



UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE SALAMANCA

Gestión de la calidad sanitaria, sistemas de gestión de la calidad. La gestión por procesos.

Master Universitario en Gestión y Dirección de
servicios sanitarios

Modalidad seminresencial

Sumario

Datos básicos	3
Breve descripción de la asignatura	4
Requisitos previos	4
Objetivos	4
Competencias	4
Contenidos	4
Metodología	5
Criterios de evaluación	6
Recursos de aprendizaje y apoyo tutorial	6

Gestión de la calidad sanitaria, sistemas de gestión de la calidad. La gestión por procesos

Datos básicos

Módulo: Gestión de Calidad

Carácter: Obligatoria

Nº de créditos: 3 ECTS

Unidad Temporal: 1º Curso – 2º Semestre

Horario: de 9.00 a 14 horas.

Idioma en el que se imparte: Castellano

Breve descripción de la asignatura

La calidad es una experiencia directa, independiente de toda abstracción intelectual previa. El concepto de calidad significa cosas diferentes para los diferentes pueblos, culturas, nivel socioeconómico de las poblaciones, y también su concepción puede variar si se es perceptor o proveedor del servicio o producto que se evalúa.

Requisitos previos

No se establecen requisitos previos

Objetivos

- Conocimiento de los conceptos y términos más comunes relacionados con la Gestión de la Calidad.
- Aplicación de los modelos más usados en el entorno sanitario: ISO 9001 y Modelo EFQM

Competencias

Competencia Básicas	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 juicios.
Competencias Generales	CG1 Que el alumno sea capaz de tomar decisiones, resolver problemas y negociar de forma eficaz.
Competencias Específicas	CE14 Conocer los conceptos y términos más comunes relacionados con la Gestión de la Calidad y sus modelos ISO 9001 y Modelo EFQM.

Contenidos

CONTENIDOS DE LA ENSEÑANZA TEÓRICA

1. Concepto de calidad
2. Evolución en los sistemas de gestión de la calidad
3. Herramientas para la gestión de la calidad: El ciclo de mejora
4. Sistemas de Gestión de la Calidad
5. La Gestión por Procesos
6. El diseño de procesos
7. La acreditación sanitaria
8. Nuevos enfoques y tecnologías en seguridad del paciente

Metodología

METODOLOGÍA	HORAS	HORAS DE TRABAJO PRESENCIAL	HORAS DE TRABAJO NO PRESENCIAL
Conferencia /Lección Magistral	1,20	30	
Mesa Redonda / Seminario	1,95		
Tutorías presenciales / Otras	0,90		
Evaluación	1,95		
Foro sincrónico / Chats	3,00		
Foro asincrónico	4,50		
Tareas / Actividades sobre doc.	4,50		
Tutorías virtuales / Otras	4,50		
Lectura y búsqueda de información	9,00	22,5	70
Estudio personal	15,00		
Resolución de Tareas /Actividades	18,00		
Realización y resolución casos y ABP	10,50		
TOTAL	75	22,5	52,5

Criterios de evaluación

Se realizará mediante una prueba individual objetiva tipo test de los contenidos y la elaboración de ejercicios prácticos.

Recursos de aprendizaje y apoyo tutorial

ANTOÑANZAS A, MAGALLÓN R. Medición de la calidad: criterios, normas, estándares, requisitos, indicadores. En: Saturno J, Gasgón JJ, Parra P. Tratado de Calidad Asistencial en Atención Primaria. Du Pont Pharma. Madrid 1997.

BADIA A., BELLIDO S. Técnicas para Gestión de la Calidad. Ed.Tecnos,S.A. Madrid. 1999.

BERWICK DM. Continuous improvement as an ideal in health care. N Engl J Med 1989; 320:53-6. 206.

European Foundation for Quality Management. Autoevaluación: Directrices para el Sector Público. Club Gestión de Calidad, Madrid 1997.

FERRÁNDIZ SANTOS J, RODRÍGUEZ BALO A. El diseño de la calidad. La gestión por procesos. Jano 2004;

66:69-72

FISCELLA K ET AL. Patient trust: is it related to patient-centred behavior of primary care physicians? Medical Care, 2004, 42:1049-1055.

Hammer M. Reengineering work: don't automate, obliterate. Harvard: Business Review, 1990

Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations. Estándares de acreditación de hospitales. Fundación Avedis Donabedian. Barcelona, 1997.

LORENZO S, MIRA JJ, SÁNCHEZ E. Gestión de calidad total y medicina basada en la evidencia. Med Clin (Barc) 2000;114:460-3.

MARINCOWITZ GJO, FEHRSEN GS. Caring, learning, improving quality and doing research: Different faces of the same process. Paper presented at: 11th South African Family Practice Congress, Sun City, South Africa, August 1998.

MEAD N, BOWER P. Patient-centredness: a conceptual framework and review of the empirical literature. Social Science and Medicine, 2000; 51:1087-1110.

MIRA JJ, ARANAZ JM^a. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Med Clí (Barc) 2000; 114(Supl 3):26-33.

RUIZ DE ADANA PEREZ R, Rodríguez Santirso MA, Elipe Rebollo P. Bases conceptuales de la gestión de la calidad. Jano 2004. VOL. LXVI N.º 1.520

RUIZ DE ADANA PEREZ R, Rodríguez Santirso MA, Elipe Rebollo P. Nuevas estrategias de mejora de la calidad: la gestión por procesos integrados. JANO 2003 VOL. LXV N.º 1.489

STEWART M. Towards a global definition of patient centred care. BMJ, 2001;322:444-445.

