



# Diplomado en Gestión de Riesgos y Auditoría Clínica para instituciones de salud.

El propósito del Diplomado en Gestión de Riesgos y Auditoría Clínica para Instituciones de Salud es conocer, construir, aplicar y mejorar herramientas que permitan optimizar la gestión de riesgos institucional, con una visión integral en la seguridad de la organización, de los pacientes, familiares y acompañantes así como el personal, tanto clínico como administrativo y de apoyo.



# Diplomado en Gestión de Riesgos y Auditoría Clínica para Instituciones de Salud.

El Diplomado aborda los riesgos no sólo desde la perspectiva clínica, sino que también considera las implicancias legales. Presenta la auditoría clínica como una herramienta clave de análisis e insumo para una mejora continua.

Por otra parte, integra el conocimiento actuarial relacionado con los seguros asociados a la cobertura de riesgos e incorpora la gestión comunicacional de los conflictos.

Este Diplomado utiliza una modalidad que incluye un área lectiva y otra práctica, a través de casos y trabajos prácticos que permiten aplicar los contenidos de los diferentes módulos a las diversas realidades que les tocará enfrentar a los alumnos. Su diseño posibilita que los alumnos comprendan la importancia del autocontrol de los profesionales como mecanismo para minimizar el riesgo de errores. Permite una gestión dinámica de la actividad sanitaria, haciéndola previsible y mejorando los resultados, los que una vez analizados entregan información valiosa para el control del riesgo.

El foco del Diplomado está puesto en los profesionales del sector público y privado que requieran adoptar una mirada integral a la gestión de riesgos y auditoría clínica de instituciones de salud o afines.

# Objetivos del Programa

## Objetivos Generales:

Aplicar herramientas teórico-prácticas que permitan gestionar los riesgos en las organizaciones prestadoras de servicios de salud.

## Objetivos Específicos:

- Desarrollar las competencias necesarias para construir modelos que permitan el control de los riesgos en la atención en salud.
- Aplicar prácticas del actual estado del arte en la administración de riesgos en organizaciones de salud.
- Dominar conceptos de auditoría clínica que aumenten la efectividad de ésta como herramienta para la seguridad, tanto de los pacientes como de los funcionarios de salud.
- Adquirir conocimientos para implantar una cultura de seguridad institucional.
- Construir un sistema de resolución de conflictos a partir de un enfoque proactivo de éstos que prevenga las implicancias legales.



# Perfil del egresado

El egresado contará con un manejo sólido de conocimientos relativos al aseguramiento en la prestación de servicios sanitarios, obteniendo la capacidad de poder desarrollar e implantar un sistema de gestión de riesgos no sólo bajo una visión clínica, sino también bajo una multifactorial, incluyendo conceptos legales, de auditoría y actuariales, lo que contribuirá a la disminución del riesgo clínico/legal.

## Al finalizar el programa el egresado será capaz de:

- Diagnosticar el estado de la gestión de riesgos institucional.
- Diseñar e implementar un sistema de gestión de riesgos.
- Integrar las áreas clínicas, de auditoría, de seguros, legal y comunicacional en el plan de gestión de riesgos organizacional.
- Evaluar los resultados del sistema implementado, liderando la mejora continua de los procesos.

## Líneas de formación del programa

Este Diplomado en Gestión de Riesgos y Auditoría Clínica está dirigido a adquirir conocimientos y herramientas prácticas para actuar en las diferentes etapas de los procesos relacionados con la Gestión del riesgo en instituciones prestadoras de servicios de salud.

- **Liderazgo:**
  1. Estimula a que el alumno analice y reflexione respecto a cómo el liderazgo permite generar oportunidades de mejora en la gestión de riesgos.
  2. Pretende que el alumno internalice cómo, mediante un liderazgo eficaz, es posible lograr un mejor trabajo en equipo y resultados exitosos en el manejo de riesgos.
  3. El alumno será capaz de abordar estrategias que les permitan a los directivos empatizar con sus clientes, tanto internos como externos, generando diálogos fluidos y constructivos.
- **Planificación y Organización:**
  1. Pretende que el egresado sea capaz de implementar en forma eficaz un plan apropiado de actuación para la organización donde se desempeñe, que permita a ésta alcanzar los objetivos relacionados con la seguridad de los pacientes.
  2. El alumno adquirirá herramientas que le permitirán trabajar junto a sus colaboradores la implementación de las políticas institucionales relativas a la gestión de riesgos.

## Líneas de formación del programa (cont.)

- **Gestión del riesgo institucional:**

- 1.El alumno podrá aplicar políticas y estrategias dirigidas a planificar y estructurar una respuesta organizacional frente a situaciones que generen riesgo, tanto al interior como hacia el exterior de la organización.
- 2.Los alumnos recibirán herramientas para poder generar y administrar un plan de gestión de riesgos evaluable y exitoso.

- **Trabajo en Equipo:**

- 1.Los alumnos trabajarán con conceptos asociados a la conducción de equipos de trabajo para el desarrollo de habilidades que permitan a los distintos responsables institucionales de la gestión de riesgos relacionarse entre sí, generando sinergias.
- 2.El alumno adquirirá habilidades que le permitirán innovar en el quehacer de los equipos de trabajo, aportando a una mejor gestión organizacional de los riesgos.

## Estructura curricular

### Diplomado en Gestión de Riesgos y Auditoría Clínica para instituciones de salud.

Código	Asignaturas	Teoría	Prácticas	Personal	Total Horas	Créditos
	Gestión de Riesgos e Implantación de la cultura de la seguridad	30	15	5	50	
	Gestión de eventos adversos basada en estrategias de vigilancia activa			5	30	
	Auditoría clínica como herramienta integrada a la gestión de riesgos	10	5	5	20	
	El contexto legal referido a la práctica clínica y los riesgos en salud	10	5	5	20	
	Totales	65	35	20	120	

# Principales herramientas que desarrolla el programa

## Gestión de riesgos e implantación de la cultura de seguridad

En este curso abordaremos el concepto de gestión de riesgo y cómo éste afecta el desempeño de los distintos involucrados en los procesos de entrega de prestaciones de salud.

- Para lograr un buen manejo se requiere identificar los riesgos, tanto presentes como potenciales, de una organización prestadora de servicios de salud.
- Los riesgos asociados a la actividad sanitaria no afectan sólo a los pacientes, sino también a los acompañantes de éstos, al personal sanitario y a la institución como organización.
- Si tenemos plena conciencia de los riesgos a los que está expuesto cada grupo se logra una mejor gestión.
- Es fundamental destacar la necesidad de generar una cultura de seguridad, apuntando a la toma de decisiones basadas en la identificación temprana de los riesgos, así como su gestión preventiva y no sólo paliativa.
- Los procesos deben ser planeados y para esto se requiere de un equipo humano calificado, de allí la necesidad de saber conformar equipos, los que se encargaran de diseñar la estrategia y emplear los conocimientos y herramientas adquiridas en el curso.

## Resultados de aprendizaje

- Conocer conceptos sobre gestión de riesgos y seguridad de los pacientes y personal sanitario.
- Identificar los riesgos de una organización prestadora de servicios de salud.
- Utilizar herramientas de gestión de riesgos en salud.
- Crear estrategias de gestión de riesgos institucional.
- Diseñar el equipo de gestión del riesgo institucional.
- Implantar la cultura de seguridad en una institución de salud.

## Gestión de eventos adversos basada en estrategias de vigilancia activa

En este curso nos ocuparemos de la detección temprana de errores en la prestación de servicios, entendiendo que son el resultado de procesos institucionales.

- Estudiaremos la implementación de un sistema de vigilancia activa de los eventos adversos.
- Enfocaremos el trabajo en la prevención, notificación y detección desde fuentes complementarias, bajo un enfoque no punitivo.
- Se analizará el uso de metodologías de investigación y análisis de eventos adversos como los métodos de registro de la información, de modo de preservar la confidencialidad.

## Resultados de aprendizaje

- Identificar procesos que generan riesgo a los pacientes, acompañantes y personal sanitario.
- Conocer sistemas de notificación de eventos adversos e identificar fuentes complementarias de su detección.
- Aplicar metodología de investigación y análisis de eventos adversos y errores.
- Crear un sistema institucional de vigilancia de eventos adversos.

## **Auditoría Clínica como herramienta integrada a la gestión de riesgos**

Este módulo entrega una perspectiva actualizada de la auditoría clínica como una herramienta que contribuye al manejo apropiado de riesgos.

- Se abordará el sistema de salud chileno, el proceso integral de auditoría, sus objetivos y su fin preferentemente preventivo.
- El marco regulatorio de éste.
- Ámbitos de aplicación.
- Etapas, informes, perfil y competencias del auditor.
- Se analizarán los conceptos de riesgo crítico y riesgo transversal.
- Se abordará con un criterio práctico la Guía Técnica del CAIGG para la identificación, análisis y valorización de los riesgos críticos y sus controles, así como la formulación de medidas de tratamiento de dichos riesgos.

### **Resultado de aprendizaje**

- Conocer la Auditoría como metodología de trabajo
- Aplicar el procedimiento de la auditoría y aportar al mismo desde el análisis de la casuística clínica.
- Establecer el “Informe Clínico del Auditor” como soporte de la Auditoría Clínica.
- Desarrollar las competencias requeridas para ejecutar las funciones de auditoría.

## El contexto legal referido a la práctica clínica y los riesgos en salud

El módulo busca familiarizar al alumno tanto con las leyes, reglamentos, normas e instrucciones en materia de reforma de la salud, como con la probidad, ética, uso de la información de salud, y temas relevantes del marco regulatorio de sistemas de salud en Chile, para tenerlos en consideración en la gestión de riesgos.

- Se relacionará el error con sus consecuencias legales, tanto civiles como penales.
- Se buscará que el alumno comprenda las diferencias entre los conceptos de error, negligencia, impericia e imprudencia. El cómo éstos se relacionan con la culpa y el dolo e impactan a la organización en su relación con el medio, sus usuarios y colaboradores.
- La asignatura aborda la necesidad del trabajo en equipo entre clínicos y administrativos junto a los abogados, para afrontar tanto procesos de mediación como reclamaciones, sean éstas querellas o demandas.

## Resultado de aprendizaje

- Conocer el marco legal relacionado con los riesgos en salud.
- Conocer conceptos relacionados con el error en la práctica clínica.
- Identificar la responsabilidad legal a partir de una práctica clínica inadecuada
- Analizar la responsabilidad del prestador de salud desde las perspectivas penal y civil
  
- Participar en el proceso de mediación en salud





# Metodologías

El Diplomado en Gestión de Riesgos y Auditoría Clínica para instituciones de salud está definido a partir de una metodología que incorpora la revisión y estudio de los contenidos relacionados con los diferentes módulos y el estudio de casos a los cuales se aplica lo analizado en forma previa.

El programa se compone de 120 horas pedagógicas, divididas en 4 módulos. Cada módulo se aborda mediante un número de horas de trabajo teórico y horas de trabajo práctico, en las cuales se estudian casos y realizan horas de trabajo autónomo a desarrollar por el alumno, en las cuales se incluyen las horas de evaluación.

## **Bienvenidos a la Semipresencialidad Virtual Flexible de UNAB**

La modalidad de Semipresencialidad Virtual Flexible corresponde a la impartición de los contenidos del curso en forma de una mezcla entre presencialidad sincrónica y asincrónica.

- La presencialidad sincrónica se refiere a clases impartidas en tiempo real a través de herramientas como; Collaborate Ultra de Blackboard y Microsoft Teams plataformas que dispone la Universidad, como también mediante plataformas como Zoom, u otra que al docente le sea de mayor facilidad para impartir sus clases. Cada curso cuenta con un aula virtual en Blackboard, a través de la cual el docente puede publicar anuncios, subir material pedagógico e incluso administrar trabajos y pruebas a sus alumnos.
- El aula virtual Blackboard permite contar con contenidos asincrónicos, para que los alumnos los puedan abordar en los horarios que estimen convenientes de acuerdo con sus necesidades y hábitos.
- Cada sesión de clases y actividades de aprendizaje sincrónicas se ofrecen en Directo, corresponden al 40% del curso. Los contenidos entregados de manera sincrónica en línea quedan disponibles mediante grabaciones para que el alumno los pueda abordar posteriormente en forma asincrónica. Se propone que el profesor focalice su esfuerzo educativo en los contenidos más importantes de su ramo y además utilice el tiempo de contacto para abordar dudas, responder inquietudes y desarrollar trabajos prácticos
- Las clases asincrónicas corresponden al 60% de los contenidos de cada curso y están disponibles en la plataforma web para que los alumnos las aborden según su disponibilidad de tiempo.
- Las horas de clases sincrónicas del Diplomado se distribuyen en viernes y sábado de acuerdo con la cantidad de horas de cada curso. Esta división en días a fines de semana se planteó como medida para evitar el agotamiento y pérdida de atención que provoca el estar enfrentado por mucho tiempo frente a un computador.
- La modalidad de trabajo planteada permite el trabajo individual o en grupos de los alumnos durante el periodo que se imparte la asignatura en concordancia con los objetivos de aprendizajes propuestos.
- Se incorpora una cantidad importante de actividades grupales tanto calificadas como formativas, que ayuden a generar espacios de interacción entre estudiantes, para facilitar la consolidación del aprendizaje en el aula virtual.

# Evaluación

Las actividades académicas del Diplomado en Gestión de Riesgos y Auditoría Clínica para Instituciones de Salud serán evaluadas a través de las modalidades que se definan en los programas de cada asignatura correspondientes a cada módulo.

La calificación mínima para aprobar cada asignatura del programa es de 4.0 en la escala de 1,0 a 7,0.

## Requisitos de ingreso

### Podrán postular al Diplomado:

Aquellos funcionarios que trabajen en el área de la Salud o afines.

Los postulantes deben adjuntar los siguientes documentos:

- Fotocopia notariada del Grado de Licenciado y/o Título Técnico/Profesional o Código de Validación por la Superintendencia de Salud.
- Fotocopia de Cédula de Identidad, Certificado de Nacimiento digital, o fotocopia del Pasaporte.
- Curriculum Vitae actualizado.

Todos los antecedentes serán evaluados por la Dirección del Programa, quien podrá aceptar o rechazar la postulación.

## Requisitos para la Certificación

Nota mínima de ponderación: 4,0

Asistencia mínima: 50% de asistencia en el total del programa

**Facilidades en Arancel hasta en 12 abonos iguales**

# Director del Programa

**Reynaldo Gheza Pontarelli:** Médico (Universidad de Chile), especialista en Medicina Física y Rehabilitación de la Universidad de Chile, Magíster en Administración y Gestión para Instituciones de Salud de la Universidad de los Andes. Formación Universitaria Profesor del Núcleo del MBA del Instituto de Salud Pública de la Universidad Andrés Bello.

- Ex profesor de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile.
- Ex profesor de la Escuela de Enfermería de la Universidad de Los Andes.
- Médico Director Zonal de la Mutual de Seguridad entre los años 2008 y 2012.
- Contralor y creador de las áreas de Auditoría y Contraloría médica de la empresa Mutual de Seguridad. 2002 a 2008.
- Director Médico de Grupo H Laboratorios Clínicos. 2015 en adelante en las áreas de Gestión de la Calidad y Gestión de las personas.
- Experiencia de 30 años como profesor en pre y postgrado.
- Docente de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile. 2006 a 2009.
- Profesor de la Escuela de Enfermería de la Universidad de Los Andes. 2007 a 2009.
- Profesor en el Instituto de Salud Pública de la Universidad Andrés Bello. 2009 a la fecha.