

Guía Docente

Modalidad Semipresencial

Calidad de la atención sanitaria

Curso 2022/23

Máster Universitario en Gestión y Liderazgo Humanizado de Servicios de Salud



UCAV

www.ucavila.es

0



Datos descriptivos de la Asignatura

Nombre:	CALIDAD DE LA ATENCIÓN SANITARIA
Carácter:	OBLIGATORIO
Código:	10108ML
Curso:	1º
Duración (Semestral/Anual):	SEMESTRAL
Nº Créditos ECTS:	3
Prerrequisitos:	NINGUNO
Lengua en la que se imparte:	CASTELLANO
Módulo:	GESTIÓN HUMANIZADA DE LOS SERVICIOS SANITARIOS

En caso de que las circunstancias sanitarias lleven a un nuevo confinamiento, será de aplicación lo dispuesto en el Anexo de esta Guía para el escenario “**Confinamiento**”.

1



Profesorado

Responsable docente: CARMEN PÉREZ HABAS.

Email: carmenperezhabas@gmail.com

Profesores de la Asignatura:

- **Profesor 1:** CARMEN PÉREZ HABAS.
- **Profesor 2:** MARIPAZ MUÑOZ PRIETO

1. **Currículo Carmen Pérez:** Grado en Enfermería UCLM, 2007. Máster en Dirección de Enfermería, Máster en Alta Gestión Hospitalaria, Máster en Calidad y Seguridad Asistencial, Postgrado en Simulación Clínica e Innovación docente. Presidenta de la Sociedad de Calidad Asistencial de CLM, 2016.

Subdirectora de Enfermería en el Hospital Quirónsalud de Zaragoza. Supervisora de Enfermería de Urgencias y DPI.

Responsable Unidad de Endoscopia.

Responsable Banco de Sangre.

Email: carmenperezhabas@gmail.com

2. **Currículo Maripaz Muñoz:** Doctora en Economía y Derecho, Licenciada en Ciencias Empresariales, Ingeniero técnico en informática de gestión, Graduada en Ing. Sistemas de información, Máster en medio ambiente y desarrollo sostenible.

Profesora de Contabilidad Financiera en la UCAV. Directora del Máster en Contabilidad avanzada y Auditoría de cuentas de la UCAV. Directora del Servicio de Calidad de la UCAV.

Líneas de investigación en Contabilidad Ambiental, Responsabilidad Social Corporativa y ODS.

Email: maripaz@ucavila.es



2.1. COMPETENCIAS BÁSICAS

- (CB6) Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación;
- (CB7) Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio
- (CB8) Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicio.
- (CB9) Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones -y los conocimientos y razones últimas que las sustentan- a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades
- (CB10) Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les

permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

2.2. COMPETENCIAS GENERALES

- CG8 - Identificar los principios de financiación sanitaria y sociosanitaria y utilizar adecuadamente los recursos disponibles.
- CG9 - Emplear mecanismos de evaluación, considerando los aspectos científicos-técnicos y los de calidad.
- CG10 - Trabajar con el equipo de profesionales como unidad básica en la que se estructuran de forma uni o multidisciplinar e interdisciplinar los profesionales y demás personal de las organizaciones asistenciales.
- CG11 - Identificar y desarrollar estrategias de proactividad, motivación y asertividad a fin de desarrollar la figura del líder.

2.3. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- CE13 - 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.
- CE14 - 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.
- CE15 - Identificar los principios, modelos y enfoques de gestión de servicios sanitarios aplicables para el cumplimiento de los indicadores de calidad de servicio establecidos.
- CE16 - Identificar los fundamentos políticos, sociales, jurídicos y de recursos humanos implicados en el sistema sanitario.

2.4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Conocer y aplicar técnicas de evaluación de la gestión

3.1. PROGRAMA

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.

3.2. BIBLIOGRAFÍA, RECURSOS Y ENLACES

1. Equipo de expertos de la Universidad Internacional de Valencia. (2018, 01 11). Calidad asistencial: definición. VIU <https://www.universidadviu.es/calidad-asistencial/#:~:text=%22La%20medida%20en%20la%20cual,y%20centrada%20en%20las%20personas%20%22>
2. 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>
3. 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
4. Negre Nogueras, P. (2015). El concepto "cliente" en los servicios asistenciales. Fundamentos de la calidad asistencial (p. 59). <http://comtecquality.com/pdfs/la-gestion-de-la-calidad-en-los-servicios-asistenciales-fundamentos-de-la-calidad-asistencial.pdf>.

5. Rando Huluk, A. E. (2016). Trabajo en equipo: ¿Es posible formar equipos médicoexpertos 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%20multidisciplinario,por%20mala%20praxis%20y%20complicaciones.9

1. 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>

2. 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

3. Romero Rodríguez, N. (2017). Calidad asistencial. Servicio Andaluz de Salud CONSEJERÍA DE SALUD.

<https://www.hospitaluvrociro.es/memoria17/quehacemos/calidad-asistencial>

4. 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>

5. Varo, J. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestión hospitalaria. Madrid: Díaz de Santos, 1993.

6. 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.

7. La gestión de enfermería y la división médica como dirección asistencial. Diego Ayuso Murillo, dirección y coordinación. Madrid. Díaz de Santos, 2007.

8. 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
9. 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:**

Sociedad Española de Calidad Asistencial (SECA). <https://calidadasistencial.es/>

Guía Salud. <https://portal.guiasalud.es/>

Evidence-Based Nursing Edición Española. <https://www.enfermeria21.com/ebn/>

Revista de Calidad Asistencial.

<https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256>

Guía metodológica para la elaboración de protocolos.

<https://portal.guiasalud.es/wp-content/uploads/2019/01/guia-protocolos.pdf>

Proyecto SENECA, estándares de calidad.

<https://www.mscbs.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/docs/SENECA.pdf>

AMPHOS 2014. Guía práctica para la implantación de unidades de gestión clínica

<https://calidadasistencial.es/wp-seca/wp-content/uploads/2019/02/Guia-implantaci%C3%B3n-unidades-GC.-Amphos-final.pdf>

Para el escenario “Confinamiento” consultar Anexo.

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

- Clase: mediante la clase magistral el profesor de la asignatura expondrá y explicará a los alumnos los contenidos principales de la misma, fomentando la participación y la opinión crítica de los alumnos.
- Actividades en la plataforma virtual: consistirán en la resolución por parte del alumno, individual o grupalmente, de problemas u otros ejercicios propios de la disciplina correspondiente y que les permita adquirir las consecuentes competencias.
- Estudio de casos/casos clínicos: el alumno resolverá los ejercicios y casos prácticos planteados por el profesor, estudiando con detenimiento todo lo relacionado con las asignaturas que componen la Materia. En esta actividad formativa, el alumno, haciendo uso de los instrumentos legales necesarios (textos, jurisprudencia, etc.), reflexionará y fundamentará desde un punto de vista jurídico sobre la resolución del mismo. De este modo cabe la posibilidad de que el profesor plantee al alumno un ejercicio consistente en el comentario de un artículo relevante extraído de los medios de comunicación de cuyo contenido se extraigan sólidas bases de fundamentación jurídica motivo de debate; reseñas de resoluciones del Tribunal Constitucional que hayan causado interés mediático, o bien justifiquen su resumen por interés público.
- Actividades de evaluación
- Tutorías: Durante un intervalo de 2 a 4 horas semanales (dependiendo del número de alumnos), fijadas previamente y debidamente comunicada a los estudiantes, éstos tendrán la posibilidad de contactar con el profesor de la asignatura con el fin de plantear dudas, comentar lecturas, trabajos, casos, etc., todo lo cual facilita y redundará en una mejor comprensión de la materia por parte del alumno
- Estudio autónomo del alumno: El estudio individual de la materia es la actividad

formativa tradicional por excelencia. Además de los materiales suministrados al alumno que han sido elaborados por el profesorado de la asignatura, el profesor podrá orientar al alumno en el estudio de la materia con recursos complementarios tipo artículos doctrinales, de opinión, modificaciones legales, sentencias judiciales...

5



Evaluación

Para el escenario “Confinamiento” consultar Anexo.

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 distintos trabajos/ejercicios tras finalizar cada tema (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 una nota media de 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.

➤ Trabajos obligatorios (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	80%
Otras aportaciones	10%
TOTAL	100%

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, atención diaria en correo electrónico: carmenperezhabas@gmail.com

maripaz@ucavila.es

7

Horario de la asignatura y Calendario de temas

Horario de la asignatura: El alumno deberá consultar los horarios de clases de la asignatura en el apartado correspondiente dentro de la página web de la UCAV: www.ucavila.es. Igualmente, se informará de ellos en la Plataforma Blackboard.

Las sesiones se desarrollarán según la siguiente tabla, en la que se recogen el calendario de temas y las actividades de evaluación:

CONTENIDOS	ACTIVIDADES Y EVALUACIÓN
1ª a 2ª semana	
MODULO 1.-	Tras finalizar cada tema se realizará un ejercicio, lectura crítica o test.
3ª a 4ª semana	
MODULO 2.-	Tras finalizar cada tema se realizará un ejercicio, lectura crítica o test.
5ª a 7ª Semana	

MODULO 3.-	Tras finalizar cada tema se realizará un ejercicio, lectura crítica o test.
8ª a 10ª semana	
MODULO 4 y 5.-	Tras finalizar cada tema se realizará un ejercicio, lectura crítica o test.
11ª a 14ª semana	
MODULO 6.-	Caso práctico, ejercicio
15ª semana	
EXAMEN FINAL	

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

ANEXO

Escenario CONFINAMIENTO

1

Medidas de adaptación de la metodología docente

La metodología docente a seguir en esta asignatura, para el escenario “Confinamiento” se desarrollará a través de los siguientes métodos y técnicas:

- CLASES VIRTUALES SINCRÓNICAS con participación activa de los alumnos EN TIEMPO REAL Y QUE QUEDAN GRABADAS EN LA PLATAFORMA A DISPOSICIÓN DE LOS ALUMNOS

2

Medidas de adaptación de la EVALUACIÓN

La Evaluación no sufrirá ningún cambio y se seguirá lo dispuesto en la Guía docente de la asignatura