Guía didáctica

ASIGNATURA: *Calidad y seguridad de los servicios sanitarios*

Título: Máster Universitario en Dirección y Gestión de Enfermería
Materia: III- Gestión clínica y de cuidados. Calidad y seguridad en los servicios sanitarios. Estilos de liderazgo en la gestión de enfermería.
Créditos: 9 ECTS
Código: 05MDGE

Índice

1. Organización general 3
1.1. Datos de la asignatura 3
1.2. Equipo docente 3
1.3. Introducción a la asignatura 3
1.4. Competencias y resultados de aprendizaje 4
2. Contenidos/temario 5
3. Metodología 6
4. Actividades formativas 7
5. Evaluación 8
5.1. Sistema de evaluación 8
5.2. Sistema de calificación 9
6. Bibliografía 9
6.1. Bibliografía de referencia 9

1. Organización general

1.1. Datos de la asignatura

MATERIA	Gestión clínica y de cuidados. Calidad y seguridad en los servicios sanitarios. Estilos de liderazgo en la gestión de enfermería.
ASIGNATURA	Calidad y seguridad de los servicios sanitarios. **9 ECTS**
Carácter	Obligatorio
Cuatrimestre	Segundo
Idioma en que se imparte	Castellano
Requisitos previos	No existen
Dedicación al estudio por ECTS	**25 horas**

1.2. Equipo docente

Profesor	**Dra. Cristina Arce Recatalá** *Cristina.arce@campusviu.es*

1.3. Introducción a la asignatura

La asignatura de calidad y seguridad de los servicios sanitarios paciente se presentan los modelos de calidad y se avanza en las características en la gestión de calidad de las organizaciones sanitarias. Acreditar las organizaciones sanitarias, así como el conocimiento en profundidad de los modelos de excelencia aplicados y con éxito en sanidad (EFQM, Joint Commission etc.) son elementos fundamentales en la gestión de la calidad asistencial.

La seguridad del paciente como un componente transversal de la calidad asistencial cobra especial relevancia por la aportación enfermera en la gestión de riesgos, así como los sistemas de declaración de eventos adversos y la cultura de seguridad en las s instituciones sanitarias.

Al cursar esta asignatura, se pretende que el alumno adquiera los conocimientos y las herramientas necesarias para la gestión de la calidad y la seguridad del paciente a través del cambio de cultura proactiva en las unidades de enfermería, consiguiendo así minimizar los riesgos en las organizaciones sanitarias.

1.4. Competencias y resultados de aprendizaje

COMPETENCIAS GENERALES

CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.

CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.

CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.

CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DE LA ASIGNATURA

C.E.2.- Responder a dilemas éticos en la gestión de las organizaciones sanitarias en un contexto colaborativo, ético y de códigos reguladores y legales.

C.E.3.- Gestionar la implantación de los distintos perfiles, competencias y funciones enfermeras destacando la gestión de casos y la práctica avanzada.

C.E.4.- Diseñar programas e intervenciones sanitarias en el contexto de la gestión y dirección del cuidado enfermero.

C.E.5.- Desarrollar planes de comunicación efectivos con los agentes de interés que permita obtener y mantener un clima de trabajo en equipo positivo.

C.E.6.- Coordinar unidades y servicios de enfermería para la gestión del conocimiento a través del uso de TIC.

C.E.7.- Gestionar la implantación de sistemas de información en la estandarización y normalización de los cuidados de salud para la aplicación de aplicar las Taxonomías del Lenguaje Normalizado en Enfermería, así como los Planes de Cuidados Estandarizados.

C.E.8.- Utilizar las herramientas de evaluación y auditoria del cuidado según los estándares de calidad.

C.E.9.- Diseñar las líneas estratégicas en el ámbito de la gestión clínica y de servicios.

C.E.10.- Diseñar intervenciones innovadoras en el ámbito de la gestión clínica y de servicios.

C.E.11.- Analizar las diferentes prestaciones en salud relacionadas con la dirección y la gestión enfermera.

C.E.12.- Comprender los principios de financiación de cuidados sociosanitarios para usar los recursos eficientemente.

C.E.13.- Desarrollar estrategias de gestión de seguridad y calidad asistencial con razonamiento crítico y científico.

C.E.14.- Analizar sistemas de calidad y seguridad del paciente, aplicados al contexto de las unidades de gestión clínica.

C.E.15.- Aplicar los conocimientos sobre los fundamentos que sustentan el conocimiento científico en el desarrollo de informes y modelos de actuación en el ámbito de la gestión enfermera.

C.E.16.- Evaluar artículos originales publicados en revistas científicas para la gestión de la efectividad y eficiencia en la práctica clínica.

C.E.18. - Establecer políticas de gestión y dirección enfermera tanto en el ámbito nacional como internacional.

2. Contenidos/temario

Tema 1: Definiciones de calidad. Evolución histórica del concepto calidad. La calidad asistencial en las organizaciones sanitarias.

1.1 Definiciones de calidad.

1.2 Evolución histórica del concepto calidad.

1.3 La calidad asistencial en las organizaciones sanitarias.

Tema 2: Dimensiones de la calidad asistencial.

2.1 Dimensiones de la calidad según la Organización Mundial de la Salud (OMS).

2.2 Dimensiones de la calidad según A. Donabedian.

2.3 El plan de calidad del Sistema Nacional de Salud en España.

Tema 3: Herramientas para la gestión de la calidad

3.1 Introducción

3.2 Herramientas básicas

3.3 Evaluación de la calidad

Tema 4: certificación, acreditación y excelencia en la calidad asistencial.

4.1 Certificación y acreditación

Tema 5: calidad del cuidado. Estándares de excelencia. Proyecto Séneca. Hospitales magnéticos

5.1 Proyecto Séneca. Estándares de calidad del cuidado

5.2 Hospitales magnéticos

Tema 6: la seguridad del paciente como dimensión fundamental asistencial

6.1 Antecedentes históricos

6.2 Iniciativas sobre la seguridad del paciente

6.3 La seguridad del paciente como dimensión fundamental asistencial

Tema 7: estudios de eventos adversos.

7.1 Introducción a la seguridad del paciente

7.2 Estudios sobre la seguridad del paciente en el ámbito internacional

7.3 Estudios sobre la seguridad del paciente en el ámbito nacional

Tema 8: estrategias de seguridad del paciente en las organizaciones sanitarias.

8.1 Terminología y taxonomía en seguridad del paciente.

8.2 Estrategias de seguridad del paciente.

Tema 9: estudios de eventos adversos.

9.1 La cultura de seguridad en las organizaciones sanitarias.

9.2 Cultura de seguridad.

Tema 10: sistemas de notificación y registro.

10.1 Identificación y gestión de los riesgos.

10.2 Sistemas de notificación de los riesgos.

10.3 Análisis modal de fallos y efectos (AMFE).

10.4 Análisis causa raíz (ACR).

10.5 Clasificación de los incidentes relacionados con la seguridad del paciente.

Tema 11: seguridad del paciente y gestión del cuidado enfermero.

11.1 Impacto social de los eventos adversos.

11.2 Seguridad del paciente y gestión del cuidado enfermero.

Tema 12: segundas y terceras víctimas y eventos adversos.

12.1 Victimas en seguridad del paciente.

12.2 Primeras víctimas

12.3 Segundas víctimas

12.4 Terceras víctimas

3. Metodología

La metodología de la Universidad Internacional de Valencia (VIU) se caracteriza por una apuesta decidida en un modelo de carácter e-presencial. Así, siguiendo lo estipulado en el calendario de actividades docentes del Título, se impartirán en directo un conjunto de sesiones, que, además, quedarán grabadas para su posterior visionado por parte de aquellos estudiantes que lo necesitasen. En todo caso, se recomienda acudir, en la medida de lo posible, a dichas sesiones, facilitando así el intercambio de experiencias y dudas con el docente.

En lo que se refiere a las metodologías específicas de enseñanza-aprendizaje, serán aplicadas por el docente en función de los contenidos de la asignatura y de las necesidades pedagógicas

de los estudiantes. De manera general, se impartirán contenidos teóricos y, en el ámbito de las clases prácticas se podrá realizar la resolución de problemas, el estudio de casos y/o la simulación.

Por otro lado, la Universidad y sus docentes ofrecen un acompañamiento continuo al estudiante, poniendo a su disposición foros de dudas y tutorías para resolver las consultas de carácter académico que el estudiante pueda tener. Es importante señalar que resulta fundamental el trabajo autónomo del estudiante para lograr una adecuada consecución de los objetivos formativos previstos para la asignatura.

4. Actividades formativas

Durante el desarrollo de cada una de las asignaturas se programan una serie de actividades de aprendizaje que ayudan a los estudiantes a consolidar los conocimientos trabajados.

A continuación, se relacionan las actividades que forman parte de la asignatura:

1. **Actividades de carácter teórico**

Se trata de un conjunto de actividades guiadas por el profesor de la asignatura destinadas a la adquisición por parte de los estudiantes de los contenidos teóricos de la misma. Estas actividades, diseñadas de manera integral, se complementan entre sí y están directamente relacionadas con los materiales teóricos que se ponen a disposición del estudiante (manual, SCORM y material complementario). Estas actividades se desglosan en las siguientes categorías:

a. Clases expositivas

b. Observación y evaluación de recursos didácticos audiovisuales

c. Sesiones con expertos en el aula

d. Estudio y seguimiento de material interactivo

2. **Actividades de carácter práctico**

Se trata de un conjunto de actividades guiadas y supervisadas por el profesor de la asignatura vinculadas con la adquisición por parte de los estudiantes de los resultados de aprendizaje y competencias de carácter más práctico. Estas actividades, diseñadas con visión de conjunto, están relacionadas entre sí para ofrecer al estudiante una formación completa e integral.

3. **Tutorías**

Se trata de sesiones, tanto de carácter síncrono como asíncrono (e-mail), individuales o colectivas, en las que el profesor comparte información sobre el progreso académico del estudiante y en las que se resuelven dudas y se dan orientaciones específicas ante dificultades concretas en el desarrollo de la asignatura.

4. **Trabajo autónomo**

Se trata de un conjunto de actividades que el estudiante desarrolla autónomamente y que están enfocadas a lograr un aprendizaje significativo y a superar la evaluación de la asignatura. La realización de estas actividades es indispensable para adquirir las competencias y se encuentran entroncadas en el aprendizaje autónomo que consagra

la actual ordenación de enseñanzas universitarias. Esta actividad, por su definición, tiene carácter asíncrono.

5. **Prueba objetiva final**

Como parte de la evaluación de cada una de las asignaturas (a excepción de las prácticas y el Trabajo fin de título), se realiza una prueba (examen final). Esta prueba se realiza en tiempo real (con los medios de control antifraude especificados) y tiene como objetivo evidenciar el nivel de adquisición de conocimientos y desarrollo de competencias por parte de los estudiantes. Esta actividad, por su definición, tiene carácter síncrono.

5. Evaluación

5.1. Sistema de evaluación

El Modelo de Evaluación de estudiantes en la Universidad se sustenta en los principios del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), y está adaptado a la estructura de formación virtual propia de esta Universidad. De este modo, se dirige a la evaluación de competencias.

Sistema de Evaluación	Ponderación
Portafolio*	**40-60 %**
El portafolio se compondrá de diferentes actividades guiadas (normalmente entre 2 y 4) que se podrán realizar de manera individual o grupal.	
Sistema de Evaluación	**Ponderación**
Prueba final*	**40-60 %**
La prueba final consistirá en una prueba competencial tipo test de respuesta múltiple. *La fórmula de corrección será: Aciertos - Errores/nº de alternativas de respuesta-1*	

***Es requisito indispensable para superar la asignatura aprobar cada apartado (portafolio y prueba final)** con un mínimo de 5 para ponderar las calificaciones.

Los enunciados y especificaciones propias de las distintas actividades serán aportados por el docente, a través del Campus Virtual, a lo largo de la impartición de la asignatura.

Atendiendo a la Normativa de Evaluación de la Universidad, se tendrá en cuenta que la utilización de **contenido de autoría ajena** al propio estudiante debe ser citada adecuadamente en los trabajos entregados. Los casos de plagio serán sancionados con suspenso (0) de la actividad en la que se detecte. Asimismo, el uso de **medios fraudulentos durante las pruebas de evaluación** implicará un suspenso (0) y podrá implicar la apertura de un expediente disciplinario.

5.2. Sistema de calificación

La calificación de la asignatura se establecerá en los siguientes cómputos y términos:

Nivel de aprendizaje	Calificación numérica	Calificación cualitativa
Muy competente	9,0 - 10	Sobresaliente
Competente	7,0 - 8,9	Notable
Aceptable	5,0 -6,9	Aprobado
Aún no competente	0,0 -4,9	Suspenso

Sin detrimento de lo anterior, el estudiante dispondrá de una **rúbrica simplificada** en el aula que mostrará los aspectos que valorará el docente, como así también los **niveles de desempeño que tendrá en cuenta para calificar las actividades vinculadas a cada resultado de aprendizaje.**

La mención de «**Matrícula de Honor**» podrá ser otorgada a estudiantes que hayan obtenido una calificación igual o superior a 9.0. Su número no podrá exceder del cinco por ciento de los estudiantes matriculados en una materia en el correspondiente curso académico, salvo que el número de estudiantes matriculados sea inferior a 20, en cuyo caso se podrá conceder una sola «Matrícula de Honor.

6. Bibliografía

6.1. Bibliografía de referencia

ANCC. (2020). Programa de reconocimiento magnet de ANCC ®. 09/09/2020, de ANCC Sitio web: https://www.nursingworld.org/organizational-programs/magnet/

Cubillos M. C. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. Revista de la Universidad de La Salle, (48), 80-99.

Donaldson, M. S., Corrigan, J. M., & Kohn, L. T. (2000). To err is human: building a safer health system (Vol. 6). National Academies Press.

Donna, S.et als. Entorno clínico de la enfermera hospitalaria. Enfermería Clínica Volume 12, Issue 1, 2002, Pages 13-21

ISO. (2020). Sistemas de Gestión de la Calidad. 11 de septiembre de 2020, de ISO Sitio web: https://www.normas-iso.com/iso-9001/

La seguridad en los cuidados de los pacientes hospitalizados. Proyecto SENECA. Madrid: Ministerio de Sanidad y Política Social; 2010

Ministerio de Sanidad Servicios Sociales e Igualdad. (2016). Estrategia de Seguridad del Paciente del Sistema Nacional de Salud. Período 2015-2020.

Ministerio de Sanidad Servicios Sociales e Igualdad. https://doi.org/10.1016/S0025-7753(08)76454-6

Ministerio de Sanidad Servicios Sociales e Igualdad. (2019). Seguridad del Paciente. Retrieved January 4, 2019, from https://cursos.seguridaddelpaciente.es/

Ministerio de Sanidad y Consumo. (2014). Sistemas de registro y notificación de incidentes y eventos adversos. Madrid. Retrieved from https://www.seguridaddelpaciente.es/resources/documentos/sistemasregistronotificacionincidentesea.pdf

Revista de Calidad Asistencial. (2001). Los siete pilares de la calidad. Avedis Donabedian. Revista de Calidad Asistencial, 16, 96-101.

Redacción Evidencia. Hospitales Magnéticos. Satisfacción de la enfermera y calidad del cuidado. Evidentia 2004 ene-abr;1(1). En: http://www.indexf.com/evidentia/n1/6articulo.php [ISSN: 1697-638X]. Consultado el 18 de septiembre de 2020.