

## **DIPLOMADO**

### **PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD (PAMEC) EN IPS**

#### **Justificación**

El Sistema General de Seguridad Social en Salud ha establecido el camino para que la competitividad de las instituciones de salud se base en la calidad de sus servicios, con un enfoque de mejoramiento continuo, centrado en el usuario y la gestión del riesgo para garantizar la seguridad del paciente y la satisfacción de todos sus clientes.

La Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud, es un componente que en forma obligatoria deben implementar las instituciones de salud, como una herramienta de la gestión de calidad y de la gestión gerencial, basada en la medición del desempeño de sus procesos, contemplando el ciclo PHVA bajo el enfoque sistémico, con el fin de alcanzar estándares superiores de calidad como los contenidos el Sistema Único de Acreditación en Salud. La implementación operativa de la Auditoría en las IPS se aborda a través del diseño, desarrollo, ejecución y seguimiento del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad – PAMEC, el cual requiere la participación de todo el personal que labora en la Institución.

Con el fin de apoyar este desarrollo en las IPS, el CES ha diseñado el diplomado PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN IPS , que ofrece a los asistentes herramientas integrales y completas para establecer de una manera práctica y acertada el PAMEC en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.,

#### **Dirigido a:**

Profesionales del área de la salud de las IPS, líderes y responsables de la auditoría de la calidad de estas empresas que actúan en el Sistema de Seguridad Social en Salud.

#### **Objetivo General**

Capacitar al personal de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y brindar herramientas prácticas que faciliten el diseño, desarrollo, implementación y seguimiento del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad-PAMEC-, dentro del marco general y conceptual establecido por el Ministerio de la Protección Social.

## Objetivos Específicos

Al finalizar el Diplomado, el participante logrará:

1. Entender el concepto de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud y todas sus implicaciones.
2. Comprender cada uno de los pasos definidos en la Ruta Crítica para el desarrollo del PAMEC y la práctica de éste a través del ciclo PHVA, según las pautas indicativas del Ministerio de la Protección Social.
3. Identificar los lineamientos del Modelo de Auditoría para el Mejoramiento de la calidad de la Atención en Salud, en los niveles de autocontrol, auditoria interna y auditora externa
4. Disponer de una Metodología que posibilite y facilite de manera integral la implementación de las diferentes actividades para el desarrollo de la auditoria en los diferentes niveles de operación.
5. Alinear el flujo de información requerido para evaluar integralmente la gestión en salud para los clientes, a través el seguimiento de indicadores trazadores, el análisis de los resultados y la implementación de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora de los procesos.

## Metodología

Se utilizará un enfoque teórico-práctico que incluye exposiciones magistrales acompañadas de métodos inductivos, deductivos y constructivos en los que el instructor interactúa con los participantes mediante talleres y ejercicios con herramientas prácticas que facilitan afianzar el aprendizaje.

Memorias para cada uno de los asistentes

## Contenido académico

TEMA	HORAS	CONTENIDO
Introducción, objetivos, metodología del Diplomado	30 minutos	
Legislación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad	3,5 horas	<i>Generalidades del SOGC con énfasis en lo establecido en el Decreto 1011 de 2006</i>



**UNIVERSIDAD CES**

*Un Compromiso con la Excelencia*

Que implica el Concepto de Auditoria.	8 horas	<i>Homologación de conceptos (auditoria, interventoria, control interno, estándares, metas)</i> <i>Diferencias entre auditoria, interventoria, control interno</i> <i>Lineamientos del Modelo de Auditoría para el Mejoramiento de la calidad de la Atención en Salud</i> <i>Pautas para el desarrollo del PAMEC ubicándolos dentro del ciclo PHVA</i>
Gestión de Procesos	12 horas	<i>Que es un proceso, procesos prioritarios en la atención en salud, significado de gestión por procesos, mapa de procesos, clases , estructuración jerárquica, estandarización de procesos, estructuración del proceso según ciclo PHVA, representación grafica, valor agregado, puntos de control</i>
La Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad y el enfoque sistémico dentro de la Organización	4 horas	<i>Concepto de enfoque sistémico</i> <i>El proceso de auditoria y su interrelación con la Gestión Estratégica y demás procesos de la Institución</i>
Cómo realizar la autoevaluación	4 horas	<i>Metodología para realizar el autodiagnostico</i>
Cómo seleccionar y priorizar los procesos objeto de la auditoria	4 horas	<i>Metodología para seleccionar y priorizar los procesos a intervenir</i>
Definición de la Calidad Esperada	12 horas	<i>Concepto de planeacion de La calidad esperada</i> <i>Metodología pra realizar la definición de La calidad esperada</i>
Alineación del flujo de información requerida para el éxito de la Auditoria	8 horas	<i>Que es un indicador</i> <i>Cómo se definen los indicadores a medir</i> <i>Metodología para definir el sistema de medicion de la gestión estratégica, táctica y operativa</i>
Cómo planear la medición inicial del desempeño de los procesos	12 horas	<i>Homologacion de conceptos (programa de auditoria, plan de auditoria, objetivo de la auditoria,</i>



**CÁMARA DE COMERCIO DE QUIBDÓ**

*Promoviendo el desarrollo socioeconómico y empresarial del Chocó*

Correo Electrónico: [camauib@telecom.com.co](mailto:camauib@telecom.com.co) Pagina Web: [www.ccq.org.co](http://www.ccq.org.co)  
Calle 26 No. 2 – 51 PBX: 6709047 Telefax: 6711518 Apartado Aéreo 338 Quibdó - Chocó



**UNIVERSIDAD CES**

*Un Compromiso con la Excelencia*

		<p><i>alcance de la auditoria, criterios de auditoría, técnicas de auditoria, actividades de la auditoria, evidencia)</i></p> <p><i>Prácticas de un buen auditor</i></p> <p><i>Metodología para elaborar un programa de Auditoría</i></p> <p><i>Metodología para planear la Auditoría Interna (elaboración del plan de auditoria, Herramientas de auditoria <b>para recolección de información</b>, elaboración de los instrumentos para recolección de datos en la auditoria)</i></p>
Ejecución de las acciones de auditoria en el campo	12 horas	<p><i>Metodología para realizar la auditoria (Teorico-práctico con simulación de: Reunión de apertura, Aplicación de técnicas de auditoria, Recolección de información y generación de evidencias Reunión de cierre Informe de auditoria, Comunicación de resultados de auditoria)</i></p>
Análisis del informe de Auditoria por el auditado	8 horas	<p><i>Retroalimentacion sobre el informe de auditoria por el líder del proceso al grupo involucrado Metodologia de analisis y solucion de problemas (MASP) por parte del auditado Aplicacion de herramientas de auditoria de la calidad para <b>visualizacion de mejoramientos</b></i></p>
Como hacer la formulación de los planes de mejoramiento	8 horas	<p><i>Formulacion y priorizacion de las acciones de mejoramiento (desde la autoevaluación y desde la auditoria interna)</i></p>
Como hacer la ejecución y evaluación del Plan de Mejoramiento	4 horas	<p><i>Comunicacion de planes de mejoramiento Metodología para verificar las acciones planeadas</i></p>



**CÁMARA DE COMERCIO DE QUIBDÓ**

*Promoviendo el desarrollo socioeconómico y empresarial del Chocó*

Correo Electrónico: [camauib@telecom.com.co](mailto:camauib@telecom.com.co) Pagina Web: [www.ccq.org.co](http://www.ccq.org.co)  
Calle 26 No. 2 – 51 PBX: 6709047 Telefax: 6711518 Apartado Aéreo 338 Quibdó – Chocó

Como realizar las acciones de seguimiento utilizando los Comités	8 horas	<p><i>Que es um comite</i></p> <p><i>Comites por implementar</i></p> <p><i>Papel de los comitês en El desarrollo de la auditoria</i></p> <p><i>Como articularlos a los procesos de atencion y aL seguimiento de los indicadores y planes de mejoramiento</i></p> <p><i>Plan de trabajo de los comitês</i></p>
Como implementar el nivel de auditoria externa	8 horas	<p><i>La auditoria externa como um modelo de control de segundo orden</i></p> <p><i>Como implementar el nivel de auditoria externa</i></p> <p><i>Analisis del proceso por mejorar</i></p> <p><i>Formulacion de acuerdos y seguimiento a los mismos</i></p>
Como generar el aprendizaje organizacional	4 horas	<p><i>Estandarizacion de procesos</i></p> <p><i>Entrenamiento Del talento humano con lãs acciones de mejora implementadas y ya probadas</i></p> <p><i>Cierre de ciclos de mejoramiento</i></p>
<b>TOTAL</b>	<b>120 horas</b>	

**Duración:** 120 horas

**Fecha de inicio:** por definir

**Lugar:** Auditorio Cámara de Comercio de Quibdó.

**Horario:** viernes de 4:00 PM a 9:00 PM y sábados de 7:00 AM a 2:00 PM

**Inversión:**

Valor individual: \$ 2.100.000 Cupo limitado a la capacidad del Auditorio de la CCQ

**FORMAS DE PAGO:**

Consignación directa en Bancolombia, formato recaudo empresarial a favor del CES, cuenta 097-984002-13, enviando el recibo de cancelación al fax 444-05-55 Ext. 1344, en este recibo debe anotar con letra legible su nombre y apellido y el nombre del diplomado. Por favor corrobore en el teléfono 444-05-55 Ext. 1338 si el fax fue recibido.

La institución que desee patrocinar a su personal auxiliar favor enviar los datos sobre NIT, dirección, teléfono y persona responsable del pago.



**UNIVERSIDAD CES**

*Un Compromiso con la Excelencia*

**INFORMES E INSCRIPCIONES:**

Katherin Gallego  
mgallego@ces.edu.co  
Asistente educación continua  
Facultad de medicina  
Tel. 4440555 Ext. 1338

**DORA ELENA ZAPATA C.**  
**Jefe Promoción y Desarrollo CCQ**  
**dezapata@ccq.org.co**  
**chocohards@ccq.org.co**  
**Tel. 6709047 Ext. 209 – 215**  
**Cel. 3207977747 - 3134150257**

Coordinación:

Fernando Acosta Rodríguez  
Coordinador de Educación Continua y Asesorías  
Facultad de Medicina Universidad CES  
Teléfono: 444-05-55 Ext. 1335  
Mail: [facosta@ces.edu.co](mailto:facosta@ces.edu.co)