

DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA, GINECOLOGÍA E HISTORIA DE LA CIENCIA.



MASTER EN SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN DE SERVICIOS SANITARIOS

8ª EDICIÓN CURSO 2004/2005

MÉTODOS DE MEJORA DE LA CALIDAD ASISTENCIAL

Coordinador:

Jesús Mª Aranaz Andrés

MASTER EN SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN DE SERVICIOS SANITARIOS

Edición 2004 - 2005

CURSO:

MÉTODOS DE MEJORA DE LA CALIDAD ASISTENCIAL

Objetivos generales

Realizar una revisión práctica de la situación actual de la metodología referente a la mejora de la calidad asistencial en los servicios sanitarios así como las perspectivas de futuro.

Estudiar el papel de los métodos de mejora de la calidad asistencial como instrumento de utilidad en los servicios sanitarios.

Sensibilizar a los profesionales sobre la necesidad de incorporar la calidad a la práctica asistencial.

Contenidos

Conceptos y definiciones fundamentales de la calidad de la atención Métodos para la identificación y priorización de los problemas de calidad.

Métodos de análisis de las causas de los problemas de calidad. Construcción de criterios de calidad en la evaluación e indicadores para la monitorización.

Calidad Total y sus métodos de Mejora Continua de la Calidad Asistencial. Circunstancias en la implantación de los Programas de Mejora de Calidad Asistencial en los servicios sanitarios.

La **metodología docente** a utilizar será la de realizar exposiciones teóricas en las que se fomente la participación de los alumnos y se realicen trabajos en grupo. Se dará prioridad a la resolución de casos prácticos para el estudio de los diferentes conceptos. Se entregará material didáctico que recoja los puntos más importantes a tratar en el curso, así como bibliografía básica comentada.

Duración

30 horas lectivas. Día 16 de 16:30 a 20:30, día 17 de 10 a 14 y de 16:30 a 20:30, día 18 de 10 a 14, y días 22 y 23 de 16:30 a 20:30.

Mes de junio.

Coordina el curso:

Jesús M^a Aranaz Andrés

Doctor en Medicina.

Especialista en Medicina Preventiva y Salud Pública.

Diplomado en Gestión Gerencial Hospitalaria.

Profesor Asociado Dpto. Salud Pública. Universidad *Miguel Hernández*.

Responsable Servicio de Medicina Preventiva. Hospital Universitari Sant Joan d'Alacant.

Profesores:

Julián Vitaller Burillo

Doctor en Medicina.

Diplomado en Gestión Gerencial Hospitalaria.

Profesor Asociado Dpto. Salud Pública. Universidad *Miguel Hernández*.

Jefe de Sección de Inspección de Servicios Sanitarios de la Consellería de Sanidad.

José J. Mira Solves

Doctor en Psicología.

Especialista en Psicología de las Organizaciones.

Profesor Titular del Dpto. de Psicología de la Salud. Universidad *Miguel Hernández*.

SECUENCIACIÓN DE CONTENIDOS:

Jueves, día 16 tarde. Dr. Jesús Aranaz, Dr. Julián Vitaller.

I.- CONCEPTOS Y GENERALIDADES

Elementos conceptuales de la calidad asistencial. Componentes de la Calidad Asistencial. Evolución histórica de la concepción de la calidad de la asistencia. Situación actual. Perspectivas de futuro. Mejora Continua de la Calidad Asistencial. Calidad y costes: ¿Qué son los costes de la no calidad?. Aplicación de los Costes de la no calidad en el sector sanitario.

Ejercicio 1. Identificación de los componentes de la calidad asistencial, utilizando la Técnica de Grupo Nominal.

Viernes, día 17 mañana. Dr. Julián Vitaller.

II.- ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD. ACREDITACIÓN DE LOS SERVICIOS SANITARIOS.

La certificación en calidad: Normas ISO 9000. Acreditación sanitaria. Diferencias entre acreditación y autorización. Tipos de acreditación. El modelo americano: Joint Commission on Hospital Accreditation (JCHA). El modelo Francés. La experiencia española. El proceso de acreditación.

Viernes, día 17 tarde. Dr. Jesús Aranaz.

III.- EL CICLO EVALUATIVO DE LA CALIDAD.

Métodos de detección y priorización de problemas de calidad asistencial. Evaluación de los problemas de calidad asistencial. Métodos cualitativos en la detección de problemas y en la evaluación de las causas de los problemas de calidad asistencial. Diagrama de Ishikawa. Análisis de campos de fuerzas. Diagrama de flujo.

El ciclo evaluativo de la calidad. Componentes del ciclo evaluativo y su aplicación a los problemas de calidad en los servicios sanitarios. Definición de criterios. Elaboración de indicadores. Tipos y construcción de indicadores. Establecimiento de estándares. La presentación de los datos. El Diagrama de Pareto. Gráficos de control.

Ejercicio 2. Priorización de problemas, utilizando la Parrilla de Priorización.

Ejercicio 3. Elaboración de objetivos, indicadores y estándares.

Sábado, día 18 mañana. Dr. Jesús Aranaz.

IV.- GESTIÓN DE PROCESOS.

Grupos de mejora: Las comisiones clínicas. Normativa reguladora. Organización y funcionamiento. La monitorización. El audit médico. La gestión de los procesos asistenciales: Las vías clínicas.

Casos prácticos.

Miércoles 22 tarde. Dr. José J. Mira

V.- LA ORIENTACION AL CLIENTE

Modelo Europeo para la Gestión de la Calidad (EFQM). El Hospital orientado al paciente. Cuidados centrados en el paciente.

Paciente-usuario-cliente. Interrelaciones profesionales-usuarios. Satisfacción del paciente. Calidad del servicio percibida por el cliente. Métodos de evaluación de la calidad percibida y la satisfacción del paciente. Las encuestas de satisfacción. Modelos. Diseño de cuestionarios. Metodología de aplicación. El Cuestionario SERVQHOS.

Jueves 23 tarde. Dr. Jesús Aranaz

VII.- EVALUACIÓN DE RESULTADOS.

Métodos de análisis de resultados. Mortalidad. Reingresos, etc.

Seguridad clínica del paciente. Efectos Adversos. Gestión de riesgos.

BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA

Aranaz JM^a, Vitaller J. *La calidad: un objetivo de la asistencia, una necesidad de la gestión sanitaria*. Estudios para la Salud, nº 1. 2^a (Edición). Generalitat Valenciana. Valencia, 2002. ISBN: 84-482-3008-6.

Aranaz JM^a, Vitaller J. *Aseguramiento de la calidad y acreditación sanitaria*. Estudios para la salud, nº 4. Generalitat Valenciana. Valencia, 2003. 324 páginas. ISBN: 84-482-3362-X.

Aranaz JM^a, Vitaller J. y Grupo de Estudio del Proyecto IDEA: *Identificación de Efectos Adversos. De las complicaciones y efectos adversos a la gestión de los riesgos de la asistencia sanitaria*. Estudios para la salud, nº 13. Generalitat Valenciana. Valencia, 2004. ISBN: 84-482-3884-2.

Carbonell MA, Aranaz JM^a, Mira JJ. *Calidad asistencial y satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias hospitalario*. Estudios para la salud, nº 12. Generalitat Valenciana. Valencia, 2004.

Mira JJ, Aranaz JM^a, Blanco MA, García E, Martínez B, Lizán M, Navarro JF, García S, García A, Jiménez M, Biurrun A, Díez A, Carballo F, Sáinz A. Calidad Relacional y satisfacción del usuario. En Rodríguez Pérez P y García Caballero J. *Calidad en la atención sanitaria. Conceptos teóricos y aplicaciones prácticas*. Sociedad Española de Medicina Preventiva, Higiene y Salud Pública. Sociedad Española de Calidad Asistencial. MSD-Medicina Basada en la Evidencia. Madrid, 2001. ISBN: 84-87385-62-1.