



Máster en Ciencias de la Enfermería 61027 - Gestión de servicios de salud y sociosanitarios

Guía docente para el curso 2010 - 2011

Curso: 2, Semestre: 0, Créditos: 6.0

Información básica

Profesores

- **Elena José Altarribas Bolsa** ealtarri@unizar.es

Recomendaciones para cursar esta asignatura

Elena Altarribas Bolsa. ealtarri@unizar.es

Las tutorías se pueden realizar por Correo electrónico o presencial (previa citación por e-mail)

Estar en posesión del Título de Diplomado en Enfermería o de otros títulos de Ciencias de la Salud que cumplan con la normativa de este tipo de estudios.

Actividades y fechas clave de la asignatura

Curso 2010/2011:

28 y 29 de octubre.	Gestión y Calidad de los Servicios de Salud.
25 y 26 de noviembre.	Ciclo de Evaluación y Mejora Continua.
16 de diciembre.	Evaluación. Indicadores. Monitorización
27 de enero.	Herramientas de mejora: Guías de Práctica clínica, Protocolos y Vías clínicas
28 de enero.	Organizaciones, Políticas y Estrategias. Sistemas de Gestión de la Calidad

Inicio

Resultados de aprendizaje que definen la asignatura

El estudiante, para superar esta asignatura, deberá demostrar los siguientes resultados...

- 1:**
El alumno deberá demostrar que:

Comprende que es la Gestión y Calidad de los Servicios de Salud y sus Dimensiones

- 2:** Conoce las Herramientas para la Mejora de la Gestión y Calidad
- 3:** Aprende el Ciclo de Evaluación y Mejora Continua
- 4:** Profundiza en los Sistemas de Monitorización. Criterios / Indicadores / Estándares
- 5:** Identifica los Sistemas de Gestión de la Calidad Internacional:ISO, EFQM, Joint Commission
- 6:** Entiende la importancia del trabajo en Equipo. Métodos de trabajo, Liderazgo y Motivación
- 7:** Diseña Proyectos de Gestión y Mejora de la Calidad Asistencial
- 8:** Identifica los principales problemas relacionados con la seguridad de pacientes. Herramientas AMFE y Análisis Causa-Raíz
- 9:** Capacidad de aplicar los conocimientos a la práctica y la evaluación como método de mejora continua

Introducción

Breve presentación de la asignatura

En todos los países, y de manera particular en España, el sector de la salud está viviendo una fuerte transformación donde se afrontan problemas como el envejecimiento de la población, cambio en el patrón de las enfermedades con preponderancia de las crónicas y degenerativas, cambios tecnológicos acelerados, mayores expectativas de unos ciudadanos cada vez más informados y con mayor conciencia de sus derechos y, del crecimiento sostenido del gasto sanitario.

A la vista de este panorama, las Organizaciones Sanitarias se enfrentan en la actualidad a un reto sin precedentes: Proporcionar la mejor Asistencia a unos Ciudadanos mejor informados, en un entorno complejo y cambiante, y con un coste elevado. Con la finalidad de optimizar resultados, recursos, mejorar los cuidados y disminuir la variabilidad de estos, todos los países Europeos han abordado distintos procesos de reforma sanitaria y han puesto en marcha diferentes modelos de gestión, con el firme propósito de "hacer lo mejor y lo correcto".

Un Sistema de Gestión de la Calidad es una herramienta eficaz que ayuda a acercarnos a estas metas. Para ello, es necesario aunar los esfuerzos y las iniciativas que se están llevando a cabo desde hace un tiempo, bajo una misma concepción de la calidad como eje fundamental y estratégico, de tal manera, que la Mejora Continua de la Calidad este presente en todas y cada una de las actividades y procesos que realizan las organizaciones sanitarias. Es importante poner de relieve la Gestión de la Calidad y las herramientas para poder llevarla a cabo como una cuestión inherente de la Gestión Sanitaria. La gestión estratégica de la Calidad se ha convertido en una necesidad de cualquier organización sanitaria, así los planes o programas de mejora adquieren una mayor importancia para efectividad y la eficiencia organizativa, con el horizonte de la calidad total y de la excelencia. En resumen, se pretende proporcionar de herramientas de Gestión que mejoren los resultados de las organizaciones sanitarias y la satisfacción de los ciudadanos, motivando e implicando a los profesionales en la Gestión de los Servicios de Salud y Sociosanitarios.

Contexto y competencias

Sentido, contexto, relevancia y objetivos generales de la asignatura

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

OBJETIVO GENERAL:

Proporcionar a los alumnos conocimientos, habilidades metodológicas y capacidades para poder llevar a cabo procesos de mejora en los servicios de salud y sociosanitarios.

El proceso de aprendizaje de esta actividad docente responde a:

- Proporcionar conocimientos sobre el concepto de gestión y calidad asistencial
- Aplicar las fases del ciclo de mejora continua de la calidad en el ámbito de las organizaciones sanitarias y sociosanitarias
- Facilitar la implantación de los diversos métodos para gestionar la calidad, certificación ISO, acreditación Joint Commission, excelencia EFQM
- Diseñar e implantar proyectos y planes de gestión y calidad en los servicios de salud

Contexto y sentido de la asignatura en la titulación

La asignatura GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y SOCIO SANITARIOS en el marco del Master en Ciencias de la Enfermería actúa de elemento transversal de distintas áreas formativas, proporcionando al estudiante una visión global de los servicios que como profesional ha de prestar, dotándole, de instrumentos útiles para la Gestión y Calidad Asistencial. Su finalidad como disciplina es facilitar la incorporación del profesional al Sistema Sanitario, capacitándoles a participar activamente en el equipo de salud en la Gestión de los Servicios de Enfermería, dando respuesta al desarrollo profesional en el ámbito propio de la disciplina en el Siglo XXI .

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

- 1:** Liderar, dirigir, y coordinar instituciones y equipos en el ámbito del cuidado, priorizando y gestionando de forma eficiente mientras se alcanzan los estándares de calidad.
- 2:** Utilizar críticamente las herramientas de evaluación y de auditoría del cuidado según los estándares de calidad relevantes
- 3:** Desarrollar su trabajo en un contexto internacional
- 4:** Trabajar en equipo con iniciativa y espíritu emprendedor
- 5:** Analizar datos y resultados de investigación en un entorno cambiante
- 6:** Ser conscientes de los principios de financiación de cuidados sociosanitarios y de la utilización eficiente de los recursos.
- 7:** Gestionar la información a partir de las diferentes fuentes documentales y sistemas de información
- 8:** Representar y defender los intereses del paciente
- 9:** Aceptar la responsabilidad de su propio aprendizaje desarrollo profesional utilizando la evaluación y la investigación como medio para reflejar y mejorar su actuación y aumentar la calidad de los servicios prestados

Importancia de los resultados de aprendizaje que se obtienen en la asignatura:

La asignatura de Gestión de Servicios de Salud y Sociosanitarios está orientada a ofrecer de una forma trasversal a la disciplina enfermera las herramientas metodológicas necesarias para facilitar la puesta en marcha y seguimiento de actividades de evaluación y mejora de la gestión y calidad asistencial en la práctica enfermera.

Evaluación

Actividades de evaluación

El estudiante deberá demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje previstos mediante las siguientes actividades de evaluación

1:

Criterios de Evaluación/Porcentaje:

1. Presentación del Proyecto de Mejora de Gestión y Calidad Asistencial realizado en grupo (70%)
2. Ejercicios de Problemas / Criterios / Indicadores realizados individualmente (10%)
3. Participación activa en las sesiones del curso / Trabajo en Equipo / Liderazgo (Ejercicios realizados a lo largo de la Formación) (10%)
4. Aplicación de conocimientos en la Práctica / Capacidad de Generar nuevas ideas, creatividad (se valorará en la presentación de proyectos y ejercicios) (10%).

2:

TÉCNICAS DE EVALUACIÓN		
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PARA QUÉ
PROYECTO	Estrategia didáctica en la que los estudiantes desarrollan un producto nuevo y único	Para Aprender haciendo, para evaluar la responsabilidad y la creatividad y par afrontar problemas que puedan surgir en su vida profesional
CASO	Supone el análisis y la resolución de una situación planteada, a través de la reflexión y el diálogo par un aprendizaje grupal integrado y significativo	Para tomar decisiones, resolver problemas, trabajar de manera colaborativa y de cara al desarrollo de capacidades de análisis y de pensamiento crítico.
OBSERVACIÓN	Estrategia basada en la recogida sistemática de datos en el propio contexto de aprendizaje: ejecución de tareas, prácticas.	Para obtener información de las actitudes a partir de comportamientos, habilidades procedimientos.
ONE MINUT PAPER	Son preguntas abiertas que se realizan al finalizar una clase (dos o tres)	Resultan útiles para evaluar el desarrollo de habilidades: síntesis, estrategias atencionales, integrar información, aprender a escuchar y aprender en la misma clase
TRABAJO ACADÉMICO	Desarrollo de un proyecto que puede ir desde trabajos breves y sencillos hasta amplios y complejos propios de últimos cursos	Fomentan el desarrollo de diversas capacidades de búsqueda y selección de información, lectura inteligente, organización y pensamiento crítico.

3:

TÉCNICAS DE EVALUACIÓN			
TÉCNICA	CONOCIMIENTOS	HABILIDADES	ACTITUDES
PROYECTO	XX	XX	XX
CASO	XX	XX	XX
OBSERVACIÓN	XX	XX	XX
ONE MINUT PAPER	xx	x	

TRABAJO ACADÉMICO	xx	x	

Actividades y recursos

Presentación metodológica general

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

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
CLASE PRESENCIAL	Exposición mediante presentación o explicación por parte del profesor (posiblemente incluyendo demostraciones)
TRABAJO EN GRUPO	Sesión supervisada donde los estudiantes trabajan en grupo y reciben asistencia y guía cuando es necesaria .
APRENDIZAJE BASADO EN PROBLEMAS	Partiendo de Problemas reales, aprenden a buscar la información necesaria para comprender dichos problemas, obtener las causas e implantar soluciones, todo ello bajo la supervisión del profesor
CASO	Técnica en la que los alumnos analizan situaciones profesionales presentadas por el profesor, con el fin de realizar una conceptualización y una búsqueda de soluciones eficaces .
APRENDIZAJE BASADO EN PROYECTOS	Situaciones en las que el alumno debe explorar y trabajar un problema práctico aplicando conocimientos interdisciplinarios
PRESENTACIÓN DE TRABAJOS DE GRUPO	Exposición de ejercicios asignados a un grupo de estudiantes que necesita trabajo consensuado para su conclusión
CLASES Prácticas	Cualquier tipo de Prácticas de aula
Tutoría	Periodo de instrucción realizado con el objetivo de revisar y discutir materiales y temas presentados en clase
EVALUACIÓN	Conjunto de pruebas escritas , orales , prácticas , trabajos, proyectos , etc, utilizados en la evaluación del estudiante .

Actividades de aprendizaje programadas (Se incluye programa)

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

1:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
TRABAJO TEÓRICO	Preparación de lecturas, trabajos para exponer o entregar en clases
TRABAJO PRÁCTICO	Preparación de actividades para exponer o entregar en las clases prácticas
ESTUDIO TEÓRICO	Estudio de contenidos relacionados con clases teóricas (estudiar, hacer ejercicios, lecturas complementarias, etc)
ESTUDIO PRÁCTICO	Relacionados con las clases prácticas
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	Actividades formativas complementarias relacionadas con la asignatura, asistencia a congresos , jornadas , seminarios, etc
TRABAJO VIRTUAL EN RED	Trabajo que parte de un espacio virtual, de acceso restringido, diseñado por el profesor, en el que se comparten documentos y debates

Planificación y calendario

Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos

SELECCIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS.

UNIDAD DIDÁCTICA 1:

28 y 29 de Octubre de 2010. Gestión y Calidad de los Servicios de Salud.

- 1.1. Conceptos y Evolución de la Mejora de la Calidad
- 1.2. La calidad en el sector sanitario. Dimensiones. Microgestión/Meso/Macrogestión

UNIDAD DIDÁCTICA 2:

25 y 26 de noviembre de 2010. Ciclo de Evaluación y Mejora Continua.

- 2.1. Revisión del ciclo de Evaluación y Mejora Continua
- 2.2. Metodología de Evaluación y Mejora de la Calidad
- 2.3. Herramientas para la Mejora Continua
- 2.4. Proyecto de Mejora de Gestión de la Calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 3:

16 de diciembre de 2010. Evaluación.

- 3.1. Resultados y definición de Criterios
- 3.2. Selección e implantación de acciones de mejora
- 3.3. Evaluación. Indicadores. Monitorización
- 3.4. Equipos y métodos de trabajo. Reuniones. Evaluación de los participantes y del líder.
- 3.5. Diseño de proyectos de mejora.

UNIDAD DIDÁCTICA 4:

27 de Enero de 2011. Herramientas de mejora: Guías de Práctica clínica, Protocolos y Vías clínicas.

- 4.1. Guías de Práctica Clínica, Protocolos y Vías Clínicas
- 4.2. Diseño de Protocolos.
- 4.3. Instrumento AGREE

UNIDAD DIDÁCTICA 5:

28 de enero de 2011. Organizaciones, Políticas y Estrategias. Sistemas de Gestión de la Calidad.

- 5.1. El Hospital como empresa de Servicios de Salud. Mesogestión
- 5.2. Servicios de Salud. Organización, Políticas y Estrategias. Macrogestión
- 5.3. Sistemas de Gestión de la Calidad: ISO, EFQM, Joint Commission

*** En las cinco unidades didácticas se presentarán trabajos en clase de forma grupal e individual.**

Bibliografía

1:

Libros:

1. Malagom-Londoño G, Galán Morera R, Pontón Laverde G. Administración Hospitalaria. Bogotá. Colombia. Ed: Panamericana (3ª Edición). 2008.
2. Ayuso Murillo, D. La Gestión de Enfermería y la División Médica como Dirección Asistencial. Ed: Díaz de Santos. 2007.
3. Aranaz JM, Aibar C, Vitaller J, Mira JJ. Gestión Sanitaria. Calidad y seguridad de los pacientes. Ed: Díaz de Santos. 2008.
4. Villalobos J. Gestión sanitaria para los profesionales de la salud. Madrid. Ed: McGraw-Hill-Interamericana. 2007.

2:

Revistas:

1. Gestión Clínica y Sanitaria:

Publicaciones editadas secundarias trimestrales realizadas por la Fundación Instituto de Investigación en Servicios de Salud, el Centre de Recerca en Economia i Salut de la Universitat Pompeu Fabra y la Fundación Gaspar Casal

Acerca a los gestores sanitarios a la investigación realizada y publicada. Pudiendo ser útil en la toma de Decisiones. Resúmenes estructurados de artículos originales publicados en revistas clave de gestión, e investigación clínica en servicios sanitarios, acompañados de un comentario que orienta sobre la Aplicabilidad de los resultados de la investigación en nuestro contexto

2. Calidad Asistencial:

Publica trabajos originales, artículos especiales, de revisión y cartas al director, así como las noticias de la propia Sociedad.

Artículos dirigidos una Atención Especializada / Atención Primaria / Gestores.

Investigación en salud pública, administración sanitaria, educación sanitaria, epidemiología, estadística médica, información sanitaria, Economía de la Salud, Gestión de Políticas y Calidad de Salud.

3:

Web:

La Sociedad Española de Calidad Asistencial (SECA).

<http://www.calidadasistencial.es/seca/quienes.php>

Sociedad Aragonesa de Calidad Asistencial (SACA)

<http://www.sacalidad.es/>

Guía Salud.

<http://www.guiasalud.es/home.asp>

Evidence-Based Nursing Edición Española

<http://www.enfermeria21.com/ebn/>

Protocolos de Cuidados Basados en la Evidencia_Aragón

<http://www.ics.aragon.es/awgc/contenido.detalle.do?idContenido=1431&vienede=null>

Referencias bibliográficas de la bibliografía recomendada

- Gestión clínica y sanitaria. Fundación Instituto de Investigación en Servicios de Salud, Fundación Gaspar Casal, Centre de Recerca en Economia y Salt, Universitat Pompeu Fabra Valencia, Fundación IISS, 1999- [Publicación periódica]
- 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
- Gestión sanitaria para los profesionales de la salud. Editor, Julio Villalobos Hidalgo ; autores, José Asúa Batarrita ... (et al.) Madrid, McGraw-Hill Interamericana, 2007
- La gestión de enfermería y la división médica como dirección asistencial. Diego Ayuso Murillo, dirección y coordinación. Madrid, Díaz de Santos, 2007
- Malagón-Londoño, Gustavo, Galán Morera, Ricardo, Pontón Laverde, Gabriel: Administración hospitalaria. 3ª ed. Bogotá, Editorial Médica Panamericana, 2008.
- Revista de Calidad Asistencial : órgano de la Sociedad Española de Calidad Asistencial Barcelona, Doyma, 1994- [Publicación periódica]