Guía Docente

Modalidad on line

Gestión basada en la seguridad y la calidad asistencial

Curso 2024/25

Máster Universitario en Gestión y Liderazgo Humanizado de Servicios de Salud

UCAV

www.ucavila.es

0 Datos descriptivos de la Asignatura

Nombre:	Gestión basada en la seguridad y la calidad asistencial
Carácter:	OBLIGATORIO
Código:	11109ML
Curso:	1º
Duración (Semestral/Anual):	SEMESTRAL
Nº Créditos ECTS:	6
Prerrequisitos:	NINGUNO
Lengua en la que se imparte:	CASTELLANO
Módulo III:	GESTIÓN HUMANIZADA DE LOS SERVICIOS SANITARIOS
Materia:	POLÍTICA, GESTIÓN Y ECONOMÍA

1 Profesorado

Responsable docente: Patricia Rebollo Gomez

Email:

Profesores de la Asignatura:

- **Profesor 1:** Patricia Rebollo Gómez
  - **Currículo:** Diplomada en Enfermería. Universidad Complutense. Doctoranda en Ciencias de la Vida. Universidad Castilla la Mancha. Máster Oficial en Gestión y Dirección de Enfermería. Universidad Europea Madrid. Experta en Seguridad y Gestión del riesgo. ISDE. Máster. Postgrado en simulación clínica e innovación docente. Instructora en simulación clínica, experta en debriefing. Instructora acreditada en simulación clínica, SVA y SVB AHA. En la actualidad trabajando en FUDEN coordinando el área de gestión y liderazgo.
  - **Email:** patriciarebollo@fuden.es
- **Profesor 2:** Carmen Perez Habas
  - **Currículo**: Carmen Pérez: Grado en Enfermería UCLM. Máster en Dirección de Enfermería, UEM. Máster en Alta Gestión Hospitalaria,UEM. Máster en Calidad y Seguridad Asistencial, Universidad de Elche. Postgrado en Simulación Clínica e Innovación docente, ISDE.
  - Subdirectora de Enfermería en el Hospital Quirónsalud de Zaragoza. Supervisora de Enfermería de Urgencias y DPI, Responsable Unidad de Endoscopia. Hospital Quirónsalud Toledo.
  - Actualmente miembro del equipo de Banco de Sangre, colecta extrahospitalaria y Hematología. Hospital Talavera de la Reina
- Email: carmenperezhabas@gmail.com

2 Objetivos y competencias

2.1. CONOCIMIENTOS O CONTENIDOS

- CN1 Conocer los fundamentos políticos, sociales, jurídicos y de recursos humanos implicados en el sistema sanitario. TIPO: Conocimientos o contenidos

- CN10 Conocer las herramientas y teorías sobre gestión en seguridad del paciente. TIPO: Conocimientos o contenidos

- CN2 Conocer los principios, modelos y enfoques de gestión de servicios sanitarios aplicables para el cumplimiento de los indicadores de calidad de servicio establecidos. TIPO: Conocimientos o contenidos

- CN5 Conocer los distintos agentes que componen el sector sanitario y observar los cambios que se están produciendo en algunos de los sistemas de salud de referencia. TIPO: Conocimientos o contenidos

- CN9 Conocer el uso de la calidad en el sistema sanitario. TIPO: Conocimientos o contenidos

2.2. HABILIDADES O DESTREZAS

- H2 Identificar y aplicar los fundamentos de la organización y gestión clínica, así como modelos de calidad basados en la excelencia, calidad y seguridad del paciente. TIPO: Habilidades o destrezas

- H3 Identificar el marco conceptual de la gestión de la calidad y las diferentes estrategias de implantación de las actividades de evaluación y mejora de la calidad. TIPO: Habilidades o destrezas

- H7 Gestionar y planificar cuidados sanitarios dirigidos a las personas, familia o grupos, orientados a los resultados en salud, evaluando su impacto, a través de la calidad de la atención prestada, la seguridad en el paciente, así como costes económicos de dicha prestación. TIPO: Habilidades o destrezas

- H9 Emplear mecanismos de evaluación en gestión, considerando los aspectos científico

2.3. COMPETENCIAS

- C3 Analizar los principios, componentes y aplicaciones del buen gobierno en las instituciones sanitarias. TIPO: Competencias
- C4 Valorar la eficiencia de las políticas públicas en salud a través de la comparación de modelos y sistemas, caracterizando la posición del Sistema Nacional de Salud en España. TIPO: Competencias
- C5 Identificar los principios de financiación sanitaria y sociosanitaria y utilizar adecuadamente los recursos disponibles. TIPO: Competencias
- C6 Describir los principales costes de la atención sanitaria en nuestro país, identificando la importancia de la sanidad en la economía como generador de empleo y valor añadido TIPO: Competencias
- C8 Valorar el uso de los recursos humanos en las diferentes instituciones sanitarias del sistema de salud. TIPO: Competencias

2.4. COMPETENCIAS TRANSVERSALES

- CT1 Desarrollar un profundo respeto a los derechos humanos, los derechos fundamentales y los valores democráticos. TIPO: Competencias

- CT2 Cultivar los valores y principios de igualdad y no discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. TIPO: Competencias
- CT3 Fomentar el respeto a los principios de accesibilidad universal y diseño para todas las personas, con especial cuidado de los derechos de las personas con discapacidad. TIPO: Competencias
- CT4 Cultivar los valores del humanismo cristiano, fundamentados en los principios de dignidad, libertad, verdad y solidaridad. TIPO: Competencias
- CT5 Promover la formación integral mediante la adquisición de conocimientos científicos, humanísticos y artísticos. TIPO: CompetenciasCT6

3 Contenidos de la asignatura

3.1. PROGRAMA

PARTE SEGURIDAD DEL PACIENTE

1. Introducción a la seguridad del paciente. Marco contextual.
2. Terminología asociada a la seguridad del paciente.
3. Liderazgo en seguridad.
4. Segundas víctimas.
5. Gestión del riesgo.
6. Herramientas para la gestión del riesgo.
7. Los costes de la no seguridad: Método Lean, poke-yoke.
8. Simulación clínica como método para mejorar la seguridad del paciente.

PARTE CALIDAD

MODULO 1.- GENERALIDADES DE LA CALIDAD.

- Calidad, conceptos generales.
- Evolución y tipos de calidad.
- Tipos de clientes. Satisfacción como concepto.
- Sistemas de gestión de calidad. Evolución y tareas de implementación.

- Principios fundamentales de la Gestión de calidad.
- Compromiso de la dirección con la calidad.
- Normalización en la garantía de la calidad. Introducción a la ISO 9001:2015.

MODULO 2.- INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD ASISTENCIAL.

- Introducción y Conceptos.
- Evolución Histórica.
- Componentes de la calidad.
- Variabilidad de la práctica clínica.
- Visiones de la calidad asistencial, usuario, profesional sanitario y gestor.
- Calidad percibida.

MODULO 3.- METODOS DE EVALUACION.

- Enfoques de evaluación.
- Ciclo de mejora continua, revisión y metodología.
- Métodos cuantitativos de evaluación.
- Métodos cualitativos de evaluación.
- Resultados.
- Implantación de acciones de mejora.
- Evaluación de la calidad asistencial, criterios, indicadores y estándares.

MODULO 4.- GESTION POR PROCESOS.

- Conceptos y tipos de procesos.
- Planificación estratégica.
- Análisis DAFO.
- Etapas de un proceso.
- Mapa de procesos, representación.
- Identificación de procesos clave. Responsable de procesos.
- Fichas de proceso.
- Medición del proceso.
- Descripción de procesos, guías clínicas, protocolos, vías clínicas.

MODULO 5.- MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

- ISO.
- EFQM.
- JCHAO.

MODULO 6.- AUDITORIAS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN.

- Planificación.

GESTION DEL CAMBIO

1. Gestión del cambio de las organizaciones sanitarias. Cambio organizacional. Planificación del cambio. Desarrollo de un proceso de reacción al cambio

Innovación en gestión del Cambio

2. Liderazgo transformacional y gestión del cambio. Motivación. Resistencia al cambio. Cultura y cambio organizacional. Nuevos horizontes.

3. Cambio e innovación

3.2. BIBLIOGRAFÍA, RECURSOS Y ENLACES

- **BIBLIOGRAFÍA**

  - Parker D. Patient safety. National Patient Safety Agency (NPSA) . Birmingham 2006.
  - Análisis de causa raíz esquema de clasificación de los factores contribuyentes.. National Patient Safety Agency (NPSA) – National Health Service (NHS) Reino Unido
  - Human error: models and management James Reason. Department of Psychology, University of Manchester, Manchester M13 9PL James Reason professor of psychology reason@psy. man.ac.uk BMJ 2000;320:768–70.
  - M.D. Menéndez , A.B. Martínez , M. Fernández , N. Ortegab , J.M. Díaz y F. Vazqueza,c. Walkrounds y Briefings en la mejora de la seguridad de los pacientes. Rev Calid Asist. 2010;25(3):153–160
  - Análisis de la cultura de la seguridad del paciente de los profesionales de la Atención Primaria del Sistema Nacional de Salud. Informe MMSS.
  - Estrategia Seguridad del paciente del SNS. Periodo. 2015-2020. MMSS.

- Estudio Nacional sobre los Efectos Adversos ligados a la Hospitalización. ENEAS 2005 Informe. Febrero 2006. Plan de Calidad del SNS.
- Estudio APEAS 2008. Informe Efectos Adversos ligados a Atención Primario. Plan de Calidad del SNS.
- Estándares de calidad de cuidados para la seguridad del paciente en los hospitales del SNS Proyecto Séneca INFORME TÉCNICO DICIEMBRE 2008
- Recomendaciones para el análisis de los incidentes de seguridad del paciente con daño (eventos adversos) Cuestiones metodológicas y legales. INFORMES, ESTUDIOS E INVESTIGACIÓN 2021 MINISTERIO DE SANIDAD
- M. Chico Fernández et all. Desarrollo de una herramienta de comunicación para la seguridad del paciente (breafing). Experiencia en una unidad de cuidados intensivos de trauma y emergencias. Med. Intensiva. 2012; 36 (7) 481- 487.
- Sirgo Rodríguez et all. Traspaso de información en Medicina Intensiva. Med. Intensiva. 2018.
- INACSL Standards Committee (2016, December). INACSL standards of best practice: SimulationSM Simulation design. Clinical Simulation in Nursing, 12(S), S5-S12. http://dx.doi.org/10.1016/ j.ecns.2016.09.005
- Equipo de expertos de la Universidad Internacional de Valencia. (2018, 01 11). Calidad asistencial: definición. VIUhttps://www.universidadviu.es/calidad-asistencial/#:~:text=%22La%20medida%20en%20la%20cual,y%20centrada%20 en%20las%20personas%20%22
- Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública de la comunidad de Madrid. (2019, 06). Dirección general de humanización. http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM020295.pdf

- Miralles Jiménez, F. (2015, 03 25). La Calidad Asistencial desde el punto de vista de los profesionales. EMCA. https://sms.carm.es/somosmas/documents/63024/286121/Calidad+Asistencial+y+pr ofesionales.pdf/e17befc8-d763-4a0d-b650-a98b965852c3

- Negre Nogueras, P. (2015). El concepto "cliente" en los servicios asistenciales. Fundamentos de la calidadasistencial (p. 59).http://comtecquality.com/pdfs/la-gestion-de-la-calidad-en-los-servicios- asistenciales-fundamentos-de-la-calidad-asistencial.pdf.

- Rando Huluk, A. E. (2016). Trabajo en equipo: ¿Es posible formar equipos médicosexpertos a partir de profesionales expertos? Revista médica del Uruguay,32(1). http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-03902016000100008#:~:text=El%20trabajo%20en%20equipo%20multidisciplina rio,por%20mala%20praxis%20y%20complicaciones.9

- Rodrigo Rincón, M. I. (2011). Los profesionales sanitarios y la calidad. No sólo es cuestión de dialéctica. Revista de calidad asistencial,26(2), 73-75. https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-los- profesionales-sanitarios-calidad-no-S1134282X11000364

- Rodríguez Pérez, M. P., & Grande Arnesto, M. (2014). Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo operativo. Unidades Docentes de la Escuela Nacional de Sanidad. http://espacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n141_Calidad_asistencial.pdf

- Romero Rodríguez, N. (2017). Calidad asistencial. Servicio Andaluz de Salud CONSEJERÍA DE SALUD. https://www.hospitaluvrocio.es/memoria17/quehacemos/calidad-asistencial

- XIX Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. (n.d.). La Política de Calidad en el Sistema Nacional de Salud. Revista calidad asistencial,16, 476518. http://www.calidadasistencial.es/images/gestion/biblioteca/52.pdf

- Varo, J. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestión hospitalaria. Madrid: Díaz de Santos, 1993.
- Gestión de la calidad de cuidados en enfermería: Seguridad del paciente. Directores y coordinadores: Diego Ayuso. Murillo, Begoña de Andrés Gimeno. 1ª ed. Madrid, Díaz de Santos, 2014.

- La gestión de enfermería y la división médica como dirección asistencial. Diego Ayuso Murillo, dirección y coordinación. Madrid. Díaz de Santos, 2007.
- Manual de Calidad Asistencial. Servicio de Salud de Castilla La Mancha, 2009 https://sanidad.castillalamancha.es/sites/sescam.castillalamancha.es/files/documentos/pdf/20131017/manual_calidad_asistencial_de_la_seca.pdf

Gestión sanitaria: calidad y seguridad de los pacientes. J.M. Aranaz, C. Aibar, J. Vitaller, J.J. Mira (Directores). Madrid, Díaz de Santos, Fundación Mapfre, 2008

- **RECURSOS:**

- Acceso a todos los libros recomendados en la guía docente de la asignatura a través de la Biblioteca de la Universidad.

- **ENLACES:**
- https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-universitaria-304-articulo-errar-es-humano-X1665579611240505
- https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-walkrounds-briefings-mejora-seguridad-pacientes-S1134282X10000187
- Curso online: seguridad del paciente: https://www.seguridaddelpaciente.es/es/presentacion/

4 Indicaciones metodológicas

La asignatura se desarrollará a través de los siguientes métodos y técnicas generales, que se aplicarán diferencialmente según las características propias de la asignatura:

· **Exposición virtual (asíncrono):** el profesor desarrollará los contenidos propios de la asignatura, y los grabará, de manera personal, para que el estudiante pueda acceder después a las grabaciones.

· **Trabajos, estudio de casos, ejercicios y problemas (asíncrono):** consistirá en la realización por parte del estudiante de un trabajo, estudio de un caso real y concreto, resolución de problemas u otros ejercicios propios de la disciplina correspondiente, propuestos por el profesor.

· **Actividades en la plataforma virtual (asíncrono):** existen posibilidades de realización de foros, test de autoevaluación, ejercicios propuestos con soluciones, ejercicios con entrega y corrección (feedback), consulta de bibliografía, descarga de artículos científicos, consulta de FAQ, vídeos y audios explicativos.

· **Elaboración de proyectos y trabajos de investigación (asíncrono):** el estudiante elaborará, bajo la dirección del profesor, un trabajo o proyecto de investiga ción a partir de búsquedas bibliográficas de publicaciones relevantes con ayuda de las herramientas informáticas adecuadas.

· **Actividades de evaluación (síncrono)**

· **Tutorías (síncrono):** el profesor pone a disposición del estudiante o de un grupo reducido de estudiantes un tiempo para que puedan plantear dudas o resolver dificultades de aprendizaje.

· **Trabajo autónomo del estudiante (asíncrono):** tiempo de trabajo personal del estudiante en el que estudia la asignatura.

5 Evaluación

La evaluación es un componente fundamental de la formación del alumno. Está compuesta por un examen final escrito y la evaluación continua, que consta de ejercicios y actividades evaluables.

La evaluación de esta asignatura se realiza mediante la media del examen (valorado en un 60%) y la realización de un trabajo obligatorio individual (con valor del 40%).

- Examen (60 % de la nota final)

  La superación de dicho examen constituye un requisito indispensable para la superación de la asignatura. El alumno deberá tener en el examen al menos un 5 para poder realizar la ponderación de notas. El alumno con nota inferior se considerará suspenso. El alumno dispondrá de dos convocatorias de examen por curso académico.

  No se guardará la nota del examen, si éste estuviera aprobado, para una convocatoria posterior.

- Trabajo obligatorio (40% de la nota final)

  En el caso de tener el trabajo obligatorio superado y no aprobar el examen, se guardará su nota hasta la segunda convocatoria de examen perteneciente al curso académico actual.

  No se admitirán trabajos fuera de la fecha límite de entrega, que será comunicada al alumno con suficiente antelación.

Criterios de calificación de la evaluación continua

Los criterios para la evaluación del trabajo obligatorio se presentan en la siguiente tabla, donde se resumen los aspectos a valorar y el porcentaje que representa cada uno de los mismos:

COMPONENTES EVALUABLES	PROPORCIÓN
Contenidos generales	10%
Temas de especialidad	75%
Otras aportaciones	15%
TOTAL	**100%**

6 Apoyo tutorial

Para el apoyo tutorial, el alumno tendrá a su disposición un equipo docente encargado de acompañar al alumno durante toda su andadura en el proceso formativo, prestando una atención personalizada al alumno. Sus funciones están claramente diferenciadas complementándose al mismo tiempo. Las dos personas principales de este acompañamiento tutorial son:

- **Orientador Académico Personal:** encargado de planificar al alumno el estudio de la asignatura en función del tiempo disponible, incluso realiza nuevas planificaciones ajustándose a nuevos periodos marcados por el alumno según sus circunstancias personales y familiares. Otra de sus funciones es la de realizar un seguimiento del estudio del alumno, así como de dar al alumno información de carácter general necesaria en su proceso formativo.
- **Profesor docente:** encargado de resolver todas las dudas específicas de la asignatura y de informar al alumno de todas las pautas que debe seguir para realizar el estudio de la asignatura.

El alumno dispondrá de un horario de tutorías para contactar con estas figuras durante toda su formación académica. La información sobre el horario la encontrará el alumno en la plataforma virtual.

Horario de tutorías de la asignatura: En relación a los horarios de atención en tutorías para consultas, aclaración de dudas, revisiones de trabajos y exámenes, etc., el profesor informará en la plataforma Blackboard de las franjas en las que tenga disponibilidad, pudiendo variar de un cuatrimestre a otro y también durante los meses de

verano. Todo ello será informado oportunamente y con suficiente antelación a través del Campus Virtual.

Herramientas para la atención tutorial: Plataforma Blackboard y correo electrónico.

7 Horario de la asignatura y Calendario de temas

El peso de cada unidad formativa dentro de cada asignatura queda determinado en el cronograma por el tiempo dedicado a la misma. El alumno deberá acometer el estudio marcado por la herramienta de planificación utilizada en el campus virtual, después de la planificación realizada con su tutor. A continuación, se muestra una tabla con las unidades didácticas que componen la asignatura y las unidades de tiempo que se requieren para su estudio.

UNIDADES DIDÁCTICAS	UNIDAD DE TIEMPO	HORAS DEDICACIÓN
Unidad 1	2	3 HORAS
Unidad 2	4	6 HORAS
Unidad 3	10	15 HORAS
Unidad 4	21	7,5 HORAS
Unidad 5	9	13,5 HORAS
Unidad 6	14	21 HORAS
Unidad 7	8	12 HORAS
Unidad 8	6	9 HORAS
Unidad 9	6	9 HORAS
Unidad 10	1	1,5 HORAS
Unidad 11	3	4,5 HORAS
Unidad 12	8	12 HORAS
Unidad 13	8	12 HORAS
TOTAL	**100**	**150**

El plan de trabajo y las semanas son orientativos, pudiendo variar ligeramente, dependiendo de la evolución del alumno durante las distintas sesiones.