

## 68712 - Calidad y seguridad en los servicios sanitarios

### Información del Plan Docente

<b>Año académico</b>	2018/19
<b>Asignatura</b>	68712 - Calidad y seguridad en los servicios sanitarios
<b>Centro académico</b>	104 - Facultad de Medicina
<b>Titulación</b>	459 - Máster Universitario en Salud Pública
<b>Créditos</b>	2.0
<b>Curso</b>	1
<b>Periodo de impartición</b>	Segundo Semestre
<b>Clase de asignatura</b>	Optativa
<b>Módulo</b>	---

### **1. Información Básica**

#### **1.1. Objetivos de la asignatura**

La asignatura y sus resultados previstos responden a los siguientes planteamientos y objetivos:

Tras haber superado la parte común del master, esta asignatura está orientada, básicamente, a aquellos alumnos que desarrollen actualmente su actividad en servicios asistenciales así como a aquellos interesados en desarrollar en el futuro actividades de gestión de servicios de salud.

Se considera muy conveniente que, a lo largo del tiempo en que se desarrollen las actividades presenciales de la materia, el alumno revise y trabaje con la documentación que se le facilitará, y realice las actividades prácticas planteadas por el profesorado.

La asignatura obedece al planteamiento de lograr que los alumnos consigan los siguientes objetivos:

- Adquieran una visión global e integradora de la calidad asistencial.
- Adopten actitudes y conductas profesionales orientadas a la mejora continua de la calidad y la seguridad del paciente.
- Sean capaces de diseñar, planificar e implementar actuaciones al respecto.
- De igual modo persigue proporcionar un marco de referencia y unas coordenadas adecuadas para avanzar en el desarrollo de proyectos de investigación en este campo.

#### **1.2. Contexto y sentido de la asignatura en la titulación**

Junto con la asignatura de Evaluación de Servicios de Salud esta asignatura de carácter optativo está dirigida principalmente a quienes tienen interés y/o dedicación en los diferentes niveles de gestión de servicios sanitarios y aquellos que realizan actividad asistencial y consideran relevantes los siguientes principios:

- La calidad asistencial debe ser una preocupación de aquellos que desempeñan de forma efectiva su actividad en los servicios de salud, tanto en puestos directivos como en relación directa con el paciente.
- La seguridad del paciente -dimensión clave de la calidad asistencial, constituye un prerrequisito de una asistencia sanitaria efectiva y de calidad.
- El entorno asistencial y sanitario es cambiante y procede que un profesional especializado tenga criterio para valorar los cambios.

## 68712 - Calidad y seguridad en los servicios sanitarios

### 1.3.Recomendaciones para cursar la asignatura

Esta asignatura optativa del master de Salud Pública tiene por finalidad dar una visión de conjunto de las diferentes estrategias y actividades de mejora de la calidad asistencial y de la seguridad del paciente a estudiantes procedentes de los diferentes grados relacionados con la atención a la salud.

Dada la corta duración de las actividades presenciales programadas, se recomienda intensamente la asistencia y participación a las mismas ya que facilita el intercambio de experiencias entre profesores y estudiantes.

Es así mismo recomendable que todo el alumnado esté al tanto de las principales fuentes documentales facilitadas y las haya manejado con carácter individual durante el desarrollo de la asignatura.

Se recomienda un repaso previo y durante el desarrollo de la asignatura del material facilitado y de los contenidos correspondientes a la asignatura de Planificación, Evaluación y Gestión Sanitaria referidos a Calidad asistencial.

Por ser materias complementarias se sugiere que los estudiantes que se matriculen en esta asignatura, la matriculación en Medicina Preventiva y Evaluación de Servicios de Salud.

### 2.Competencias y resultados de aprendizaje

#### 2.1.Competencias

Al superar la asignatura, el estudiante será más competente para:

- Diseñar modelos de calidad asistencial aplicados a instituciones sanitarias.
- Incorporar los instrumentos metodológicos de la calidad a la práctica y la búsqueda de la excelencia en la atención sanitaria.
- Diferenciar los diferentes enfoques y procedimientos dirigidos a mejorar la calidad asistencial, identificando actuaciones de mejora con repercusión en el sistema y la atención a los pacientes.
- Defender la importancia de la seguridad clínica como una dimensión clave de la calidad de la atención a la salud.
- Asegurar una atención sanitaria de excelencia, más personalizada y centrada en las necesidades del paciente.
- Reconocer los riesgos y efectos indeseables que conlleva la atención a la salud.
- Analizar los factores que determinan la seguridad clínica el riesgo asistencial y la gestión del mismo.
- Implementar programas y acciones de mejora de la calidad y seguridad.
- Identificar áreas de investigación en calidad y seguridad clínica.

#### 2.2.Resultados de aprendizaje

Los resultados esperados son los siguientes:

- Aplicar el modelo PDCA a un actividad de mejora de la calidad en el trabajo asistencial.
- Manejar correctamente la terminología de la calidad asistencial y de la seguridad clínica.
- Construir y valorar indicadores de calidad y seguridad de un servicio clínico o de un centro de salud.
- Describir los factores que influyen sobre la calidad asistencial y la seguridad del paciente.
- Conocer y manejar las fuentes de datos e información útiles para evaluar la calidad y la seguridad de un servicio.

#### 2.3.Importancia de los resultados de aprendizaje

En un contexto de recursos limitados, la competencia de un profesional que vaya a trabajar en cualquier nivel de los

## 68712 - Calidad y seguridad en los servicios sanitarios

servicios sanitarios estará determinada por disponer de una visión de conjunto de las actividades orientadas a garantizar y mejorar la calidad de los mismos.

En el contexto del Máster, los resultados de aprendizaje que se obtienen en esta asignatura son importantes porque sirven para crear una cultura evaluadora, actitud de mejora y para adquirir las herramientas necesarias para iniciarse en desarrollo e implementación de actividades de mejora y de la investigación en el campo de la calidad asistencial y la seguridad del paciente. Esencialmente son los siguientes:

### 3.Evaluación

#### 3.1.Tipo de pruebas y su valor sobre la nota final y criterios de evaluación para cada prueba

Actividades de evaluación continuada:

1. Lectura y recensión de un artículo en relación con la calidad y la seguridad por medio de un resumen estructurado del tipo de los publicados en Gestión Clínica y Sanitaria (<http://www.iiss.es/gcs/>)
2. Examen escrito: 20 preguntas tipo test (4 respuestas posibles y una sola correcta) sobre los contenidos de las sesiones presenciales

#### 1. Lectura y recensión de un artículo en relación con la calidad y la seguridad:

Descripción:

Individualmente el estudiante deberá leer un artículo de fondo conceptual de una revista científica del campo de la Calidad Asistencial y la Seguridad del Paciente

El alumno deberá hacer una recensión por escrito (resumen breve y comentario valorativo sobre la metodología, la significación y la utilidad del artículo, con el ejemplo de los resúmenes de artículos de la publicación Gestión Clínica y Sanitaria: [www.iiss.es/gcs/](http://www.iiss.es/gcs/)) y entregarlo antes de la fecha de la evaluación final del módulo.

Como indican las normas de GCS el documento de resumen u comentario no debería superar las 750 palabras. El documento será enviado por correo electrónico al profesor coordinador de la asignatura ([jmolinerl@aragon.es](mailto:jmolinerl@aragon.es)) antes del día 7 de mayo, denominándolo del modo siguiente apellido1\_articulo.doc e indicando en el asunto del mensaje el texto "artículo-master".

Nivel de exigencia:

El trabajo deberá alcanzar la puntuación de 5 sobre 10 puntos.

Criterios de evaluación:

Los criterios de valoración serán los siguientes:

## 68712 - Calidad y seguridad en los servicios sanitarios

- Claridad expositiva y capacidad de síntesis.
- Razonamiento utilizado para valorar la metodología, la significación y la utilidad del artículo.

### Ponderación sobre la calificación final de la asignatura

Para aprobar la asignatura, deberá alcanzar al menos 5 puntos en esta prueba.

Esta prueba supone el 50% de la calificación global de la asignatura.

### 2. Examen escrito:

#### Descripción:

Complementariamente, se realizará un examen escrito con 20 preguntas tipo test (4 respuestas posibles y una sola correcta) sobre los contenidos de las sesiones presenciales.

Dicho examen se realizará, en primera convocatoria, una vez finalizado el desarrollo de las actividades presenciales programadas.

#### Nivel de exigencia:

La puntuación final del examen deberá alcanzar los 10 puntos sobre los 20 posibles.

#### Criterios de evaluación:

Las preguntas respondidas incorrectamente restaran 0,25 puntos en la calificación global del examen.

### Ponderación sobre la calificación final de la asignatura

Para aprobar la asignatura, deberá alcanzar al menos 5 puntos en esta prueba.

Esta prueba supone el 50% de la calificación global de la asignatura.

Según la normativa vigente, los resultados definitivos obtenidos se calificarán de acuerdo con la siguiente escala numérica de 0 a 10, con expresión de un decimal, añadiéndose la correspondiente calificación cualitativa:

- De 0 a 4,9: Suspenso (S)

## 68712 - Calidad y seguridad en los servicios sanitarios

- De 5 a 6,9: Aprobado (A)
- De 7 a 8,9: Notable (N)
- De 9 a 10: Sobresaliente (SB)

### Pruebas para estudiantes no presenciales o aquellos que se presenten en otras convocatorias distintas de la primera

La asistencia a las diferentes sesiones es muy recomendable para lograr los resultados del aprendizaje previstos al igual que la realización de las actividades de evaluación señaladas.

Los alumnos que no hayan realizado o superado las actividades previstas de evaluación continuada, podrán realizar un examen escrito de diez preguntas de corta extensión que servirá para establecer como único instrumento de evaluación la nota final de la asignatura y garantizar que se han alcanzado los resultados del aprendizaje esperados en cualquier alumno que haya realizado todas las actividades programadas.

Las solicitudes de convalidación serán resueltas por la Comisión de Garantías del máster, valorando similitud de objetivos, contenidos, esfuerzo académico y procedimiento de evaluación de los resultados del aprendizaje realizado en caso de haber cursado otros estudios.

### Situaciones especiales no previstas en los puntos anteriores:

En casos no previstos en los puntos anteriores se tendrán, en todo momento o circunstancia, las pautas indicadas en el *Acuerdo de 22 de diciembre de 2010, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad de Zaragoza.*

## **4. Metodología, actividades de aprendizaje, programa y recursos**

### **4.1. Presentación metodológica general**

El proceso de aprendizaje que se ha diseñado para esta asignatura se basa en lo siguiente:

Asumiendo el diferente currículo y formación de los alumnos, se entiende que el aprendizaje y el logro de los resultados del mismo debe ser consecuencia de la asistencia y participación en las sesiones presenciales programadas y de la realización de trabajos programados.

### **4.2. Actividades de aprendizaje**

**El programa que se ofrece al estudiante para ayudarle a lograr los resultados previstos comprende las siguientes actividades:**

1. Clases magistrales
2. Análisis de casos
3. Trabajo individual y en grupo

### **4.3. Programa**

1. Concepto de Calidad Asistencial y ciclo de mejora:

- Componentes de la calidad y su valoración por los las partes interesadas.

## 68712 - Calidad y seguridad en los servicios sanitarios

- Calidad y costes.
  - El ciclo de evaluación y mejora de la calidad.
  - Puesta en marcha del ciclo de calidad: identificación de problemas y sistemas de monitorización.
2. Herramientas de mejora de la calidad asistencial:
3. Lecciones aprendidas de éxito y fracaso (en dependencia del profesorado disponible)
- Elementos que conforman un proyecto de mejora de la calidad.
  - Calidad y seguridad en la práctica clínica: proyecto Bacteriemia zero, proyecto PROA.
  - Innovación y calidad.
4. Estrategias de modificación de la práctica asistencial:
- Taller: ¿Podemos influir de forma efectiva sobre clínicos y directivos?
5. Seguridad del paciente:
- Fallos y errores. Las personas y el sistema como determinantes de la seguridad del paciente.
6. Investigación en seguridad del paciente.
7. La gestión del riesgo asistencial. El análisis retrospectivo de incidentes.
8. Cultura de la seguridad.
9. Mejora de la seguridad. Prácticas clínicas seguras.
10. Uso seguro del medicamento.

### 4.4. Planificación de las actividades de aprendizaje y calendario de fechas clave

Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos

Las sesiones de la asignatura se desarrollarán entre los meses de abril y mayo.

El calendario de las sesiones se publicará en el ADD del Master.

Previamente al inicio del curso se facilitará información sobre fechas, horarios y lugar de celebración de las actividades programadas en la asignatura.

### 4.5. Bibliografía y recursos recomendados