

SISTEMAS DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA.

Formación virtual desarrollada por la plataforma **MOODLE FORMATEL**

V001/08

Fecha aprobación temario: 24 de Octubre

Inicio: 31 Marzo 2008

Plazo de inscripción: 7 de Marzo

Duración: 2 meses y medio, 60 horas

Presentación

El desarrollo de cualquier organización se sustenta en dos pilares básicos: la innovación y la mejora continua. Es decir, en el cambio. La innovación, con sus grandes saltos, trae consigo nuevos paradigmas que el paso del tiempo va convirtiendo gradualmente en rutinas y la mejora continua hace posible que esas rutinas alcancen su máximo potencial. Esta es la clave de la subsistencia de cualquier empresa, también de las organizaciones sanitarias. Para que esto sea posible hace falta un marco de referencia que actúe como sistema de ayuda para seleccionar y orientar de forma estratégica la oportunidad y la dirección de esos cambios, una metodología de trabajo que facilite la implementación de las mejoras seleccionadas y unas personas capacitadas y con recursos suficientes para llevarlas a cabo.

En nuestro entorno, ya desde que se hicieron efectivas las transferencias sanitarias a la Comunidad Autónoma de Aragón, el Servicio Aragonés de la Salud (SALUD) adoptó el modelo EFQM de excelencia como principal instrumento de orientación con el que poder identificar y seleccionar los diferentes proyectos de cambio, sin renunciar a otros como los basados en la certificación y acreditación de la ISO, o en la medición de estándares de la Joint Commission International.

Pero para que en los diferentes centros y unidades de trabajo se implanten y lleven a cabo esas mejoras y esos cambios identificados hacen falta personas con un buen nivel de

motivación e implicación, recursos suficientes y conocimientos metodológicos básicos para saber resolver las dificultades que se le vayan presentando. Incluso para jugar al fútbol hace falta ganas (motivación), al menos un balón (recursos) y saber las reglas elementales del juego (metodología). Cualquiera de esas tres cosas que falle hace imposible el juego.

En ese sentido, el propósito de este curso se centra en la metodología y trata de ofrecer una visión general del concepto de calidad y de mejora continua en el contexto de las organizaciones sanitarias, hacer una primera aproximación a la metodología y a las herramientas básicas para el desarrollo de proyectos y planes de mejora y tener un primer contacto con algunos de los métodos empleados para la gestión de la calidad en los diferentes centros sanitarios, servicios o unidades clínicas. La motivación y la asignación de recursos son dos importantes tareas directivas que, por supuesto, caen muy fuera de las manos y de las posibilidades de esta actividad formativa.

A quién se dirige

El curso está dirigido a personal sanitario que trabaja en alguno de los centros sanitarios del SALUD y que cumple los siguientes criterios:

- Estar en posesión del título de médico o de Diplomado/a en Enfermería o equivalente.
- Desempeñar la función de responsable de calidad en su unidad de trabajo, pertenecer a equipos de mejora, o ser responsable de algún proyecto de mejora en relación con el programa de calidad de su servicio o unidad o perteneciente al Programa de Ayudas a las Iniciativas de Mejora de la Calidad en SALUD.

Objetivos académicos:

Objetivo General:

Proporcionar a los participantes conocimiento, habilidades metodológicas y capacidades básicas para poder llevar a cabo procesos de mejora en sus respectivas unidades o servicios sobre la base de:

- El aprendizaje de los métodos y técnicas de mejora continua.
- El aprendizaje de metodologías y técnicas de trabajo en equipo
- El aprendizaje de metodologías para el análisis y la implantación del cambio
- El encuadre general de los procesos de mejora a nivel de la organización
- El aprendizaje de los métodos para el diseño de planes y proyectos de mejora.

Competencias Desarrolladas

El proceso de aprendizaje de esta actividad docente pretende facilitar el desarrollo de las competencias siguientes:

- Disponer del conocimiento sobre el concepto de calidad y, más concretamente, sobre la calidad asistencial.
- Aplicar con criterio las diferentes fases del ciclo de evaluación y mejora continua de la calidad en el ámbito de las organizaciones sanitarias.
- Participar en la implantación de los diversos métodos para gestionar la calidad - Certificación ISO, acreditación modelo Joint Commission Acreditación, Modelo de excelencia EFQM, entre otros - que se desarrollan en las organizaciones sanitarias.
- Diseñar y desarrollar un plan de calidad aplicable a un Servicio / Unidad / Centro de Salud.

Metodología Docente

La metodología del curso tiene un enfoque eminentemente práctico, fomentando que los participantes adquieran las habilidades a partir de la utilización de las diferentes herramientas de trabajo. La actividad docente se desarrollará a partir de:

- Lectura comprensiva del material didáctico correspondiente a cada unidad.
- Aportación de ejemplos prácticos
- Resolución de dudas a través de correo electrónico y anuncios en tabón.
- Desarrollo de tareas individuales
- Formas participativas de debate en foros de discusión

Interacción entre profesor y alumnos:

- Los profesores irán marcando el ritmo de trabajo a través de mensajes en el tabón virtual, donde irán colgando la información complementaria que pudiera ser de interés para profundizar más en cada tema.
- Los alumnos tendrán libertad para formular cualquier pregunta que consideren oportuna a través del correo electrónico. Los profesores contestarán individualmente a cada alumno en un plazo máximo de 24 horas.
- Las cuestiones planteadas que pudieran ser de interés para todos los alumnos se contestarán a través del tablón virtual del aula.
- Se realizará un debate entre los alumnos sobre un tema concreto relacionado con el curso que será moderado y resumido por los profesores.
- Los profesores monitorizarán individualmente las actividades prácticas de cada alumno.

Profesorado

Juan Ramón García Mata

- Médico Especialista en Medicina Preventiva y Salud Pública
- Máster en Gestión de Calidad de los Servicios Sanitarios
- Coordinador de Calidad del Sector Zaragoza II y del Hospital Universitario Miguel Servet

José Ignacio Barrasa Villar:

- Médico Especialista en Medicina Preventiva y Salud Pública
- Experto Europeo en Gestión de la Calidad en el Sector Sanitario. EOQ Quality Systems Manager in Healthcare.
- Coordinador Médico de Calidad del Sector Zaragoza III y del Hospital Clínico Universitario de Zaragoza

Programa

La actividad docente está constituida por cuatro unidades de aprendizaje. Cada unidad aborda los siguientes contenidos:

Unidad 1. Introducción a la calidad y a los sistemas de gestión de calidad.

- Concepto de calidad. Calidad asistencial.
- Dimensiones de la calidad
- Costes de Calidad
- Herramientas para la mejora de la calidad.

Unidad 2. Mejora continua.

- El ciclo de evaluación y mejora de la calidad. Fases del ciclo.
- Sistemas de monitorización de indicadores
- Gestión por procesos
- Trabajo en equipo

Unidad 3. Sistemas de gestión de la calidad:

- Acreditación de centros sanitarios, modelo Joint Commission
- Certificación ISO
- Modelo de excelencia EFQM

Unidad 4. Plan de calidad en una Unidad/ Servicio/Centro de Salud.

- Introducción a la actividad planificada
- Estructura de un Plan de Calidad
- Recomendaciones para la puesta en marcha del plan de calidad de un Servicio.

Evaluación

El aprovechamiento docente de los alumnos se evaluará a partir de la realización de las diferentes actividades prácticas incluidas en cada unidad:

- Práctica de identificación de las diferentes dimensiones de la calidad
- Práctica de priorización de problemas y oportunidades de mejora
- Práctica de definición de problemas de calidad
- Práctica de elaboración de criterios para evaluar la práctica clínica
- Práctica de definición de indicadores
- Práctica de evaluación de un criterio del modelo EFQM
- Práctica de diseño de un Plan de Calidad

Todos estos ejercicios prácticos deben ser elaborados individualmente por cada alumno y remitidos a los profesores que podrán evaluar así el grado de asimilación y aprovechamiento del contenido teórico de las diferentes Unidades.

Al final de la actividad docente se pasará también una encuesta de satisfacción entre los alumnos para evaluar la acción formativa desde su punto de vista.

Matrícula

El coste de la matrícula está cubierto por los fondos del SALUD, por lo que los alumnos no tendrán que abonar ningún importe.



Actividad acreditada por la Comisión de Formación Continuada de las Profesiones Sanitarias de Aragón con 4,3 Créditos. Nº de expediente 02 0007 05 0133 A.



Coordinación

- José María Mengual Gil. Director de Area de Transferencia del conocimiento del I+CS
E-mail: jmmengual.iacs@aragon.es
- Sonia Montaner Aguilar. Técnico Docente del I+CS
Email: smontaner.iacs@aragon.es
Avda. Gómez Laguna 25. Planta 3.
Telf.: 976 71 6782 Fax: 976 71 4670

Secretaría

Mónica Álvarez Bello Elena Navarro Pellejero	Tel. 976 71 6782 Fax. 976 714670	E-mail: formacion.iacs@aragon.es
---	-------------------------------------	--

Planificación del Aprendizaje

Unidad 1. Introducción a la calidad y a los sistemas de gestión de calidad.

Objetivos	Contenidos	Materiales	Actividades	Tiempo
1. Conocer los conceptos de calidad y calidad asistencial	- Concepto de calidad. Calidad asistencial.	Material didáctico	Lectura y comprensión del material didáctico	10 h
2. Identificar los componentes de la calidad y su valoración por los protagonistas de los servicios de salud	- Dimensiones de la calidad	Unidad 1. Introducción a la calidad y a los sistemas de gestión de calidad	Ejercicio 1: Dimensiones de la Calidad (Tarea tipo "enviar documento")	1 h
3. Conocer las características que definen el concepto de calidad total y mejora continua de la calidad.	- Costes de la Calidad			2 h
4. Comprender el concepto de costes de calidad y sus diferentes componentes	- Herramientas para la mejora de la calidad.	Material para ejercicio 1	Debate: (debate en foro sobre una cuestión que se planteará)	
5. Valorar las características que dificultan las actividades de mejora de la calidad.				
6. Conocer los modelos que se utilizan más frecuentemente en el entorno sanitario para establecer un sistema de gestión de calidad.				

Unidad 2. Mejora continua.

Objetivos	Contenidos	Materiales	Actividades	Tiempo
7. Conocer las diferentes fases del ciclo de evaluación de la calidad.	- El ciclo de evaluación y mejora de la calidad. Fases del ciclo	Material didáctico Unidad 2. Mejora continua Material para ejercicio 2	Lectura y comprensión del material didáctico	12h
8. Revisar los sistemas de identificación y priorización de problemas de calidad.	- Sistemas de monitorización de indicadores		Ejercicio 2: Aplicación práctica del ciclo de mejora: (Consta de 4 tareas tipo "enviar documento")	12h
9. Comprender cuando está indicado diseñar un estudio de calidad y las fases del mismo.	- Gestión por procesos - Trabajo en equipo		a. Priorización de problemas de calidad/oportunidades de mejora	
10. Conocer las herramientas y los de los distintos métodos de análisis de los problemas de calidad.			b. Definición de problemas de calidad/oportunidades de mejora	
11. Conocer las fases del audit, incluyendo la elaboración de criterios de evaluación.			c. Definición de problemas de calidad / oportunidades de mejora	
12. Revisar los sistemas de elaboración de indicadores de calidad y el papel que desempeña la monitorización dentro de un sistema de mejora continua de la calidad.			d. Elaboración de indicadores	

13. Conocer bases conceptuales de la gestión por procesos y su contextualización en la mejora continua de la calidad

14. Conocer los elementos definitorios de un proceso, las diferentes clases de procesos y el método de representación gráfica de los procesos.

15. Comprender la importancia del trabajo en equipo para la calidad y sus formas de hacerlo efectivo

Unidad 3. Sistemas de gestión de la calidad

Objetivos	Contenidos	Materiales	Actividades	Tiempo
16. Profundizar en el uso del modelo EFQM, tomando como base la evaluación de un subcriterio.	- Acreditación de centros sanitarios, modelo Joint Commission	Material didáctico	Lectura y comprensión del material didáctico	5h
	- Certificación ISO	Unidad 3: Sistemas de gestión de la calidad	Ejercicio 3: Evaluar subcriterio EFQM (Tarea tipo enviar documento)	
	- Modelo de excelencia EFQM	Material para ejercicio 3		5h

Unidad 4. Plan de calidad en una Unidad / Servicio / Centro de Salud.

Objetivos	Contenidos	Materiales	Actividades	Tiempo
17. Estructurar un plan de calidad aplicable a un Servicio /Unidad Clínica /Centro de Salud.	- Introducción a la actividad planificada	Material didáctico	Lectura y comprensión del material didáctico	3 h
15. Reconocer los mecanismos facilitadores para la puesta en marcha de programa de calidad.	- Estructura de un Plan de Calidad - Recomendaciones para la puesta en marcha del plan de calidad de un Servicio.	Unidad 4: Plan de calidad en una Unidad/ Servicio / Centreo de Salud Material para ejercicio 4	Ejercicio 4: Elaborar un programa de calidad de un Servicio/Unidad o Centro de Salud (tarea tipo: "enviar documento")	10 h