

**Modelo de atención centrado en  
el paciente, su familia, cuidador  
y los profesionales de la salud**



El cuidado centrado en la persona es más que la hospitalidad, es más que las comodidades y un ambiente acogedor. La atención centrada en la persona crea impresiones positivas y experiencias satisfactorias, pero más allá de eso, mejora las vidas.

La atención centrada en la persona crea lugares de trabajo que energizan e inspiran alegría en el trabajo. Mejora los resultados de la salud y une a las comunidades entorno a la salud y el bienestar.

## Objetivos y Logros

- 01** Conocer principios básicos sobre la Atención Centrada en la Persona (ACP) en salud aplicados a nivel mundial.
- 02** Reconocer estrategias y mejores prácticas aplicadas en América Latina.
- 03** Identificar primeros pasos y pautas esenciales para iniciar el camino dentro de una institución de salud.



- Personal de salud (áreas clínicas y/o soporte/administración) e interesados en contribuir a la mejora del sistema de salud (asesores externos, docentes, etc.).
- Personal con experiencia básica o sin experiencia previa en la temática.

## Metodología

### **Metodología Mixta: contará con sesiones Sincrónicas y asincrónicas**

- Curso total de 14 horas, incluyendo horas de **taller práctico**.
- 1 sesión de 120 minutos de introducción.
- 8 sesiones asincrónicas de 45 minutos de duración a realizar cada una en una semana.
- 4 sesiones sincrónicas de 90 minutos de duración, como refuerzo conceptual y práctico a las sesiones asincrónicas.
- **Duración: 9 semanas. Cada semana se debe realizar un módulo asincrónico y cada dos semanas una sesión sincrónica de refuerzo de conocimientos (coaching).**
- Dirigidos por expertos de instituciones de salud de América Latina en aspectos referidos al modelo de Atención Centrada en la Persona.
- Tutoría virtual con un experto durante nueve (9) semanas de duración del curso a través de la plataforma Moodle.





**Dra. Teresa Tono**

**Colombia**



Directora Ejecutiva de la Organización para la organización para la Excelencia de la Salud (OES), con un compromiso permanente con la temática, desarrollo e implementación de las estrategias y mejoramiento de la Calidad en Salud, nacida desde 1986, cuando inició su carrera profesional en el Instituto SER de Investigación en los proyectos de Mejoramiento de la Gestión de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. Previamente Directora de Investigación de la OES, anteriormente Centro de Gestión Hospitalaria, a cargo de diversos proyectos de investigación en modelos de medición y mejoramiento de la calidad, tal como el Observatorio de Diabetes de Colombia, del cual fue Directora. Fue directora del Programa de Apoyo a la Reforma de Salud, en el Ministerio de la Protección Social, programa que apoyó el desarrollo y la financiación de los proyectos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud SOGCS y editora de la Colección PARS, un programa de publicaciones de investigaciones y teoría de las reformas de salud y de la protección social. Participó activamente en el desarrollo de políticas y normas del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud - SOGCS desde el Ministerio de Salud y desde el Centro de Gestión Hospitalaria. Durante el 2002 al 2008 actuó como Negociadora Principal por el Sector de la Salud y el Sistema de la Protección Social ante la Banca Multilateral y el Fondo Monetario Internacional. Médica de la Universidad Javeriana, con Maestría en Salud Pública y PHD en Sistemas de Salud, ambos de la Universidad de California en Los Ángeles - UCLA.



**Dra. Sofía Rincón**

**Colombia**



Médica y cirujana de la Universidad El Bosque, con maestría en Administración de Salud de la Pontificia Universidad Javeriana y especializaciones en epidemiología de la Universidad El Rosario y docencia universitaria de la Universidad El Bosque. Se formó como evaluadora en el Modelo Iberoamericano de Excelencia y su Evaluación con la Fundación Iberoamericana para la gestión de la calidad (FUNDIBEQ -España). Actualmente es Directora Líder de la Línea de Gestión de Procesos Clínicos de la Organización para la Excelencia de la Salud, docente universitaria de la Universidad El Bosque en la cátedra Política y Gestión en Salud y en el posgrado de Seguridad del Paciente y docente de la Universidad del Norte en el posgrado de Calidad y Auditoría. A partir de 2020 es la Directora Regional de Planetree América Latina Central, Fellow en Atención centrada en el paciente (FPC) otorgado por Planetree Inc.



Dr. Ezequiel García Elorrio.

**Argentina**



Médico de la Universidad de Buenos Aires (UBA) y Doctor en Medicina de la misma institución. Especialista en Medicina Interna (CEMIC), se graduó de Máster en Epidemiología en Escuela de Salud Pública de la Universidad de Harvard (Boston, Estados Unidos) y como Máster en Administración de Empresas en la Universidad Austral de Buenos Aires (Argentina). Su educación fue financiada, entre otros, por la Fundación W.K.Kellogg de los Estados Unidos.

Actualmente, se desempeña como Director del Departamento de Calidad, Seguridad del Paciente y Gestión Clínica del IECS. Es Profesor Titular de Salud Pública en la Facultad de Medicina del CEMIC, docente de la Escuela de Salud Pública de la UBA y miembro del consejo directivo de la Maestría en Efectividad Clínica de la UBA.



**Dra. Janet Durand**  
Colombia



Médica de la Universidad Metropolitana de Barranquilla, con una Maestría en Salud Pública de la Universidad de los Andes (Bogotá). Cuenta con más de 8 años de experiencia en el área asistencial de urgencias y paciente quemad. Su enfoque y trabajo va dirigido en el liderazgo de proyectos de educación en salud a la comunidad.

Actualmente es asesora senior Planetree América Latina Central, desempeña funciones como Medical Case Manager en el proyecto de pacientes internacionales, realiza acompañamiento permanente a diversos proyectos de mejoramiento continuo de la calidad para la Organización Para la Excelencia de la Salud. En el momento se encuentra en formación con IHI cursando la tercera ola de expertos en mejora continua de la calidad, Fellow en Atención centrada en el paciente (FPC) otorgado por Planetree Inc.

**Lic. Natalia Hreczuch:**  
Argentina



Cuenta con más de 10 años de experiencia como consultora de Recursos Humanos en empresas de diferente porte y rubro, liderando proyectos de desarrollo organizacional con clientes locales e internacionales. Previamente se desempeñó durante 10 años como gerente regional de Recursos Humanos en compañías multinacionales a cargo de las áreas de empleos, desarrollo y comunicación. Es Lic. en Psicología y realizó su Posgrado sobre Dirección Estratégica de Recursos Humanos en la Universidad de Buenos Aires, Argentina Especializada en factor humano en el ámbito de la salud. Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) TeamSTEPPS Master Trainer certificada por la Agency. Coordinadora oficina Planetree América Latina Sur, Fellow en Atención centrada en el paciente (FPC) otorgado por Planetree Inc.

Sesión asincrónica 1: Colocar a la PERSONA en el centro del sistema de Salud un giro cultural.

- **Sesión introducción.**

**Historia de la ACP en el mundo.**

**Derechos y Deberes de los pacientes y su relación con la Calidad.**

Sesión asincrónica 2: Valor en Salud, nuevo paradigma en salud.

Nuevos paradigmas en salud y su relación con la ACP.

- **Primera sesión Sincrónica - taller Práctico.**

Sesión asincrónica 3: El rol del liderazgo.

Qué rol tienen los líderes: alta dirección y mandos medios.

Sesión asincrónica 4: Gestión estratégica de talento humano.

La función del área de recursos humanos.

Impacto en un modelo de ACP.

- **Segunda sesión Sincrónica - taller Práctico.**

Sesión asincrónica 5: Responsabilidad de todos.

Participación de las áreas clínicas y no clínicas.

Roles y responsabilidades.

Trabajo en equipo.

Sesión asincrónica 6: El rol del paciente y la familia.

Participación del paciente y familia/cuidador en la mejora de la calidad en salud.

- **Tercera sesión Sincrónica - taller Práctico.**

Sesión asincrónica 7: La importancia de medir para mejorar.

Medición cuantitativa y cualitativa.

Sesión asincrónica 8: ¿Por dónde empezar?

Mejoramiento continuo en ACP. Gestión ACP

Estrategias y guía práctica.

- **Cuarta sesión Sincrónica - taller Práctico.**

La duración total del curso virtual es de Catorce (14) horas, dictadas en  
8 sesiones **asincrónicas - Plataforma**  
4 sesiones sincrónicas de 90 minutos (Talleres prácticos). **vía Zoom**

## Certificado

Certificado académico otorgado por la OES.

## Inversión

\$495.000 IVA Incluido

\$130 USD

El valor incluye: material digital de la sesiones, uso de plataforma y certificado académico.

\*Aplica política de descuentos (no acumulables):

5% para Miembros de la OES

5% para grupos mayores a 5 personas

## Contáctenos

**Patricia Martínez**

Email: [pmartinez@oes.org.co](mailto:pmartinez@oes.org.co)

Email: [capacitacion@oes.org.co](mailto:capacitacion@oes.org.co)

Cel: (+57) 320 492 5349 - (+57) 321 4978166

Cra. 11A No. 94 - 76 Of. 201, Bogotá - Colombia.