FICHA IDENTIFICATIVA

Datos de la Asignatura

Código	36316
Nombre	Calidad asistencial
Ciclo	Grado
Créditos ECTS	4.5
Curso académico	2021 - 2022

Titulación(es)

Titulación	Centro	Curso	Periodo
1204 - Grado de Medicina	Facultad de Medicina y Odontología	3	Segundo cuatrimestre

Materias

Titulación	Materia	Caracter
1204 - Grado de Medicina	18 - Optativas	Optativa

Coordinación

Nombre	Departamento
SOLER ROS, JUAN JOSE	260 - Medicina

RESUMEN

En esta asignatura se estudian los fundamentos de la calidad asistencial y los sistemas de medida de la producción sanitaria, para interpretar los indicadores de servicios sanitarios.

Así mismo se estudia la aplicación de las técnicas de mejora de la calidad asistencial para el desarrollo de la capacidad individual, para el diseño de planes de acción en el trabajo en los servicios de salud.

Con ello se promueve una actitud proactiva hacia la seguridad clínica del paciente sabiendo identificar, valorar y prevenir los riesgos de la asistencia sanitaria.

CONOCIMIENTOS PREVIOS

Relación con otras asignaturas de la misma titulación

No se han especificado restricciones de matrícula con otras asignaturas del plan de estudios.

Otros tipos de requisitos

Se recomienda haber concluido los tres primeros años del programa del Grado de Medicina

COMPETENCIAS

1204 - Grado de Medicina

- Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.
- Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.
- Reconocer los determinantes de salud en la población, tanto los genéticos como los dependientes del género y estilo de vida, demográficos, ambientales, sociales, económicos, psicológicos y culturales.
- Obtener y utilizar datos epidemiológicos y valorar tendencias y riesgos para la toma de decisiones sobre salud.
- Comprender la importancia y las limitaciones del pensamiento científico en el estudio, la prevención y el manejo de las enfermedades.
- Organizar y planificar adecuadamente la carga de trabajo y el tiempo en las actividades profesionales.
- Capacidad para trabajar en equipo y para relacionarse con otras personas del mismo o distinto ámbito profesional.
- Capacidad de crítica y autocrítica.
- Capacidad para comunicarse con colectivos profesionales de otras áreas.
- Reconocimiento de la diversidad y multiculturalidad.
- Considerar la ética como valor primordial en la práctica profesional.
- Tener capacidad de trabajar en un contexto internacional.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

El estudiante al finalizar la asignatura adecuadamente debe ser capaz de conocer y analizar:

Los conceptos generales de calidad asistencial y planificación sanitaria así como de los sistemas de información relacionados.

Conocer los temas más relevantes en calidad asistencial tanto en el ámbito de la atención primaria como de la atención especializada.

Introducción del alumno en la seguridad clínica y los efectos adversos ligados a la asistencia sanitaria.

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

1. Bloque I. CONCEPTOS GENERALES SOBRE CALIDAD

TEMA 1.: Introducción a la gestión de la calidad asistencial. Evolución histórica de la calidad .Evaluación y mejora de la asistencia. Diferencial del ámbito asistencial respecto al sector servicios. La asistencia según cada sistema sanitario
TEMA 2.: Planificación sanitaria. Concepto y métodos. Necesidad, oferta, demanda y utilización de los servicios sanitarios. Planificación estratégica, táctica y operativa. Las técnicas cualitativas en planificación sanitaria. Conferencia de Consenso. Método Delphi. Técnica de Grupo Nominal. Las técnicas cuantitativas en planificación sanitaria. Construcción y utilización de indicadores en el ámbito sanitario. Características de un buen indicador.
TEMA 3.: Sistemas de Información Gestión Sanitaria. Importancia de la calidad en la gestión sanitaria. La Encuesta de Morbilidad Hospitalaria. El Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD). Sus utilidades. Aplicaciones a la clínica. Aplicaciones a la gestión de la calidad.
TEMA 4.: Indicadores de servicios de salud. Indicadores de relación población hospital: Frecuentación hospitalaria. Indicadores de la actividad y calidad asistencial. Gestión de la hospitalización. Sistemas de clasificación de enfermos. Los Grupos Relacionados con el Diagnóstico (GRDs).

2. Bloque II. LA CALIDAD ASISTENCIAL

TEMA 5.: Oportunidades de mejora. Metodología básica de búsqueda de problemas asistenciales. Técnica de identificación y priorización de problemas asistenciales.
TEMA 6.: Monitorización clínica. El audit médico. Procedimientos para obtener procesos bajo control.
TEMA 7 .: Calidad aparente o percibida. Metodología de obtención de datos. Participación del paciente en las decisiones clínicas. El cliente interno y externo
TEMA 8.: Métodos de participación del usuario en los Programas de Gestión de la Calidad. Participación activa y participación solicitada por el sistema. Encuestas de satisfacción, encuestas de expectativas y encuestas tipo informe. Fases de construcción de una encuesta. Pilotaje. Métodos de validación.
TEMA 9.: Análisis del liderazgo en los servicios de salud. Clima organizacional. Concepto y medición. Satisfacción de los clientes internos. Medición y prevención del burnt-out. Análisis de las organizaciones sanitarias con el modelo de la Fundación Europea para la Calidad.
TEMA 10.: Derechos y deberes de los pacientes. Consentimiento informado. Voluntades anticipadas. Confidencialidad. Secreto profesional. Objeción de conciencia.

3. Bloque II. LA CALIDAD ASISTENCIAL (Continuación)

TEMA 11.: Variabilidad de la práctica médica. Herramientas de normalización clínica: Guías de práctica clínica, vías clínicas, protocolos y valoración de las mismas. Medicina basada en la evidencia. Medicina basada en resultado.
TEMA 12.: Análisis y evaluación: Modelos. Acreditación de instituciones. Re-certificación de los profesionales: Desarrollo Profesional Continuo. Normas ISO, Acreditación de la JCAHO. Modelo Europeo de Excelencia (EFQM).
TEMA 13.: Comunicación interna y externa. Calidad corporativa. Marketing sanitario. Benchmarking
TEMA 14 .:Marco jurídico de regulación de la calidad asistencial. Instituciones implicadas a nivel estatal y autonómico. Agencias. Enfoque de la responsabilidad legal
TEMA 15 .:Atención Primaria. Diferencias con la atención especializada. El concepto de longitudinalidad asistencial. Problemas, atención a crónicos Evaluación de la calidad en los programas de crónicos y su innovación.
TEMA 16.: Atención especializada. Evaluación diferencial de los servicios.
TEMA 17.: Nuevas formas asistenciales. Hospitalización a domicilio. Hospital de día. Cirugía sin ingreso. e-sadud.
TEMA 18.: Evaluación de la documentación clínica. Informes clínicos e Historias clínicas. Análisis en entornos informatizados.

4. Bloque III. SEGURIDAD CLINICA Y EFECTOS ADVERSOS

TEMA 19.: Seguridad Clínica del Paciente. La seguridad clínica: Una dimensión esencial de la calidad asistencial. En qué consiste el error. Epidemiología y estudio individual de los efectos adversos Errores médicos. Errores de medicación. Utilización de los sistemas de notificación de los efectos adversos (SINASP, SENSAR y SINEA)
TEMA 20.: Seguridad Clínica del Paciente. La gestión del riesgo.

5. Docencia práctica: Seminarios

Dimensiones de la Calidad. Definición operativa Tema 1
Indicadores clínicos: Atributos. Casos prácticos Tema 2
La resolución de problemas, Q C story Tema 5
Audit medico Tema 6
Satisfacción del cliente externo/internoTema 7
El consentimiento informado Tema 10
Normalización clínica: Protocolos. GPC. Vías clínicas Tema 11
Procesos clínicos. Gestión por procesos Tema 12
Análisis causa Raíz, espina de ISIKAWA. Método LONDON Tema 19
Seguridad en el entorno asistencial Tema 20
Propuesta y diseño de un plan de calidad asistencial en un servicio clínico RESUMEN CURSO

VOLUMEN DE TRABAJO

ACTIVIDAD	Horas	% Presencial
Seminarios	26,00	100
Clases de teoría	19,00	100
Asistencia a eventos y actividades externas	5,50	0
Elaboración de trabajos en grupo	8,00	0
Elaboración de trabajos individuales	8,00	0
Estudio y trabajo autónomo	8,00	0
Lecturas de material complementario	8,00	0
Preparación de actividades de evaluación	8,00	0
Preparación de clases de teoría	8,00	0
Preparación de clases prácticas y de problemas	8,00	0
Resolución de cuestionarios on-line	6,00	0
TOTAL	**112,50**	

METODOLOGÍA DOCENTE

En las **clases teóricas** el profesor expondrá mediante lección magistral, los conceptos y contenidos más importantes de forma estructurada, para la obtención de los conocimientos y las habilidades que los alumnos deben adquirir. Se potenciará la participación de los estudiantes. Se podrá disponer del material didáctico utilizado por el profesor, si este lo considera adecuado, a partir del recurso electrónico del Aula Virtual.

Prácticas de aula: **seminarios**. En grupos reducidos el profesor planteará temas especializados en profundidad, estudios de casos, manejo de bibliografía, temas de actualidad... Se potenciará el trabajo en grupo, y la presentación oral. Podría entenderse como “aprendizaje cooperativo”.

EVALUACIÓN

Evaluación teórica: representa el 50% de la calificación final. Se realizará mediante una prueba escrita con preguntas que tienen 4 posibles respuestas y una sola es la correcta. El fallo en la respuesta de tres preguntas neutraliza la puntuación de una pregunta acertada. Las preguntas tendrán como objetivo evaluar la adquisición de conocimientos del programa teórico, estructurado en 20 temas.

Evaluación práctica: representa el 50% de la calificación final. Se realizará mediante un trabajo práctico que deberá presentarse por escrito y ser después defendido en presentación oral en un tiempo. La asistencia a un mínimo del 80% de los seminarios es prerrequisito para realizar la evaluación práctica.

La **evaluación final** será la suma de la puntuación de ambas pruebas, teórica y práctica. Para superar la asignatura es preciso que la evaluación de cada parte supere 2,5 puntos sobre 5 posibles (o 5 sobre 10).

Es requisito para acceder al adelanto de convocatoria de esta asignatura que el estudiante haya cursado la totalidad de sus prácticas.

La asistencia a prácticas es obligatoria. La no asistencia injustificada a más de un 20% de las mismas, supondrá la imposibilidad de aprobar la asignatura.

REFERENCIAS

Básicas

- Albrecht, K. (1992): Servicio al Cliente Interno. Ed. Paidós, Barcelona.
- Bañon, R. y Carrillo, E. (coord.) (1997): La Nueva Administración Pública. Ed. Alianza, Madrid.
- Castells, M. y Hall, P. (1996): La Era de la Información (Economía, Sociedad y Cultura) Vol. I. Ed. Alianza, Madrid.
- Charles Vincent, René Amalberti. Seguridad del Paciente. Estrategias para una asistencia sanitaria más segura. Sociedad Española de Calidad Asistencial, 2016
- Consejería de Salud de Andalucía (Patrocinador) (2001): Guía de Diseño y Mejora de Procesos asistenciales (Calidad por Sistema). Ed. Consejería de Salud, Sevilla
DíazdeSantos,2008.
- Donabedian, A. (1984): La calidad de la atención médica (Definición y métodos de evaluación). Ed. La Prensa Mexicana, México.
- https://www.msssi.gob.es/estadEstudios/estadisticas/docs/analisis.pdf
- https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/osk_publicaciones/
- https://www.sinasp.es/
- Indicadores de Calidad para hospitales del Sistema Nacional de Salud. Sociedad Española de Calidad Asistencia, 2012
- Indicadores de salud 2017. Evolución de los indicadores del estado de salud en España y su magnitud en el contexto de la Unión Europea. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2017
- Ishikawa, K. (1990): ¿Qué es el control total de la Calidad? La modalidad Japonesa. Editorial Norma, Barcelona.
- IV Plan de Salud 2016-2020 Comunitat Valenciana. Conselleria de Sanitat y Salut Pública, 2016
- JM Aranaz,Caibar,J Vitalle,RJJ Mira. Gestión sanitaria. Calidad y seguridad de los pacientes. Ed.
- José Luis Temes Montes, Mercedes Mengíbar Torres: Gestión hospitalaria. 5ª ed. McGraw-Hill Medical. 2011
- Juran, J.M. (1990): Jurán y el liderazgo para la calidad (Un manual para directivos). Ed. Díaz de Santos, Madrid.
- Juran, J.M. (1990): Jurán y la planificación para la calidad. Ed. Díaz de Santos, Madrid.
- Juran, J.M., Gryna, F. (1980): Quality, Planning and analysis. 2ª edición. Ed. McGraw-Hill, New York.
- Juran, J.M., Gryna, F. and Bingham, R.S. (1990) :Manual de Control de Calidad. 2ª edición. Ed.

Reverté, Barcelona.
- Manual de Calidad Asistencial. Servicio de Salud de Castilla La Mancha, 2009
- Recomendaciones para la buena práctica en la implantación del ciclo de mejora en calidad asistencial. Guía para profesionales sanitarios. Monografía. Ministerio de Economía y Competitividad, 2013
- Saturno Hernández, Pedro Jesús. Marco conceptual para la gestión de la calidad. Ed. Universidad de Murcia. Servicio de Publicaciones.
- Sistemas de Información Sanitaria del Sistema Nacional de Salud. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2014
- Varo, J. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestión hospitalaria. Madrid: Díaz de Santos, 1993

Complementarias

- Se harán recomendaciones oportunamente en cada lección.

ADENDA COVID-19

Esta adenda solo se activará si la situación sanitaria lo requiere y previo acuerdo del Consejo de Gobierno

Siguiendo las recomendaciones del Ministerio, la Consellería y el Rectorado de nuestra Universidad, para el período de la "nueva normalidad", la organización de la docencia para el segundo cuatrimestre del curso 2021-22, seguirá un modelo híbrido, donde tanto la docencia teórica como práctica se ajustará a los horarios aprobados por la CAT pero siguiendo un modelo de Presencialidad / No presencialidad en la medida en que las circunstancias sanitarias y la normativa lo permitan y teniendo en cuenta el aforo de las aulas y laboratorios docentes. Se procurará la máxima presencialidad posible y la modalidad no presencial se podrá realizar mediante videoconferencia cuando el número de estudiantes supere el coeficiente de ocupación requerido por las medidas sanitarias. De manera rotatoria y equilibrada los estudiantes que no puedan entrar en las aulas por las limitaciones de aforo asistirán a las clases de manera no presencial mediante la transmisión de las mismas de manera síncrona/asíncrona via “on line”.