITARIO
 - Conceptos fundamentales y definiciones clave
 - Valores de la agilidad en salud
 - Definiciones clave
 - Principios ágiles aplicados al sector sanitario
 - Ejemplos de aplicación de principios ágiles
 - Casos de estudio y aplicaciones prácticas
 - Mejora de la gestión de quirófanos
 - Gestión de crisis en emergencias
 - Ejercicios aplicados
 - Indicadores de éxito
 - Métodos de medición y herramientas de seguimiento
 - Próximos pasos
- LEAN HEALTHCARE Y SCRUM: FUNDAMENTOS Y ROLES CLAVE
 - Lean Healthcare: Fundamentos y Aplicaciones
 - Principios Fundamentales de Lean Healthcare
 - Tipos de Desperdicios en la Atención Sanitaria
 - Ejemplos de Implementación de Lean Healthcare
 - Scrum en el Sector Sanitario
 - Fundamentos de Scrum
 - Roles Clave en Scrum
 - Ciclo de Trabajo en Scrum
 - Aplicaciones Prácticas de Scrum
 - Comparación entre Lean y Scrum
 - Herramientas y Métodos de Seguimiento
 - Indicadores de Éxito
 - Retos y Recomendaciones
- CICLOS ITERATIVOS Y LA MEJORA CONTINUA EN LA ATENCIÓN CLÍNICA
 - Fundamentos de los ciclos iterativos
 - Definición y objetivos
 - Ciclo PDCA [Planificar-Hacer-Verificar-Actuar]
 - Otros modelos iterativos aplicados a la salud
 - Aplicación práctica en la atención clínica
 - Herramientas de medición y seguimiento
 - Indicadores de éxito y lecciones aprendidas
 - Retos y recomendaciones
- CICLO DE MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD EN EL SECTOR SANITARIO
 - Fundamentos del ciclo de mejora continua de la calidad
 - Herramientas del CMCC en el sector sanitario
 - Aplicaciones prácticas del CMCC en el sector sanitario
 - Indicadores de éxito del CMCC
 - Desafíos y estrategias para la implementación del CMCC
 - Lecciones aprendidas y recomendaciones
 - Implementación del CMCC: Casos de éxito
 - El futuro del CMCC en el sector sanitario
- CONCLUSIONES Y PUNTOS CLAVE
- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



Módulo 3: Tendencias Emergentes en Calidad Asistencial

- INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE
 - Definiciones Clave
 - Aplicaciones Prácticas y Ejemplos de Implementación
 - Beneficios y Desafíos en la Implementación
 - Indicadores de Éxito y Métodos de Medición
 - Casos de Estudio y Lecciones Aprendidas
 - Herramientas de Seguimiento y Monitoreo
- MODELOS HÍBRIDOS DE ATENCIÓN SEGURA (TELEMEDICINA + PRESENCIAL)
 - Definiciones Clave
 - Aplicaciones Prácticas y Ejemplos de Implementación
 - Beneficios de los Modelos Híbridos
 - Desafíos en la Implementación
 - Indicadores de Éxito y Métodos de Medición
 - Casos de Estudio: Hospital Digital de Chile
 - Casos de Estudio: NHS del Reino Unido
 - Lecciones Aprendidas
 - Herramientas de Seguimiento y Monitoreo
- EXPERIENCIA DEL PACIENTE COMO INDICADOR DE CALIDAD
 - Definiciones Clave
 - Importancia de la Experiencia del Paciente como Indicador de Calidad
 - Métodos para Evaluar la Experiencia del Paciente
 - Indicadores y Métodos de Medición
 - Beneficios en la Implementación
 - Casos de Estudio
 - Lecciones Aprendidas
 - Herramientas de Seguimiento y Monitoreo
- CONCLUSIONES Y PUNTOS CLAVE
- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



UNIDAD 2: SEGURIDAD DEL PACIENTE: ENFOQUES Y ESTRATEGIAS

Módulo 1: Sistemas de Calidad en Almacenamiento y Distribución

- TEORÍA DEL ERROR DE REASON Y MODELO DEL QUESO SUIZO
 - Fundamentos
 - Implementación Práctica
 - Estrategias Clínicas Generales
 - Protocolos en Urgencias y Simulación
 - Prevención de Caídas en Hospitalización
 - Indicadores de Éxito
 - Métodos de Medición
 - Herramientas de Seguimiento
- CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE EVENTOS ADVERSOS
 - Definiciones Clave
 - Tipos de eventos adversos
 - Herramientas de Clasificación
 - Análisis de Eventos Adversos
 - Análisis de Causa Raíz (ACR)
 - Análisis de Modalidad de Fallos y Efectos (AMFE)
 - Modelo de Reason y el Queso Suizo
 - Implementación Práctica
 - Caso práctico
 - Indicadores de Éxito
 - Métodos de Medición
 - Herramientas de Seguimiento
- CULTURA DE SEGURIDAD: FUNDAMENTOS Y EVALUACIÓN
 - Definición
 - Principios clave
 - Componentes Clave
 - Liderazgo comprometido
 - Comunicación abierta
 - Aprendizaje organizacional
 - Responsabilidad compartida
 - Formación y capacitación
 - Evaluación de la Cultura de Seguridad
 - Herramientas de evaluación
 - Implementación Práctica
 - Sesiones de sensibilización y formación
 - Creación de Comités de Seguridad
 - Sistemas de reporte anónimos
 - Retroalimentación y aprendizaje continuo
 - Indicadores de Éxito
 - Métodos de Medición
 - Herramientas de Seguimiento
 - Paneles de indicadores
 - Reuniones de seguimiento
 - Programas de mentoría
- CONCLUSIONES Y PUNTOS CLAVE
- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



Módulo 2: Módulo 2 Estrategias para Reducir Riesgos en Salud

- GESTIÓN DE RIESGOS CLÍNICOS: SISTEMAS DE NOTIFICACIÓN
 - Importancia de los sistemas de notificación
 - Implementación de un Sistema de Notificación de Riesgos Sanitarios
 - Ejemplos de sistemas de notificación en Chile
- PROTOCOLOS PARA LA PREVENCIÓN DE INFECCIONES RELACIONADAS CON LA ATENCIÓN SANITARIA
 - Infecciones relacionadas con la atención sanitaria (IRAS)
 - Protocolos de prevención
 - Implementación de protocolos
 - Normas técnicas que todo el estamento clínico deberá conocer y aplicar
- USO SEGURO DE MEDICAMENTOS EN ENTORNOS CLÍNICOS
 - Errores de medicación
 - Estrategias para el uso seguro de medicamentos
 - Implementación de estrategias
- PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS E IDENTIFICACIÓN DE POTENCIALES RIESGOS CLÍNICOS
 - Definiciones de algunos conceptos clave
 - Definición de la gestión de riesgos
 - Etapas del proceso de gestión de riesgos
 - Identificación de potenciales riesgos clínicos
- MARCO JURÍDICO EN CHILE
 - Derecho a una Atención Segura y de Calidad
 - Deber de Transparencia y Revisión Continua de Protocolos
- CONCLUSIONES Y PUNTOS CLAVE
- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



Módulo 3: Indicadores de Seguridad del Paciente

- IDENTIFICACIÓN DE MÉTRICAS CLAVE EN SEGURIDAD (NPSG, OMS)
 - Definición y propósito de las métricas de seguridad
 - Marco conceptual
 - Tipos de indicadores de seguridad
 - Función en la mejora continua
 - Metas internacionales de seguridad del paciente (NPSG)
 - Principios y objetivos
 - Principales metas NPSG
 - Indicadores OMS en el Plan de Acción Mundial 2021-2030
 - Ejes estratégicos e indicadores clave
 - Ejemplos de implementación en Chile
 - Aplicaciones en el sistema nacional de salud
 - Caso de éxito institucional
 - Indicadores de éxito y métodos de medición
 - Criterios de calidad de los indicadores
 - Fuentes y técnicas de medición
 - Instrumentos tecnológicos y analíticos
- SISTEMAS DE MONITOREO DE EVENTOS ADVERSOS
 - Definición y alcance del monitoreo clínico
 - Concepto y relevancia
 - Tipos de eventos y niveles de análisis
 - Métodos de detección de eventos adversos
 - Revisión retrospectiva de historias clínicas
 - Vigilancia activa y sistemas automatizados
 - Herramientas y sistemas utilizados
 - Sistema Nacional de Notificación y Análisis de Eventos Adversos (SNNAEA)
 - Matriz de análisis causa-raíz (ACR)
 - Ejemplos de implementación y resultados
 - Caso nacional
 - Caso internacional
 - Indicadores clave asociados al monitoreo
 - Tasa de eventos adversos por 1000 egresos
 - Porcentaje de análisis causa-raíz completados
 - Tiempo medio de respuesta ante un evento crítico
 - Desafíos y recomendaciones para su implementación
 - Barreras comunes
 - Recomendaciones para la implementación
- HERRAMIENTAS DE AUDITORÍA Y MEJORA CONTINUA
 - Definición y objetivos de la auditoría clínica
 - Concepto operativo
 - Objetivos de la auditoría clínica
 - Tipos de auditoría clínica
 - Auditoría retrospectiva
 - Auditoría concurrente
 - Auditoría prospectiva
 - Ciclo de mejora continua (Ciclo de Deming - PDCA)
 - Planificar (Plan)
 - Hacer (Do)
 - Verificar (Check)
 - Actuar (Act)
 - Herramientas específicas de mejora continua



- Revisión de pares clínicos
 - Auditoría de prácticas seguras
 - Diagramas causa-efecto
 - Ejemplos de implementación exitosa
 - Caso nacional
 - Caso internacional
 - Indicadores asociados a la auditoría y mejora continua
 - Recomendaciones para una implementación efectiva
 - Aplicación integral del Ciclo de Mejoramiento Continuo de la Calidad
- SISTEMAS DE NOTIFICACIÓN.
 - Fundamentos de los sistemas de notificación en salud
 - Concepto y finalidad
 - Características esenciales
 - Tipos de notificación
 - Notificación voluntaria
 - Notificación obligatoria
 - Notificación anónima y protegida
 - Modelos internacionales de referencia
 - Reino Unido: National Reporting and Learning System (NRLS)
 - Estados Unidos: AHRQ y Joint Commission
 - Chile: Sistema Nacional de Notificación y Análisis de Eventos Adversos (SNNAEA)
 - Componentes clave para un sistema de notificación efectivo
 - Cultura organizacional de seguridad
 - Retroalimentación significativa
 - Facilidad de acceso y usabilidad
 - Indicadores asociados a sistemas de notificación
 - Desafíos y recomendaciones para su optimización
 - Barreras comunes
 - Recomendaciones estratégicas
 - Lecciones aprendidas
- CONCLUSIONES Y PUNTOS CLAVE
- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



UNIDAD 3: SEGURIDAD DEL PACIENTE EN ÁREAS CLÍNICAS ESPECÍFICAS

Módulo 1: Seguridad en Cuidados Críticos y Urgencias

- **GESTIÓN DE RIESGOS EN UNIDADES DE CUIDADOS INTENSIVOS**
 - Fundamentos de la gestión de riesgos en UCI
 - Identificación y análisis de riesgos frecuentes en UCI
 - Eventos adversos más comunes en unidades críticas:
 - Herramientas para la detección de riesgos:
 - Factores humanos y organizacionales implicados
 - Cultura de seguridad y liderazgo clínico
 - Intervenciones para la mitigación de riesgos en UCI
 - Protocolos estandarizados y guías clínicas
 - Monitorización continua y sistemas de alerta
 - Capacitación interprofesional y simulación
 - Evaluación y mejora continua de calidad
 - Participación del paciente y familia
 - Tecnología de apoyo a la decisión clínica
- **PROTOCOLOS SEGUROS EN EMERGENCIAS Y ATENCIÓN PREHOSPITALARIA**
 - Fundamentos de la seguridad en contextos de urgencia y prehospitalarios
 - Riesgos inherentes a la atención en urgencias y emergencias
 - Enfoque sistémico de la atención en entornos críticos
 - Normativas nacionales e internacionales
 - Componentes clave de un entorno seguro
 - Protocolos prioritarios en la atención de urgencia y prehospitalaria
 - Evaluación inicial sistemática
 - Identificación segura del paciente
 - Comunicación clínica estructurada (SBAR)
 - Prevención de errores de medicación
 - Gestión operativa segura en entornos de emergencia
 - Condiciones del entorno y control de escena
 - Manejo de pacientes múltiples y eventos catastróficos
 - Traslado seguro y continuidad
 - de cuidados
 - Coordinación interinstitucional y sistemas integrados
 - Estrategias de mejora continua en la atención de emergencias
 - Formación y entrenamiento en escenarios críticos
 - Evaluación de desempeño y auditorías clínicas
 - Participación activa del paciente y su entorno
 - Promoción de una cultura de seguridad resiliente
- **PREVENCIÓN DE ERRORES EN LA ADMINISTRACIÓN DE FÁRMACOS CRÍTICOS**
 - Factores de riesgo en la administración de fármacos críticos
 - Características de medicamentos
 - de alto riesgo
 - Complejidad del proceso de



- medicación
 - Factores humanos y organizacionales
 - Limitaciones tecnológicas y estructurales
- Estrategias institucionales para la prevención de errores
 - Clasificación y manejo diferenciado
 - Protocolos estandarizados
 - Trazabilidad y documentación
 - Sistemas de apoyo a decisiones
- Tecnología segura para la administración de fármacos críticos
 - Bombas de infusión inteligentes y sistemas cerrados
 - Código de barras y sistemas de identificación electrónica
 - Prescripción electrónica con validación farmacéutica
 - Sistemas automatizados de dispensación
- Cultura de seguridad y formación del equipo asistencial
 - Educación continua y entrenamiento clínico
 - Cultura no punitiva y reporte voluntario
 - Participación activa del paciente y familia
 - Monitoreo de indicadores y mejora continua
- CONCLUSIONES Y PUNTOS CLAVE
- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



Módulo 2: Seguridad en el Ámbito Quirúrgico

- IMPLEMENTACIÓN DE LISTAS DE VERIFICACIÓN QUIRÚRGICA
 - Origen y fundamentación de las listas de verificación quirúrgica
 - Contexto internacional y antecedentes
 - Justificación basada en evidencia científica
 - Rol en el fortalecimiento de la cultura de seguridad
 - Marco normativo en Chile
 - Componentes estructurales de la lista de verificación
 - Etapa preoperatoria
 - Etapa intraoperatoria
 - Etapa postoperatoria
 - Adaptación contextual de la herramienta
 - Requisitos para su implementación efectiva
 - Formación continua del equipo quirúrgico
 - Liderazgo institucional y compromiso directivo
 - Incorporación en los sistemas de información clínica
 - Auditorías, monitoreo y retroalimentación
 - Barreras frecuentes y estrategias de superación
 - Problemas que ayuda a resolver la Lista de Verificación de Seguridad Quirúrgica (LVSQ)
- ANESTESIA SEGURA: ESTÁNDARES Y PRÁCTICAS RECOMENDADAS
 - Fundamentos de la anestesia segura
 - Riesgo inherente
 - Equidad en el acceso
 - Enfoque centrado en el paciente
 - Rol del anestesiólogo como líder clínico
 - Estándares internacionales para la práctica segura
 - Recursos esenciales en anestesia
 - Monitoreo clínico continuo
 - Registro clínico completo y trazable
 - Vigilancia postanestésica estructurada
 - Buenas prácticas clínicas y organizacionales
 - Evaluación preanestésica
 - Gestión de medicamentos
 - Protocolos de eventos críticos
 - Rol de enfermería anestésica
 - Gestión de la calidad y mejora continua
 - Auditorías clínicas y análisis de eventos adversos
 - Integración con las listas de verificación quirúrgica
 - Formación profesional basada en competencias
 - Cultura de seguridad y trabajo en equipo
- PREVENCIÓN DE EVENTOS ADVERSOS POSTQUIRÚRGICOS
 - Riesgos frecuentes en el postoperatorio
 - Infecciones del sitio quirúrgico (ISQ)
 - Hemorragias y sangrado residual
 - Tromboembolismo venoso (TEV)



- Alteraciones respiratorias y atelectasias
- Alteraciones postquirúrgicas por cuerpos extraños intraoperatorios
- Intervenciones clínicas preventivas
 - Protocolos estandarizados de recuperación
 - Monitorización y control hemodinámico
 - Uso de escalas de evaluación estandarizadas
 - Prevención del delirio y deterioro cognitivo
- Gestión institucional del riesgo postquirúrgico
 - Sistemas de vigilancia clínica y reportabilidad
 - Coordinación entre niveles asistenciales
 - Capacitación específica del equipo clínico
 - Vigilancia del entorno y factores externos
- Mejora continua en el cuidado postoperatorio
 - Indicadores clave de seguridad postquirúrgica
 - Revisiones de caso y aprendizaje organizacional
 - Incorporación de la voz del paciente
 - Innovación y transformación digital



Módulo 3: Transporte de Medicamentos

- ERRORES MÁS FRECUENTES EN ATENCIÓN PRIMARIA
 - Errores diagnósticos
 - Diagnósticos erróneos o retrasados
 - Sesgos cognitivos en el juicio clínico
 - Comunicación deficiente del diagnóstico
 - Errores relacionados con la medicación
 - Prescripción inapropiada o insegura
 - Dosificación incorrecta o mal indicada
 - Fallas en la conciliación de medicamentos
 - Administración errónea por parte del paciente
 - Errores en la continuidad y coordinación de la atención
- USO DE HERRAMIENTAS DIGITALES PARA TRAZABILIDAD DE MEDICAMENTOS
 - Prescripción electrónica segura
 - Eliminación de errores por ilegibilidad
 - Alertas clínicas automatizadas
 - Integración con la historia clínica electrónica
 - Registro trazable y cumplimiento normativo
 - Sistemas de dispensación y logística digital
 - Identificación unívoca mediante códigos de barra y RFID
 - Control de stock, caducidades y alertas
 - Dispensación automatizada y mayor eficiencia
 - Integración logística con el nivel asistencial
 - Seguimiento digital de la adherencia y participación del paciente
 - Aplicaciones móviles para adherencia terapéutica
 - Portales del paciente y acceso a prescripciones activas
 - Reporte de reacciones adversas y sistemas de farmacovigilancia
 - Educación farmacológica digital e interactiva
 - Gestión institucional y cultura de trazabilidad
 - Integración institucional de plataformas de trazabilidad
 - Capacitación del equipo de salud en herramientas digitales
 - Indicadores de desempeño y auditoría
 - Promoción de una cultura de trazabilidad y transparencia
 - Desafíos y oportunidades en la trazabilidad digital
 - Brechas tecnológicas y desigualdad de acceso
 - Interoperabilidad de sistemas entre niveles de atención
 - Ciberseguridad y protección de datos
 - Innovación y mejora continua
- ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN MÉDICO-PACIENTE
 - Competencias comunicacionales del personal de salud
 - Escucha activa y empatía
 - Claridad y lenguaje comprensible
 - Información personalizada y relevante
 - Manejo del tiempo y priorización del diálogo



- Herramientas estructuradas de comunicación clínica
 - Modelos de entrevista clínica centrada en el paciente
 - Uso de checklists y guías de conversación
 - Toma de decisiones compartidas
 - Comunicación intercultural y con poblaciones vulnerables
- Incorporación de tecnologías para mejorar la comunicación
 - Telemedicina y videoconsultas
 - Mensajería segura y seguimiento remoto
 - Aplicaciones móviles para interacción clínica
 - Educación sanitaria multicanal
- Dimensión organizacional y estrategias institucionales
 - Estándares institucionales de comunicación clínica
 - Capacitación continua en habilidades comunicacionales
 - Auditoría y retroalimentación sobre calidad de la comunicación
 - Promoción de una cultura organizacional centrada en el diálogo
- Factores contextuales que influyen en la comunicación
 - Sobrecarga asistencial y presión de tiempo
 - Infraestructura física y ambiente comunicacional
 - Aspectos emocionales y barreras psicológicas
 - Nivel de alfabetización en salud
- CONCLUSIONES Y PUNTOS CLAVE
- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



UNIDAD 4: METODOLOGÍAS ÁGILES APLICADAS A LA GESTIÓN CLÍNICA

Módulo 1: Implementación de Scrum en Proyectos Sanitarios

- DISEÑO DE EQUIPOS ÁGILES Y DEFINICIÓN DE ROLES
 - Fundamentos del enfoque ágil en salud
 - Filosofía ágil y sus principios
 - Scrum como marco de trabajo adaptativo:
 - Beneficios de la agilidad en instituciones sanitarias
 - Alineación con marcos de calidad y seguridad
 - Composición de equipos Scrum en salud
 - Características de los equipos ágiles sanitarios
 - Dimensiones del trabajo colaborativo
 - Adaptabilidad a diferentes niveles asistenciales
 - Inclusión de pacientes y cuidadores como actores clave
 - Definición de roles en equipos Scrum sanitarios
 - Competencias y cultura para equipos ágiles
 - Competencias necesarias para la agilidad clínica
 - Formación y desarrollo de capacidades
 - Promoción de una cultura organizacional ágil
 - Evaluación del desempeño de los equipos
- PRIORIZACIÓN DE TAREAS Y GESTIÓN DEL BACKLOG EN SALUD
 - El backlog en contextos clínicos
 - Definición y tipos de backlog
 - Elementos del backlog sanitario
 - Fuente de datos para construir el backlog
 - Alineación con objetivos sanitarios institucionales
 - Priorización de tareas en salud
 - Criterios de valor clínico y riesgo
 - Herramientas de priorización
 - Participación de stakeholders en la priorización
 - Transparencia en la toma de decisiones
 - Refinamiento continuo del backlog
 - Grooming o sesión de refinamiento
 - Rol del Product Owner en el refinamiento
 - Indicadores para evaluar el backlog
 - Mejora continua a partir del feedback
 - Aplicación práctica del backlog en entornos clínicos
- USO DE HERRAMIENTAS SCRUM
 - Tableros Kanban en el entorno clínico
 - Estructura de un tablero Kanban
 - Visualización del trabajo asistencial
 - Límites de trabajo en curso (WIP)
 - Integración con sistemas de información clínica
 - Casos de aplicación práctica
 - Sprints clínicos



- Planificación del sprint en salud
 - Ejecución de intervenciones durante el sprint
 - Revisión del sprint (Sprint Review)
 - Sprint como motor de mejora continua
 - Desafíos en la implementación
- Retrospectivas para equipos clínicos
 - Propósito de la retrospectiva
 - Metodologías para su implementación
 - Vinculación con la cultura de seguridad
 - Seguimiento de compromisos de mejora
 - Buenas prácticas para su sostenibilidad
- **MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD (A NIVEL GLOBAL)**
 - Fundamentos de los modelos de calidad en salud
 - Evolución histórica
 - Principios comunes
 - Calidad y seguridad
 - Enfoques de evaluación
 - Modelos internacionales de gestión de calidad
 - Modelo de Donabedian: estructura, proceso y resultado
 - Estándares de Joint Commission International (JCI)
 - Modelo de la OMS para la calidad y seguridad
 - Washington Manual de mejora de calidad y seguridad
 - Aplicación de modelos en sistemas sanitarios
 - Estrategia Nacional de Calidad en Salud de Chile
 - Modelo de acreditación institucional en Chile
 - Modelos híbridos: integración de marcos internacionales y locales
 - Evaluación del impacto de los modelos
 - Factores críticos para la implementación de modelos de calidad en salud
 - Factores de éxito
 - Barreras frecuentes
 - Rol de la cultura organizacional
 - Adaptación progresiva y sostenibilidad
- **CONCLUSIONES Y PUNTOS CLAVE**
- **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**



Módulo 2: Lean Healthcare para Optimización de Procesos

- IDENTIFICACIÓN DE DESPERDICIOS EN FLUJOS HOSPITALARIOS
 - Fundamentos del enfoque Lean en salud
 - Origen y adaptación del Lean al entorno hospitalario
 - Concepto de desperdicio en procesos clínicos
 - Relevancia para la calidad y la seguridad del paciente
 - Alineación con políticas de calidad institucional
 - Tipología de desperdicios en entornos hospitalarios
 - Sobreproducción asistencial
 - Esperas innecesarias
 - Transporte y movimientos innecesarios
 - Sobreprocesamiento o burocracia clínica
 - Inventario excesivo o desorganizado
 - Defectos y errores en la atención
 - Talento humano desaprovechado
 - Ejemplos clínicos: Pruebas redundantes
 - Tabla de Tipos de desperdicios en atención sanitaria
 - Herramientas para la detección y reducción de desperdicios
 - Observación directa del flujo clínico
 - Diagramas de flujo y SIPOC
 - Talleres Kaizen y participación de equipos clínicos
 - Indicadores de desempeño y análisis de causa raíz
 - Auditorías clínicas y revisión por pares
 - Herramientas tecnológicas para el monitoreo de flujos
 - Benchmarking entre unidades o instituciones
- MAPEO DE PROCESOS Y MEJORA CONTINUA
 - Fundamentos del mapeo de procesos clínicos
 - Definición y propósito del mapeo de procesos
 - Diferencias entre proceso ideal y proceso real
 - Tipos de mapeo utilizados en salud
 - Participación de los equipos clínicos en el mapeo
 - Ejemplos de aplicación en instituciones de salud
 - Análisis y rediseño de procesos asistenciales
 - Identificación de puntos críticos
 - Priorización de problemas
 - Rediseño orientado al valor
 - Validación y prueba de nuevos procesos
 - Documentación y estandarización de procesos
 - Mejora continua basada en datos y retroalimentación
 - Ciclo PDCA como marco de acción
 - Indicadores de proceso y resultado
 - Revisión periódica y sostenibilidad del cambio



- Rol del liderazgo clínico en la mejora continua
- Integración del mapeo con políticas institucionales de calidad
- Cultura organizacional orientada al aprendizaje
- APLICACIÓN DE KAIZEN EN EQUIPOS MULTIDISCIPLINARIOS
 - Fundamentos del enfoque Kaizen
 - Principios esenciales del Kaizen
 - Diferencia entre mejora continua y mejora puntual
 - Beneficios de Kaizen en servicios clínicos
 - Rol del liderazgo en la promoción del Kaizen
 - Integración de Kaizen con sistemas de calidad institucional
 - Etapas del ciclo Kaizen en equipos multidisciplinarios
 - Identificación de oportunidades de mejora
 - Análisis de la causa raíz
 - Diseño e implementación de la mejora
 - Medición de resultados y ajuste
 - Estandarización y transferencia de mejoras
 - Factores críticos para la sostenibilidad del Kaizen
 - Participación activa de todos los roles
 - Espacios formales para la mejora
 - Visibilidad de los avances y reconocimiento
 - Capacitación continua en mejora de procesos
 - Monitoreo y retroalimentación de resultados
 - Alineación con la cultura de seguridad del paciente
- CONCLUSIONES Y PUNTOS CLAVE
- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



Módulo 3: Monitoreo y Análisis Ágil de Resultados

- IMPLEMENTACIÓN DE MÉTRICAS EN TIEMPO REAL
 - Fundamentos de la Medición Ágil en Salud
 - Principios de la Medición en Tiempo Real
 - Valor para la Seguridad y Calidad
 - Componentes de un Sistema Efectivo
 - Rol en la Mejora Continua
 - Tipología de Métricas en Tiempo Real
 - Indicadores Clínicos Asistenciales
 - Indicadores de Eficiencia Operativa
 - Indicadores de Seguridad del Paciente
 - Indicadores de Experiencia del Usuario
 - Indicadores Compuestos
 - Herramientas Tecnológicas
 - Plataformas de Business Intelligence (BI)
 - Registros Clínicos Electrónicos (EHR)
 - Internet de las Cosas (IoT)
 - Aplicaciones Móviles
 - Paneles Situacionales
 - Automatización de Reportes
 - Desafíos y Estrategias
 - Calidad de Datos
 - Capacitación
 - Cultura Organizacional
 - Priorización de Indicadores
 - Evaluación de Impacto
- GENERACIÓN DE REPORTES ÁGILES PARA TOMA DE DECISIONES
 - Fundamentos
 - Principios de Agilidad
 - Diferencias con Informes Tradicionales
 - Valor en Seguridad y Calidad
 - Toma de Decisiones
 - Tipologías
 - Dashboards Clínicos
 - Reportes por Unidad
 - Informes de Seguridad
 - Reportes de Experiencia
 - Reportes Estratégicos
 - Reportes Predictivos
 - Herramientas Tecnológicas
 - Plataformas BI
 - Automatización
 - Integración con EHR
 - Acceso Móvil
 - Alertas Inteligentes
 - Tableros Colaborativos



- Factores Críticos
 - Indicadores Relevantes
 - Capacitación
 - Gobernanza
 - Evaluación de Impacto
 - Cultura de Datos
- EVALUACIÓN DE IMPACTO EN SEGURIDAD Y CALIDAD
 - Fundamentos
 - Propósito
 - Seguridad y Calidad
 - Enfoque Ágil
 - Dimensiones Evaluadas
 - Indicadores
 - Seguridad
 - Calidad
 - Experiencia
 - Indicadores Compuestos
 - Indicadores Personalizados
 - Métodos y Herramientas
 - Ciclo PDCA
 - Auditorías Clínicas
 - Análisis de Causa Raíz
 - Retrospectivas Ágiles
 - Paneles de Control
 - Herramientas Digitales
 - Condiciones Organizacionales
 - Alineación Institucional
 - Gobernanza
 - Participación
 - Capacidad de Respuesta
 - Cultura No Punitiva
 - Complemento Visual: Tabla Comparativa
 - Complemento Visual: Ciclo de mejora continua
- CONCLUSIONES Y PUNTOS CLAVE
- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



UNIDAD 5: EVALUACIÓN, SOSTENIBILIDAD Y CERTIFICACIONES

Módulo 1: Retrospectivas y Aprendizajes Clave

- ANÁLISIS DE LECCIONES APRENDIDAS EN EQUIPOS CLÍNICOS
 - Fundamentos del aprendizaje en contextos clínicos
 - Importancia del aprendizaje a partir de la experiencia
 - Definición de lección aprendida en salud
 - Conexión con la cultura de seguridad
 - Ciclo del aprendizaje institucional
 - Métodos para la identificación y análisis de lecciones
 - Revisión de incidentes críticos
 - After Action Review (AAR)
 - Reuniones clínicas reflexivas
 - Análisis de buenas prácticas
 - Sistemas de reporte interno
 - Condiciones organizacionales para un sistema de lecciones sostenibles
 - Liderazgo clínico promotor del aprendizaje
 - Participación de los equipos asistenciales
 - Estándares institucionales para la documentación
 - Inclusión en los sistemas de calidad y seguridad
 - Feedback y aplicación práctica
 - Lecciones para un sistema de aprendizaje sostenible
 - Beneficios de integrar lecciones aprendidas en el modelo asistencial
 - Reducción del error clínico
 - Fortalecimiento del trabajo colaborativo
 - Desarrollo de inteligencia organizacional
 - Mejora en los resultados asistenciales
- RETROSPECTIVAS PARA LA MEJORA CONTINUA EN PROYECTOS ÁGILES
 - Fundamentos metodológicos de las retrospectivas clínicas
 - Origen y concepto de retrospectiva ágil
 - Aplicación en entornos asistenciales
 - Relación con la mejora continua
 - Conexión con la cultura de seguridad del paciente
 - Tipologías y estructuras de retrospectivas en salud
 - Retrospectivas post-proyecto clínico
 - Retrospectivas breves por turno
 - Retrospectivas en ciclos iterativos
 - Retrospectivas de incidentes críticos
 - Retrospectivas de integración entre equipos
 - Requisitos para retrospectivas efectivas
 - Diseño estructurado de la sesión
 - Facilitación competente
 - Documentación y seguimiento de acuerdos
 - Tiempo y frecuencia adecuada
 - Confidencialidad y seguridad psicológica



- Herramientas y dinámicas para optimizar las retrospectivas
 - Técnicas visuales
 - Herramientas digitales colaborativas
 - Integración con tableros Kanban o dashboards
 - Indicadores de seguimiento
 - Espacios de difusión de aprendizajes
- EJEMPLOS DE SOSTENIBILIDAD EN INICIATIVAS DE SEGURIDAD
 - Fundamentos conceptuales de sostenibilidad en salud
 - Definición de sostenibilidad en la gestión de la seguridad
 - Factores determinantes de la sostenibilidad
 - Enfoque de sistemas resilientes
 - Aprendizaje organizacional como base de sostenibilidad
 - Ejemplos exitosos de sostenibilidad en seguridad clínica
 - Checklist de cirugía segura
 - Identificación segura del paciente
 - Sistemas de notificación de eventos adversos
 - Manejo seguro de medicamentos de alto riesgo
 - Programas de prevención de caídas
 - Protocolos de higiene de manos
 - Estrategias clave para la sostenibilidad de iniciativas
 - Integración con los sistemas de calidad institucional
 - Liderazgo clínico visible y constante
 - Participación del equipo asistencial
 - Monitoreo y retroalimentación permanente
 - Capacitación continua y actualización de conocimientos
 - Adaptación al contexto y flexibilidad operativa
 - Visibilidad institucional y reconocimiento
- CONCLUSIONES Y PUNTOS CLAVE
- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



Módulo 2: Escalabilidad y Certificaciones

- AMPLIACIÓN DE PROYECTOS ÁGILES EN REDES HOSPITALARIAS
 - Fundamentos de la escalabilidad en redes asistenciales
 - Concepto de escalabilidad en salud
 - Valor estratégico de las metodologías ágiles
 - Enfoque sistémico e integración institucional
 - Evaluación previa de replicabilidad
 - Principios de equidad y enfoque territorial
 - Estrategias operativas para la expansión de proyectos ágiles
 - Selección de proyectos con alto valor clínico
 - Implementación modular y por fases
 - Formación de redes de facilitadores clínicos
 - Acompañamiento técnico transversal
 - Estandarización flexible de herramientas
 - Integración de plataformas digitales
 - Estrategias para la expansión de proyectos ágiles
 - Barreras frecuentes y facilitadores clave para la escalabilidad
 - Variabilidad cultural entre unidades
 - Limitaciones estructurales y recursos dispares
 - Liderazgo comprometido en todos los niveles
 - Visibilización de logros y comunicación efectiva
 - Sistema de monitoreo integrado
 - Aprendizaje iterativo y gestión del conocimiento
 - Herramientas digitales para la escalabilidad
- ACREDITACIONES INTERNACIONALES EN CALIDAD ASISTENCIAL
 - Fundamentos y relevancia de la acreditación internacional
 - Concepto y propósito de la acreditación internacional
 - Diferenciación frente a otras certificaciones
 - Beneficios organizacionales de la acreditación
 - Alineación con la cultura de mejora continua
 - Modelos internacionales de acreditación en salud
 - Joint Commission International (JCI)
 - Accreditation Canada - Qmentum
 - Planetree International
 - ISQua - International Accreditation Program
 - Compatibilidad con la acreditación nacional chilena
 - Tabla de Modelos de acreditación internacional
 - Factores clave para la preparación y sostenibilidad del proceso
 - Evaluación de brechas organizacionales
 - Planificación estratégica y recursos dedicados
 - Capacitación sistemática y sensibilización del equipo
 - Integración con metodologías ágiles
 - Gestión documental y trazabilidad de evidencias
 - Liderazgo visible y cultura de accountability
 - Evaluación post-acreditación y mejora continua
- REQUISITOS Y PREPARACIÓN PARA LEAN HEALTHCARE Y SCRUM



- Condiciones organizacionales para implementar enfoques ágiles
 - Filosofía ágil y sus principios
 - Cultura de mejora continua y aprendizaje organizacional
 - Liderazgo clínico y compromiso institucional
 - Gestión del cambio y comunicación interna
- Preparación técnica para Lean Healthcare
 - Identificación de procesos críticos
 - Reducción de desperdicios en el entorno hospitalario
 - Aplicación de herramientas Lean
 - Empoderamiento del equipo asistencial
 - Establecimiento de indicadores de desempeño
- Preparación para Scrum en gestión clínica
 - Formación de equipos multidisciplinarios
 - Definición de un backlog clínico
 - Sprints de implementación clínica
 - Reuniones de seguimiento y retrospectiva
 - Uso de herramientas visuales y tableros
- Integración institucional y normativa de Lean y Scrum
 - Compatibilidad con estándares de calidad y seguridad
 - Adaptación a normativas del Ministerio de Salud
 - Formación y certificación en metodologías ágiles
 - Evaluación de madurez ágil organizacional
 - Sustentabilidad mediante ciclos de aprendizaje
 - Requisitos para Lean Healthcare y Scrum
- CONCLUSIONES Y PUNTOS CLAVE
- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



Módulo 3: Resultados Medibles y Sostenibilidad

- INDICADORES DE IMPACTO EN SEGURIDAD DEL PACIENTE
 - Tipología de indicadores en seguridad del paciente
 - Indicadores de estructura
 - Indicadores de proceso
 - Indicadores de resultado
 - Indicadores centinela y de alerta temprana
 - Herramientas y metodologías de evaluación
 - Herramientas de análisis de eventos adversos
 - Evaluaciones retrospectivas y concurrentes
 - Sistemas de notificación de incidentes
 - Benchmarking institucional
 - Uso estratégico de los indicadores
 - Identificación de áreas críticas
 - Priorización de intervenciones
 - Evaluación del desempeño y rendición de cuentas
 - Comunicación con partes interesadas
 - Desafíos actuales y oportunidades de mejora
 - Falta de estandarización de definiciones y métodos
 - Subregistro de eventos adversos
 - Integración de datos clínicos y administrativos
 - Enfoque centrado en el paciente
- ESTRATEGIAS PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LOS PROYECTOS
 - Integración de la mejora en la gestión organizacional
 - Inclusión en la planificación estratégica
 - Asignación permanente de recursos
 - Gobernanza clínica efectiva
 - Evaluación del desempeño vinculada a la seguridad
 - Participación de los equipos de salud y de los pacientes
 - Cultura de seguridad
 - Formación permanente
 - Empoderamiento del paciente
 - Incentivos y reconocimiento
 - Mecanismos de evaluación y retroalimentación continua
 - Auditorías internas sistemáticas
 - Revisión y análisis longitudinal de indicadores
 - Gestión del cambio organizacional
 - Documentación estandarizada y replicabilidad
 - Articulación con sistemas de acreditación y políticas públicas
 - Vinculación con estándares de acreditación
 - Colaboración con autoridades sanitarias
 - Participación en redes de aprendizaje colaborativo
 - Adaptación continua a nuevos desafíos
 - Tabla 2: Estrategias de sostenibilidad



- DOCUMENTACIÓN Y AUDITORÍAS INTERNAS EN SEGURIDAD
 - Documentación clínica y de gestión en seguridad del paciente
 - Registro de eventos adversos e incidentes
 - Protocolos, guías y políticas institucionales
 - Informes de seguimiento de planes de mejora
 - Actas y reportes de comités de calidad y seguridad
 - Auditorías internas como herramienta de verificación y mejora
 - Tipos de auditorías en seguridad del paciente
 - Planificación y ejecución de auditorías internas
 - Criterios y estándares de evaluación
 - Comunicación de hallazgos y acciones correctivas
 - Funciones estratégicas de la documentación y auditoría
 - Desafíos y oportunidades para mejorar la documentación y auditoría
 - Superación del subregistro
 - Digitalización y sistemas interoperables
 - Capacitación continua en gestión de calidad
 - Incorporación de la experiencia del paciente
- DIGNIDAD DEL PACIENTE
 - Fundamentos conceptuales y normativos
 - Principio de dignidad en salud
 - Marco legal y derechos del paciente
 - Normativas internacionales y organismos rectores
 - Relación entre dignidad, calidad y seguridad
 - Estrategias institucionales para garantizar la dignidad
 - Políticas de atención centrada en la persona
 - Garantías de confidencialidad y privacidad
 - Participación del paciente en la toma de decisiones
 - Prevención de tratos degradantes o discriminatorios
 - Formación, sensibilización y cultura organizacional
 - Capacitación en competencias relacionales y éticas
 - Liderazgo clínico y ejemplo institucional
 - Evaluación de la experiencia del paciente
 - Promoción de una cultura organizacional basada en derechos
 - Grupos en situación de vulnerabilidad y enfoques específicos
 - Personas mayores
 - Personas con discapacidad
 - Poblaciones indígenas y minorías étnicas
 - Pacientes en estado terminal o cuidados paliativos
 - Tabla 3: Estrategias para garantizar la dignidad
- CONCLUSIONES Y PUNTOS CLAVE
- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



METODOLOGÍA:

- Los alumnos deben completar todas las actividades en el aula virtual.
- Los alumnos pueden elegir sus horarios de clase, teniendo acceso al aula virtual de forma continua y sin restricciones desde el inicio hasta la finalización del curso.
- Los materiales de estudio, incluyendo las clases en formato pdf, pueden descargarse del aula virtual de forma permanente desde el inicio hasta la finalización del curso.

ACTIVIDADES Y RECURSOS

a. Evaluación diagnóstica o inicial:

Esta es la primera actividad del curso, diseñada para que cada alumno verifique su nivel de preparación frente a los objetivos del curso. Su propósito es establecer el nivel de conocimientos antes de comenzar el proceso de enseñanza-aprendizaje en modalidad e-learning. Es de carácter formativo y no influye en la nota final.

b. Lecturas Básicas:

Las lecturas básicas son documentos digitales (pdf, word) disponibles en cada unidad, donde el estudiante deberá descargar y estudiar, destacando y resumiendo conceptos más relevantes del tema. Esta actividad puede ser realizada tanto online como offline.

c. Ebook Resumen por cada módulo:

Cada módulo incluye un ebook descargable con los aspectos fundamentales. Su lectura es obligatoria para cumplir los objetivos y será evaluada en autoevaluaciones y la prueba final.

d. Glosario de términos:

El glosario proporciona una referencia rápida de términos clave para mejorar la comprensión. Se utiliza el alumno necesite aclarar cualquier término.

e. Estudios de caso: Se presentan seis estudios de caso, uno por cada módulo del curso. El objetivo de estos estudios es que los estudiantes:

- Apliquen los conocimientos teóricos adquiridos en contextos prácticos y realistas.
- Desarrollen habilidades de resolución de problemas y pensamiento crítico.
- Se preparen para enfrentar situaciones profesionales reales en su futuro laboral.

Cada estudio de caso proporciona una oportunidad única para que los estudiantes integren la teoría con la práctica, analizando situaciones complejas y proponiendo soluciones fundamentadas.

f. Clases Interactivas multimediales:

- Las clases interactivas multimediales presentan cada tema de estudio mediante audio y video, con preguntas interactivas y retroalimentación inmediata. Incluyen un menú de navegación para facilitar el acceso a los contenidos. Pueden verse online tantas veces como sea necesario durante la matrícula.
- Cada clase incluye un archivo de respaldo en PDF, disponible para revisión tanto online como offline. Los alumnos deben analizar y resumir los conceptos más relevantes del tema.

g. Foro de consultas al docente:

- Cada estudiante debe participar activamente en el foro del curso, en que los estudiantes realizarán todas las consultas al docente sobre los contenidos tratados

h. Podcast en Spotify: El curso completo está disponible como podcast en Spotify, ofreciendo:

- Acceso 24/7 al contenido educativo en formato audio.
- Flexibilidad para estudiar fuera del aula, adaptándose a tu estilo de vida.
- Oportunidad de aprender durante actividades cotidianas como desplazamientos o ejercicio.
- Opción de repaso eficiente, permitiendo escuchar las lecciones múltiples veces.

Esta modalidad enriquece la experiencia educativa, proporcionando una alternativa accesible y moderna para asimilar el contenido del curso de manera conveniente y adaptada a tus necesidades.



HORARIOS:

- El participante podrá elegir el horario para realizar las actividades del curso, no obstante, estas se deben desarrollar en el plazo determinado en el programa.
- Las evaluaciones se deben desarrollar en el plazo determinado en el programa.
- La dedicación horaria requerida para el curso **es de 11,25 horas semanales**, tanto online como offline, considerando horas de estudio, navegación en el aula virtual, video-clases, autoevaluaciones, prueba final etc.

EVALUACIÓN:

- **Evaluación diagnóstica o inicial:** Tiene como propósito que cada alumno verifique el nivel de preparación para enfrentarse a los objetivos que se espera que logren al finalizar el curso. Estableciendo el nivel real de conocimientos antes de iniciar esta etapa de enseñanza-aprendizaje e learning. Con fines formativos, no influyen en la nota final.
- **Preguntas Interactivas** en la cuales el alumno deberá ir participando en la clase y autoevaluando los contenidos aprendidos con preguntas interactivas con retroalimentación, lo cual le permitirá evaluar inmediatamente que contenidos debe reforzar. Con fines formativos, no influyen en la nota final.
- **Pruebas autoevaluación** online con retroalimentación inmediata por cada clase. Con fines formativos, no influyen en la nota final.
- **PRUEBA FINAL**
 - Debe ser realizada una vez que el alumno haya terminado todas las actividades básicas del curso.
 - **1 Prueba Final. 100% Nota de la final**
 - Prueba online de 100 preguntas selección múltiple con dos intentos. Segundo intento opcional.
 - Si desea subir su nota, deberá ser realizado (segundo intento) en un plazo máximo de 24 horas después del primero (de lo contrario tendrá validez solo el primer intento). En este caso se promedian los dos intentos para su nota final de certificación.

REQUISITOS DE APROBACIÓN:

Aprobarán el curso los estudiantes que obtengan en la nota final una nota igual o superior a 4.0



DOCENTE:

JAVIERA PAZ GONZÁLEZ SALHUS

- Enfermera Universidad de los Andes. 2014
- Curso Formación para Evaluadores del Sistema Nacional de Acreditación de Prestadores Institucionales de Salud. 81 horas. Escuela de Medicina. Pontificia Universidad Católica de Chile. 2021
- Curso Modelo Chileno de Acreditación del Sistema de Prestadores Institucionales de Salud. 96 horas. U de los Andes 2020
- Diplomado en Gestión de Calidad y Seguridad Asistencial para la acreditación de Prestadores Institucionales. 384 horas. U de los Andes 2020
- Diplomado en Prevención y Control de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud. Pontificia Universidad Católica de Chile. 210 horas 2019



| CONTACTO:

Información e Inscripciones OTEC Innovares

<https://www.capacitacionesonline.com>

Teléfono: 452748988

Email: contacto@innovares.cl

www.innovares.cl

www.CapacitacionesOnline.com



Manuel Bulnes 368, Oficina 604, Temuco.

Teléfono: 452748988

Email: contacto@innovares.cl

www.innovares.cl

NCh 2728

BUREAU VERITAS
Certification

