

# **FORMACIÓN A DISTANCIA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD**

## **10ª Edición**

**Dirección: Prof. Pedro J. Saturno Hernández**

**Dirigido a:** Diplomados o Licenciados en Ciencias de la Salud y a todos los profesionales relacionados con el ámbito de la Salud

- **IX MASTER DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD.**
- **IX ESPECIALISTA UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD.**
- **IX CURSOS DE FORMACIÓN SOBRE DIVERSOS ASPECTOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD:**

**.Conceptos básicos.** Común a todas las modalidades: Cursos de formación, Especialista o Master (sin coste adicional).

**.Diseño e implantación de programas de gestión de la calidad en los servicios de salud.**

**.Actividades básicas para la mejora continua: métodos y herramientas para la realización de ciclos de mejora.**

**.Métodos y herramientas para monitorización de la calidad**

**.Métodos y herramientas para el diseño de la calidad. Protocolización de actividades clínicas y diseño de procesos.**

**. Seguridad del Paciente.**

**.Participación del usuario en los programas de gestión de la calidad. Exploración y medición de necesidades, expectativas y satisfacción.**

**.Programas externos. Acreditación. Diagnóstico organizacional**

### **FECHAS ORIENTATIVAS:**

**Preinscripción: Diciembre 2007 Febrero 2008**

**Matriculación (Pago de Tasas): Marzo 2008**

**Inicio: Marzo 2008**

#### **Secretaría e Información:**

**Unidad Docente Medicina Preventiva y Salud Pública.**

**Facultad de Medicina.**

**30100 Campus de Espinardo, Murcia.**

**Telf. 34 968 367142-36 39 48**

**Fax: 34 968 36 39 47**

**E-mail: [saber@um.es](mailto:saber@um.es)**

**Internet: <http://www.calidadsalud.com>**



## **RESUMEN DEL PLAN GENERAL DEL CURSO**

### **Contenidos**

- 45 unidades temáticas distribuidas en 9 módulos: 1 módulo común y 7 cursos de formación específicos

### **Metodología**

- Autoestudio supervisado
- Material de apoyo: Se entrega a medida que avanza el curso: Material para estudio y guías para la realización de los trabajos prácticos
- Aprendizaje práctico: Aplicación de los métodos y técnicas aprendidas a problemas identificados en el propio entorno de trabajo.

### **Tutorías**

- A disposición del participante, vía correo, teléfono-fax o comunicación electrónica.
- Revisa los trabajos prácticos.
- ON LINE: Foros de discusión, tablón de anuncios y chat

### **Evaluación**

#### **Conocimientos teóricos.**

- Por Unidad Temática (autoevaluación)
- Por módulo (Test de opciones múltiples)
- Test Final

#### **Trabajos prácticos:**

- Evaluados y devueltos con comentarios del profesor

#### **Global:**

- Resultados de los tests de Conocimientos y Evaluación de los trabajos prácticos

### **Duración**

- Master: 18 meses
- Especialista: 12 meses
- Curso Formación específicos: en función del curso(s) elegido(s).



## **PLAN GENERAL DEL CURSO**

### **IX MASTER A DISTANCIA SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD**

#### **I. Plan general.**

- I.1. Objetivos generales
- I.2. Unidades temáticas
- I.3. Participantes

#### **II. Metodología.**

- II.1. Metodología general
- II.2. Materiales de apoyo
- II.3. Trabajos prácticos
- II.4. Tutorías

#### **III. Evaluación.**

- III.1. Evaluación de conocimientos teóricos
- III.2. Evaluación de los trabajos prácticos
- III.3. Evaluaciones globales

#### **IV. Desarrollo y cronograma.**



## I. PLAN GENERAL DEL CURSO.

El curso se centra en torno al análisis de los fundamentos teóricos y de los instrumentos metodológicos utilizables en las actividades o programas de Evaluación y Mejora (Garantía o Gestión) de la Calidad Asistencial. Se estructura en una serie de unidades temáticas que sirven de base para la evaluación del progreso en la adquisición de conocimientos y habilidades que requiere el cumplimiento de los objetivos del curso.

### I.1. Objetivos generales.

1. Conocer el marco conceptual de la gestión de la calidad y capacitar al alumno en las diferentes estrategias de implantación de las actividades de evaluación y mejora de la calidad.
2. Facilitar la comprensión y análisis crítico sobre los conceptos y metodología de la gestión de la calidad.
3. Seleccionar el proceso más adecuado para el desarrollo de estudios y programas de gestión de la calidad aplicables en los ámbitos de los participantes.
4. Elaboración de proyectos y programas de evaluación de la calidad asistencial aplicables en los ámbitos de trabajo de los participantes.
5. Entender los conceptos de indicador y monitorización, y su relación con las actividades de un Programa de Evaluación y Mejora (Garantía o Gestión) de la Calidad Asistencial.
6. Entender los conceptos y actividades de la evaluación prospectiva o diseño de la calidad.
7. Entender el lugar y los fines de la protocolización, guías de práctica y diseño de procesos en general en los programas de gestión de la calidad.

### I.2. Unidades Temáticas.

El curso completo consta de 45 **Unidades Temáticas** distribuidas en 9 módulos (uno común y 7 cursos de formación específicos), que conllevan un test de evaluación de conocimientos por módulo y exigen la aplicación práctica de los métodos que contienen.

### I.3. Participantes.

El curso va dirigido todos los profesionales de la salud interesados en la Calidad.

El material de estudio se adapta a la profesión y entorno de trabajo de los participantes.



## **II. METODOLOGÍA**

### **II.1. Metodología General.**

El curso está planteado en base a técnicas de autoestudio supervisado, con un gran componente de aprendizaje práctico.

El autoestudio es guiado por el material que se adjunta con cada unidad temática, y evaluado continuamente con tests de autoevaluación y exámenes.

El aprendizaje práctico es el componente más importante del curso. Se exige y facilita la aplicación en el entorno de trabajo de los participantes de los métodos y técnicas más relevantes contenidos en el curso; con esta metodología de *aprender haciendo*, la mayoría de las Unidades Temáticas conllevan la consecución de productos concretos, como se especifica más adelante.

### **II.2. Materiales de apoyo.**

Para el desarrollo del curso se entregan al inicio de cada módulo los contenidos estructurados con resúmenes de los aspectos más importantes.

Este material se acompaña de una selección de *referencias bibliográficas* que se ponen a disposición de los participantes y, cuando se requiera, de *guías para la realización de los trabajos prácticos*.

Adicionalmente, se pueden ampliar las referencias y el material a petición de los participantes a través de la relación con sus tutores.

### **II.3. Trabajos prácticos.**

Son el componente fundamental del curso. El enfoque metodológico se basa en la solución de problemas y los métodos y técnicas se aprenden aplicándolos en la realidad de los participantes.

La mayoría de las Unidades Temáticas conllevan aplicación práctica. En su conjunto las realizaciones concretas, *incluyendo cada una de ellas la aplicación de diversos pasos, técnicas y métodos*, que se espera es la realización de un ciclo completo de mejora de la calidad (incluye definición del problema, análisis, diseño del estudio, realización del estudio, análisis, presentación e interpretación de los datos, diseño de intervención, implementación de la intervención y reevaluación), diseños de los planes de monitorización y programas de gestión de la calidad.

### **II.4. Tutorías**

Los participantes se agrupan, por áreas geográficas, profesionales tipo de trabajo (atención primaria u hospitalaria) y se les asigna un tutor, a la vez que se les informa de quienes están participando en el curso dentro de su entorno geográfico.

El tutor controla el envío y la recepción del material (por correo normal o electrónico) y está a disposición del participante para aclarar dudas, por vía telefónica o comunicación electrónica.

El tutor se encarga así mismo de revisar los trabajos prácticos, guiar y evaluar el progreso de los participantes.

ON LINE: foros de discusión, chat con tutor como moderador, tablón de anuncios.



**III. EVALUACIÓN**

La principal evaluación es comprobar que se aplica lo que se enseña; no obstante se establecen mecanismos de evaluación continua formativa, tanto de los contenidos teóricos como de los trabajos prácticos, así como evaluación global al final de curso.

**III. 1. Evaluación de conocimientos teóricos.**

Cada Unidad Temática contiene intercalados tests de autoevaluación de los contenidos teóricos. Estas evaluaciones se diseñan para que el participante pueda identificar aquellas partes sobre las que debe volver ó que no le han quedado suficientemente claras. Adicionalmente, se realiza un test de conocimientos del conjunto de cada módulo.

**III.2. Evaluación de los trabajos prácticos.**

La aplicación práctica se supervisa por los tutores y se revisa la correcta realización de los distintos pasos y actividades que se incluyen en cada módulo. Para ello los participantes deben enviar en los plazos que se señalen, la documentación de los trabajos realizados. Estos documentos son corregidos y anotados (comentados) por los tutores y devueltos a los participantes.

**III.3. Evaluación global.**

La finalización del curso conlleva una evaluación global de lo realizado. Esta evaluación consiste en un test de conocimientos que será devuelto a los participantes, y en la revisión de una copia de la documentación completa de los productos prácticos que se incluyen en el curso.

**IV. DESARROLLO Y CRONOGRAMA.**

Según lo expuesto hasta ahora el curso se desarrolla en base a:

1. Envíos periódicos de material, incluyendo tests de autoevaluación y guías para los trabajos prácticos.
2. Tutorías, supervisión y corrección de los trabajos prácticos.
3. Foros y chats para la resolución de dudas ON LINE
4. Evaluación global al final.

El tiempo que requiere cada Unidad Temática depende de su contenido y, sobre todo, del trabajo práctico que contenga. El rango va desde una semana (aquellas de contenido básicamente teórico) a un mes (aquellas de contenido básicamente práctico).

En total, la duración prevista del Master es de 18 meses, si bien el curso de especialista sería de 12 meses y cada Curso de Formación tiene la duración que se especifica en el programa anexo.



## PROGRAMA DETALLADO

**MASTER: Programa Completo Módulos I al IX (63 créditos)**

**ESPECIALISTA: Módulos I al VI (47 créditos)**

**CURSOS DE FORMACIÓN: Módulos II, III, IV, V, VI, VII (cada uno por separado) y Módulos VIII y IX conjuntamente.**

TP: Trabajo práctico; indica unidades temáticas que incluyen trabajo práctico.

**Módulo I: CONCEPTOS BÁSICOS** (Común a todas las modalidades: Cursos de Formación, Especialista o Master)

UT 1. Como definimos calidad. Opciones y características de los diversos enfoques y su importancia para los Programas de Gestión de la Calidad.

UT 2. Gestión de la Calidad. Concepto y componentes de un Programa de Gestión de la Calidad.

UT 3. Costes de la Calidad.

**Módulo II: DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE PROGRAMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD** (Curso de Formación, 5 créditos)

UT 4. Estrategias de implantación. Diseño de un plan de actividades para la implantación de un Programa de Gestión de la Calidad. TP

UT 5. El contexto de las organizaciones. Definición de sus componentes e importancia para la implantación de los Programas de Gestión de la Calidad. TP

UT 6. El documento del Programa. Características y utilidad dentro de la estrategia de implantación. TP

UT 7. Programas externos e internos. Niveles y responsabilidades en la gestión de la calidad de los sistemas de salud.

UT 8. Diagnostico organizacional. Importancia en la implantación y funcionamiento de los programas de Gestión de la Calidad.

UT 9. Estrategias de implementación de los programas internos. El Ciclo de Mejora.

**Módulo III: ACTIVIDADES BÁSICAS PARA LA MEJORA CONTINUA: MÉTODOS Y HERRAMIENTAS PARA LA REALIZACIÓN DE CICLOS DE MEJORA** (Curso de Formación, 15 créditos)

UT 10. Identificación y priorización de Oportunidades de mejora TP

UT 11. Métodos de análisis de los problemas de calidad TP

UT 12. La construcción de criterios para evaluar la calidad TP

UT 13. Análisis de la fiabilidad de los criterios. TP

UT 14. Diseño de estudios del nivel de calidad y la investigación de causas. Componentes de una evaluación. TP



- UT 15. Diseño de estudios de investigación de causas. TP
- UT 16. Análisis y presentación de los datos de una evaluación. TP
- UT 17. Diseño e implementación de intervenciones para mejorar. TP
- UT18. Reevaluación. Análisis y presentación de los datos comparando dos evaluaciones. TP

**Módulo IV: MÉTODOS Y HERRAMIENTAS PARA LA MONITORIZACION DE LA CALIDAD**  
(Curso de Formación, 12 créditos)

- UT 19. Actividades para la monitorización. Construcción y análisis de indicadores. Planes de monitorización. TP
- UT 20. El muestreo para la aceptación de lotes (LQAS) como método de monitorización. TP
- UT 21. Control estadístico de la calidad. Gráficos de desarrollo. TP
- UT 22. Gráficos de control. TP
- UT 23. Gráficos de capacidad de proceso.
- UT 24. Gráficos CUSUM, gráficos EWMA y otros métodos gráficos de análisis y monitorización estadística de la calidad.

**Módulo V: MÉTODOS Y HERRAMIENTAS PARA EL DISEÑO DE LA CALIDAD. PROTOCOLIZACIÓN DE ACTIVIDADES CLÍNICAS Y DISEÑO DE PROCESOS. (Curso de Formación , 12 créditos)**

- UT 25. Diseño de la calidad. Concepto y metodología básica.
- UT 26. Exploración de expectativas y necesidades. Utilización de grupos focales y otros métodos de investigación cualitativa. TP
- UT 27. Protocolización de actividades. Guías de Práctica Clínica. Concepto y características. TP
- UT 28. Evaluación de los protocolos o guías de práctica. TP
- UT 29. Caminos Clínicos. Diseño y utilidad.
- UT 30. Diseño de procesos. El método IDEF. Mapa de procesos de una organización.
- UT 31. Benchmarking.
- UT 32. Despliegue de la Función de Calidad (QFD) y otros métodos de planificación de la calidad.

**Módulo VI: SEGURIDAD DEL PACIENTE (Curso de Formación, 3 créditos)**

- UT 33. Seguridad del Paciente. Marco Conceptual. Enfoques y Actividades.





# UNIVERSIDAD DE MURCIA

## MEDICINA PREVENTIVA Y SALUD PÚBLICA

*Departamento de Ciencias Sociosanitarias*

UT 34. La seguridad del Paciente integrada en la gestión de la calidad. Diseño y monitorización de indicadores. TP

**Módulos I, II, III, IV, V y VI: Especialista Universitario en Gestión de la Calidad de los servicios de salud (47 créditos)**

**Módulo VII: PARTICIPACIÓN DEL USUARIO EN LOS PROGRAMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. EXPLORACIÓN Y MEDICIÓN DE NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN (Curso de Formación, 8 créditos)**

UT 35. Métodos de participación del usuario en los Programas de Gestión de la Calidad. Participación activa y participación solicitada por el sistema. TP

UT 36. Encuestas de satisfacción, encuestas de expectativas y encuestas tipo informe.

UT 37. Fases de construcción de una encuesta. TP

UT 38. Pilotaje. Métodos de validación.

UT 39. Métodos de administración de una encuesta. Análisis y control del sesgo de no respuesta. Construcción de indicadores y presentación de datos de una encuesta.

**Módulos VIII y IX = Curso de Formación (8 créditos)**

**Módulo VIII: PROGRAMAS EXTERNOS**

UT 40. Acreditación de instituciones sanitarias. Enfoques y utilidad.

UT 41. Programas de monitorización externa de indicadores. Análisis de perfiles. Ajuste y estandarización de indicadores comparativos. TP

**Módulo IX: DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL**

UT 42. Análisis del liderazgo en los servicios de salud. TP

UT 43. Clima organizacional. Concepto y medición.

UT 44. Satisfacción de los clientes internos. Medición y prevención del burnt-out.

UT 45. Análisis de las organizaciones sanitarias con el modelo de la Fundación Europea para la Calidad.

**Programa completo: Master (63 créditos)**

**PRECIOS PÚBLICOS DE LA X EDICIÓN DEL PROGRAMA, CURSO 2008-  
2009**

(Estos precios son orientativos para la X edición)

		CRÉDITOS	COSTE
<b>Cursos de Formación</b>			
<b>Módulo 1</b>	<b>CONCEPTOS BASICOS: Común a todos los cursos de formación, Especialista y Master.</b>	—	Incluido de forma obligatoria en todos los cursos (sin coste adicional)
<b>Módulo 2</b>	<b>Curso de Diseño e Implantación de Programas de Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud</b>	5	380 Euros
<b>Módulo 3</b>	<b>Curso de Actividades Básicas para la Mejora Continua: Métodos y Herramientas para la realización de Ciclos de Mejora</b>	15	910 Euros
<b>Módulo 4</b>	<b>Curso de Métodos y Herramientas para Monitorización de la Calidad</b>	12	610 Euros
<b>Módulo 5</b>	<b>Curso de Métodos y Herramientas para el Diseño de la Calidad. Protocolización de Actividades Clínicas y Diseño de Procesos</b>	12	610 Euros
<b>Módulo 6</b>	<b>Curso de Seguridad del Paciente</b>	3	100 Euros
<b>Módulos 1 al 6 inclusive</b>	<b>Curso de Especialista Universitario en Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud</b>	<b>47</b>	<b>2.350 Euros</b>
<b>Módulo 7</b>	<b>Curso de Participación del Usuario en los Programas de Gestión de la Calidad. Exploración y Medición de Necesidades, Expectativas y Satisfacción</b>	8	490 Euros
<b>Módulos 8 y 9</b>	<b>Curso de Programas Externos. Acreditación. Diagnóstico Organizacional</b>	8	490 Euros
<b>Módulos 1 al 9</b>	<b>Master de Gestión de la Calidad en Servicios de Salud</b>	<b>63</b>	<b>3.100 Euros</b>