68712 - Calidad y seguridad en los servicios sanitarios

Información del Plan Docente

Año académico	2017/18
Centro académico	104 - Facultad de Medicina
Titulación	459 - Máster Universitario en Salud Pública
Créditos	2.0
Curso	1
Periodo de impartición	Segundo Semestre
Clase de asignatura	Optativa
Módulo	---

1.Información Básica

1.1.Introducción

Breve presentación de la asignatura

Tras haber superado la parte común del master, esta asignatura está orientada, básicamente, a aquellos alumnos que desarrollen actualmente su actividad en servicios asistenciales así como a aquellos interesados en desarrollar en el futuro actividades de gestión de servicios de salud.

Se considera muy conveniente que, a lo largo del tiempo en que se desarrollen las actividades presenciales de la materia, el alumno revise y trabaje con la documentación que se suministre, y realice las actividades planteadas por el profesorado.

1.2.Recomendaciones para cursar la asignatura

Esta asignatura optativa del master de Salud Pública tiene por finalidad dar una visión de conjunto de las diferentes estrategias y actividades de la calidad asistencial y de la seguridad del paciente a los alumnos procedentes de los diferentes grados relacionados con la atención a la salud.

Dada la corta duración de las actividades presenciales programadas, se recomienda intensamente la asistencia y participación a las mismas ya que facilita el intercambio de experiencias entre profesores y estudiantes.

Es así mismo recomendable que todo el alumnado esté al tanto de las principales fuentes documentales facilitadas y las haya manejado con carácter individual durante el desarrollo de la asignatura.

Se recomienda un repaso previo y durante el desarrollo de la asignatura del material facilitado y de los contenidos correspondientes a la asignatura de Planificación, Evaluación y Gestión Sanitaria referidos a Calidad asistencial.

1.3.Contexto y sentido de la asignatura en la titulación

Junto con la asignatura de Evaluación de Servicios de salud esta asignatura de carácter optativo es relevante para quienes tienen interés y/o dedicación en los diferentes niveles de gestión de servicios sanitarios, asumiendo los siguientes criterios:

68712 - Calidad y seguridad en los servicios sanitarios

- La calidad asistencial debe ser una preocupación de todos aquellos que desempeñan de forma efectiva su actividad en los servicios de salud, tanto en puestos directivos como en relación directa con el paciente.
- La seguridad del paciente -dimensión clave de la calidad asistencial, constituye un prerrequisito de una asistencia sanitaria efectiva y de calidad.
- El entorno asistencial y sanitario es cambiante y procede que un profesional especializado tenga criterio para valorar los cambios.
- Proporciona las bases conceptuales para evaluar las áreas de interés del resto de asignaturas de la titulación.

1.4.Actividades y fechas clave de la asignatura

Las sesiones de la asignaturab se desarrollarán entre los meses de abril y mayo.

El calendario de las sesiones se publicará en el ADD del Master.

2.Resultados de aprendizaje

2.1.Resultados de aprendizaje que definen la asignatura

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

- Aplica el modelo PDCA a un actividad de mejora de la calidad en el trabajo asistencial.
- Maneja correctamente la terminología de la calidad asistencial y de la seguridad clínica.
- Construye y valora indicadores de calidad y seguridad de un servicio clínico o de un centro de salud.
- Describe los factores que influyen sobre la calidad asistencial y la seguridad del paciente.
- Conoce y maneja las fuentes de datos e información útiles para evaluar la calidad y la seguridad de un servicio.

2.2.Importancia de los resultados de aprendizaje

En un contexto de recursos necesariamente limitados, la competencia de un profesional que vaya a trabajar en cualquier nivel de gestión de los servicios sanitarios estará determinada por disponer de una visión de conjunto de las actividades orientadas a garantizar y mejorar la calidad de los mismos.

En el contexto del master, los resultados de aprendizaje que se obtienen en esta asignatura son importantes porque sirven para crear una cultura evaluadora, actitud de mejora y para adquirir las herramientas necesarias para iniciarse en desarrollo e implementación de actividades de mejora y de la investigación en el campo de la calidad asistencial y la seguridad del paciente

3.Objetivos y competencias

3.1.Objetivos

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

La asignatura obedece al planteamiento de lograr que los alumnos:

- Adquieran una visión global e integradora de la calidad asistencial,
- Adopten actitudes orientadas a la mejora continua de la calidad y la seguridad del paciente y
- Sean capaces de planificar e implantar actuaciones al respecto.

De igual modo persigue proporcionar un marco de referencia y unas coordenadas adecuadas para avanzar en el desarrollo de proyectos de investigación en este campo.

3.2.Competencias

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

- Diseñar modelos de calidad asistencial aplicados a instituciones sanitarias.

68712 - Calidad y seguridad en los servicios sanitarios

- Sensibilizar a los profesionales sobre la necesidad de incorporar la calidad a la práctica y la búsqueda de la excelencia en la atención sanitaria.
- Diferenciar los diferentes enfoques y procedimientos dirigidos a mejorar la calidad asistencial, identificando actuaciones de mejora con repercusión en el sistema y la atención a los pacientes.
- Discutir la importancia de la seguridad clínica como una dimensión clave de la calidad de la atención a la salud.
- Asegurar una atención sanitaria de excelencia, más personalizada y centrada en las necesidades del paciente.
- Reconocer los riesgos y efectos indeseables que conlleva la atención a la salud.
- Analizar los factores que determinan el riesgo asistencial y seguridad clínica y la gestión del mismo.
- Implementar programas y acciones de mejora de la calidad y seguridad.Implementar programas y acciones de mejora de la calidad y seguridad.
- Identificar áreas de investigación en calidad y seguridad clínica.

4.Evaluación

4.1.Tipo de pruebas, criterios de evaluación y niveles de exigencia

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

Actividades de evaluación continuada:

1. Leyendo y resumiendo un artículo en relación con la calidad y la seguridad.
2. Realizando una recensión de una página web de un organismo relevante de Calidad asistencial y seguridad del paciente.
3. Examen escrito.

Lectura y recensión de un artículo en relación con la calidad y la seguridad

Descripción:

Individualmente el alumno deberá leer un artículo de fondo conceptual de una revista científica del campo de la Calidad Asistencial y la Seguridad del Paciente (se facilita en un anexo un listado con los posibles artículos de lectura y recensión)

El alumno deberá hacer una recensión por escrito (resumen breve y comentario valorativo sobre la significación y utilidad del artículo) antes de la fecha de la evaluación final del módulo en un documento de no más de 2 hoja DIN A4 (arial 12, espaciado de 1,5). El documento será enviado por correo electrónico, junto con el correspondiente a la recensión de la página web, al profesor coordinador de la asignatura (caibar@unizar.es) antes del día 27 de abril, denominándolo del modo siguiente apellido1_articulo.doc e indicando en el asunto del mensaje "artículo y web".

Nivel de exigencia:

El trabajo deberá alcanzar la puntuación de 5 sobre 10 puntos.

Criterios de evaluación:

68712 - Calidad y seguridad en los servicios sanitarios

Los criterios de valoración serán los siguientes:

- Claridad expositiva y capacidad de síntesis.

- Razonamiento utilizado para valorar la significación del artículo

Ponderación sobre la calificación final de la asignatura

Para aprobar la asignatura, deberá alcanzar al menos 5 puntos en esta prueba.

Esta prueba supone el 25% de la calificación global de la asignatura.

Recensión de una página web de un organismo relevante de calidad asistencial y seguridad del paciente

Descripción:

Individualmente el alumno deberá visitar y analizar los contenidos la página web de un organismo relevante en el campo de la Calidad Asistencial y la Seguridad del Paciente (Se facilita en un anexo un listado orientativo)

El trabajo (Un resumen de los contenidos) será presentado por escrito, antes de la fecha de la evaluación final del módulo en un documento de no más de 3 hojas DIN A4 (arial 12, espaciado de 1,5) y deberá incluir un juicio sobre su utilidad para los alumnos del master.

El documento será enviado por correo electrónico, junto con el correspondiente al resumen del artículo, al profesor coordinador de la asignatura (caibar@unizar.es) antes del día 27 de abril, denominándolo del modo siguiente apellido1_web.doc e indicando en el asunto del mensaje "artículo y web".

Nivel de exigencia:

El trabajo deberá alcanzar la puntuación de 5 sobre 10 puntos.

Criterios de evaluación:

Los criterios de valoración serán los siguientes:

- Claridad expositiva, exhaustividad de la revisión y capacidad de síntesis.

- Justificación de la utilidad.

68712 - Calidad y seguridad en los servicios sanitarios

Ponderación sobre la calificación final de la asignatura

Para aprobar la asignatura, deberá alcanzar al menos 5 puntos en esta prueba.

Esta prueba supone el 25% de la calificación global de la asignatura.

4. Examen escrito

Descripción:

Complementariamente, se realizará un examen escrito con 20 preguntas tipo test (4 respuestas posibles y una sola correcta) sobre los contenidos de las sesiones presenciales.

Dicho examen se realizará, en primera convocatoria, una vez finalizado el desarrollo de las actividades presenciales programadas.

Nivel de exigencia:

La puntuación final del examen deberá alcanzar los 10 puntos.

Criterios de evaluación:

Las preguntas respondidas incorrectamente restaran 0,3 puntos en la calificación global del examen.

Ponderación sobre la calificación final de la asignatura

Para aprobar la asignatura, deberá alcanzar al menos 5 puntos en esta prueba.

Esta prueba supone el 50% de la calificación global de la asignatura.

Según la normativa vigente, los resultados definitivos obtenidos se calificarán de acuerdo con la siguiente escala numérica de 0 a 10, con expresión de un decimal, añadiéndose la correspondiente calificación cualitativa:

- De 0 a 4,9: Suspenso (S)

- De 5 a 6,9:Aprobado (A)

- De 7 a 8,9: Notable (N)

- De 9 a 10:Sobresaliente (SB)

Pruebas para estudiantes no presenciales o aquellos que se presenten en otras convocatorias distintas de la primera

La asistencial a las diferentes sesiones es muy recomendable para lograr los resultados del aprendizaje previstos al igual que la realización de las actividades de evaluación señaladas.

Los alumnos que no hayan realizado o superado las actividades previstas de evaluación continuada podrán realizar un examen escrito de diez preguntas de corta extensión (hasta 200 palabras por pregunta) que servirá para establecer como único instrumento de evaluación la nota final de la asignatura y garantizar que se han alcanzado los resultados del aprendizaje esperados en cualquier alumno que haya realizado todas las actividades programadas.

Las solicitudes de convalidación serán resueltas por la Comisión de Garantías del máster, valorando similitud de objetivos, contenidos, esfuerzo académico y procedimiento de evaluación de los resultados del aprendizaje realizado en caso de haber cursado otros estudios.

Situaciones especiales no previstas en los puntos anteriores:

En casos no previstos en los puntos anteriores se tendrán, en todo momento o circunstancia, las pautas indicadas en el *Acuerdo de 22 de diciembre de 2010, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el* Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje *de la Universidad de Zaragoza.*

5.Metodología, actividades, programa y recursos

5.1.Presentación metodológica general

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

Asumiendo el diferente currículo y formación de los alumnos, se entiende que el aprendizaje y el logro de los resultados del mismo debe ser consecuencia de la asistencia y participación en las sesiones presenciales programadas y de la realización de trabajos programados.

5.2.Actividades de aprendizaje

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

1. Clases magistrales
2. Análisis de casos
3. Trabajo individual y en grupo

Contenidos:

1. Concepto de Calidad Asistencial y ciclo de mejora:

1.1. Componentes de la calidad y su valoración por los las partes interesadas.

1.2. Calidad y costes.

68712 - Calidad y seguridad en los servicios sanitarios

1.3. El ciclo de evaluación y mejora de la calidad.

1.4. Puesta en marcha del ciclo de calidad: identificación de problemas y sistemas de monitorización

2. Herramientas de mejora de la calidad asistencial

3. Lecciones aprendidas de éxito y fracaso (en dependencia del profesorado disponible)

- Elementos que conforman un proyecto de mejora de la calidad
- Calidad y seguridad en la práctica clínica: proyecto Bacteriemia zero, proyecto PROA
- Innovacion y calidad

4. Estrategias de modificación de la práctica asistencial

- Taller: ¿Podemos influir de forma efectiva sobre clínicos y directivos?

5. Seguridad del paciente:

- Fallos y errores. Las personas y el sistema como determinantes de la seguridad del paciente
- Investigación en Seguridad del paciente
- La gestión del riesgo asistencial
- Análisis retrospectivo de incidentes
- La cultura de la seguridad
- Mejorando la seguridad: Prácticas clínicas seguras
- Uso seguro del medicamento

5.3.Programa

1. Concepto de Calidad Asistencial y ciclo de mejora:

1.1. Componentes de la calidad y su valoración por los las partes interesadas.

1.2. Calidad y costes.

1.3. El ciclo de evaluación y mejora de la calidad.

1.4. Puesta en marcha del ciclo de calidad: identificación de problemas y sistemas de monitorización

2. Herramientas de mejora de la calidad asistencial

3. Lecciones aprendidas de éxito y fracaso (en dependencia del profesorado disponible)

- Elementos que conforman un proyecto de mejora de la calidad
- Calidad y seguridad en la práctica clínica: proyecto Bacteriemia zero, proyecto PROA
- Innovacion y calidad

4. Estrategias de modificación de la práctica asistencial

- Taller: ¿Podemos influir de forma efectiva sobre clínicos y directivos?

5. Seguridad del paciente:

- Fallos y errores. Las personas y el sistema como determinantes de la seguridad del paciente
- Investigación en Seguridad del paciente
- La gestión del riesgo asistencial
- Análisis retrospectivo de incidentes
- La cultura de la seguridad
- Mejorando la seguridad: Prácticas clínicas seguras
- Uso seguro del medicamento

5.4.Planificación y calendario

Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos

El calendario de las sesiones estará disponible en el ADD del Master

5.5.Bibliografía y recursos recomendados

- MANUALES Y TEXTOS GENERALES:
-

- Fernández-Martín J (coord.).Manual de Calidad Asistencial. Toledo: Servicio de Salud de Castilla La Mancha SESCAM, 2009 (Disponible en http://sescam.jccm.es/web1/profesionales/Calidad/Manual_Calidad_Asistencial-SESCAM_SCLM.pdf)

- Agency for Healthcare Research and Quality.*Advances in Patient Safety: From Research to Implementation*. Vol 1-4. Rockville MD: Agency for Healthcare Research and Quality, 2005. (Acceso 5 de febrero de 2008). Disponible en: http://www.ahrq.gov/qual/advances/

- Aranaz JM, Aibar C, Vitaller J, Mira JJ eds. Gestión Sanitaria. Calidad y seguridad de los pacientes. Madrid: Díaz de Santos; 2008

- White K, Frenk J, Ordoñez C, Paganini JM, Starfield B (Eds). Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington: Organización Panamericana de la Salud publ cientif 534. 1992.

- Aibar C, Aranaz JM. Seguridad del paciente y prevención de efectos adversos. Ministerio de Sanidad y Consumo, 2007 (Disponible en http://www.seguridaddelpaciente.es/)

- Recio M, Aranaz JM, Aibar C et al. Tutorial y herramientas de apoyo. Gestión y mejora de la seguridad del paciente (Disponible en http://www.seguridaddelpaciente.es/)

1. **B. REFERENCIAS DE INTERNET**

Universidad Zaragoza

68712 - Calidad y seguridad en los servicios sanitarios

Instituciones, organismos e iniciativas internacionales relacionadas con la calidad y la seguridad	
OMS/Programa mundial de seguridad del paciente	http://www.who.int/patientsafety/en/
Agency for Health Care Research and Quality (EEUU)	http://www.ahcpr.gov
Joint Comission International Center for Patient Safety	http://www.jcipatientsafety.org/
Institute for Health Care Improvement (EEUU)	http://www.ihi.org/ihi
Institute for Safe Medication Practices (EEUU)	http://www.ismp.org/
Massachusetts Coalition for the Prevention of Medical Errors (EEUU)	http://www.macoalition.org/
European Foundation for Quality Management.	http://www.efqm.org/
Proyecto Safety Improvement for Patients in Europe (SIMPATIE)	http://www.simpatie.org/Main
National Patient Safety Agency (Reino Unido))	http://www.npsa.nhs.uk/
Clinical Safety Research Unit (Reino Unido)	http://www.csru.org.uk/
Canadian Patient Safety Institute	http://www.patientsafetyinstitute.ca/
Safer Healthcare Now! (Canadá)	http://www.saferhealthcarenow.ca
Haute Autorité de Santé (Francia)	http://www.has-sante.fr
Australian Commission on Safety and Quality in Health Care	http://www.safetyandquality.org

68712 - Calidad y seguridad en los servicios sanitarios

Centro de Investigaciones Epidemiológicas (Argentina)	http://www.errorenmedicina.anm.edu.ar/
Subsecretaría de innovación y Calidad (México)	http://innovacionycalidad.salud.gob.mx
Instituciones, organismos e iniciativas internacionales relacionadas con la calidad y la seguridad	
Instituciones, organismos e iniciativas relacionadas con la calidad y la seguridad en España	
Ministerio de Sanidad y Consumo	http://www.msc.es/organizacion/sns/planCalidadSNS
Fundación vasca para la calidad. Euskalit	http://www.euskalit.net/
Gestión y calidad asistencial. Servicio Andaluz de la Salud	http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/principal/documentosAcc.
Catalogo de Guías del Sistema Nacional de Salud	http://www.guiasalud.es/
Instituto para el Uso Seguro de los medicamentos de España	http://www.usal.es/ismp
Fundación Avedis Donabedian:	http://www.fadq.org
Instituciones dedicadas a la certificación y la acreditación	
Joint Commission on Accreditation of Health Care Organizations (JCAHO):	http://www.jcaho.org
International Office of Standards (ISO)	http://www.iso.org/
Entidad Nacional de Acreditación(ENAC)	http://www.enac.es

68712 - Calidad y seguridad en los servicios sanitarios

European Foundation for Quality Management. EFQM	http://www.efqm.org/
Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)	http://www.aenor.es
Sociedades científicas	
Sociedad Española de Calidad Asistencial	http://www.calidadasistencial.es
American Society for Quality	http://www.asq.org/
Asociación Española de Gestión de Riesgos Sanitarios	http://www.aegris.org/
American Society for Health Care Risk Management	http://www.ashrm.org/ashrm/index.jsp

D. ARTÍCULOS PARA LECTURA Y RECENSION

- Aranaz JM, Aibar C, Vitaller J, Requena J, Terol E, Kelley E, Gea MT and ENEAS work group. Incidence of adverse events related to health care in Spain: results of the Spanish National Study of Adverse Events. Journal of Epidemiology and Community Health 2008; 62(12): 1022-9.
- Aranaz JM, Aibar C, Vitaller J, Mira JJ, Orozco D. Estudio APEAS: estudio sobre la seguridad de los pacientes en Atención Primaria de Salud. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo (España), 2008.
- Barrasa I, Aibar C Revisión sistemática de los estudios de satisfacción realizados en España en el período 1986-2001. Rev Calidad Asistencial 2003;18(7):580-90
- Boyce T, Dixon A, Fasolo B, Reutskaja E. Choosing a high-quality hospital.The role of nudges, scorecard design and information. Kings Fund,2010
- Gaal S, Verstappen W, Wensing M. Patient safety in primary care: a survey of general practitioners in the Netherlands. BMC Health Services Research 2010, 10:2
- Rubenstein LW, Hempel S, Farmer MM, Asch SM, Yano EM , Dougherty D, Shekelle PW. Finding order in heterogeneity: types of quality improvement intervention publications. *Qual. Saf. Health Care.* 2008;17;403-408
- Mira JJ, Guilabert M, Ortiz L, Navarro IM, Pérez-Jover MV, Aranaz JM. Noticias de prensa sobre errores clínicos y sensación de seguridad al acudir al hospital. Gac Sanit. 2010;24:33-9

E. OTROS ARTICULOS DE INTERES

- Aibar C, Aranaz JM. ¿Pueden evitarse los sucesos adversos relacionados con la atención hospitalaria? An

Sist Sanit Navar. 2003; 26:195-209
- Aranaz JM, Aibar C, Gea MT, León MT. Los efectos adversos en la asistencia hospitalaria. Una revisión crítica. Med Clin (Barc). 2004;123: 21-5
- Aranaz JM, Aibar C, Galán A, Limón R, Requena J, Álvarez EE et al. La asistencia sanitaria como factor de riesgo: los efectos ligados a la práctica clínica. Gac Sanit. 2006; 20 (Supl 1): 41-7.
- Aranaz JM, Limón R, Aibar C, Miralles JJ, Vitaller J, Terol E, et al. Luces y sombras en la seguridad del paciente: estudio y desarrollo de estrategias. Gac Sanit. 2008;22 Supl 1:198-204.2.
- Pardo A. Seguridad del paciente y calidad asistencial: un poco de historia. Seguridad del paciente y calidad asistencial. Mayo 2009.
- Walton M. Creating a 'no blame' culture: have we got the balance right? Quality and Safety in Health Care 2004;13:163-4
- Reason J. Human error: models and management. British Medical Journal 2000;320(7237):768-70
- Mira JJ, Guilabert M, Ortiz L, Navarro IM, Pérez-Jover MV, Aranaz JM. Noticias de prensa sobre errores clínicos y sensación de seguridad al acudir al hospital. Gac Sanit. 2010;24:33-9
- Otero-López MJ, Alonso-Hernández P, Maderuelo-Ferná;ndez A, Garrido-Corro B, Domínguez-Gil A, Sánchez-Rodríguez A. Acontecimientos adversos prevenibles causados por medicamentos en pacientes hospitalizados. Med Clin (Barc) 2006; 126 (3):81-3
- Bañeres J, Orrego C, Suñol R, Ureña V. Los sistemas de notificación y registro de efectos adversos y de incidentes: una estrategia para aprender de los errores. Rev Calidad Asistencial 2005; 20(4): 216-22.
- Woodward HI, Mytton OT, Lemer C. What Have we learned about interventions to reduce medical errors?. Annual Review of Public Health. 2010; 479-497
- Ruiz P y González C. El análisis modal de fallos y efectos (AMFE). Una herramienta muy útil para la seguridad del paciente.. JANO 2008. Nº 1702.
- Baker RG, Norton PG, Flintoff V, Blais R, Brown A, Cox J, et al. The Canadian Adverse Events Study: the incident of adverse events among hospital patients in Canada. JAMA. 2004;170: 1678-86.
- Barach P, Small SD. Reporting and preventing medical mishaps: lessons from non-medical near miss reporting systems. BMJ 2000; 320; 759-763.
- Brennan TA, Leape LL, Laird NM, Hebert L, Localio AR, Lawthers AG, et al. Incidence of adverse events and negligence in hospitalized patients. Results of Harvard Medical Practice Study I. N Engl J Med. 1991; 324:370-6.
- Leape LL, Brennan TA, Laird NM, Hebert L, Lawthers AG, Localio AR, et al. The nature of adverse events in hospitalized patients: results of the Harvard Medical Practice Study II. N Engl J Med. 1991; 324:377-84
- Otero MJ, Codina C, Tamés MJ, Pérez M. Errores de medicación: estandarización de la Terminología y clasificación. Farm Hosp. 2003; 27:137-49
- Pardo R, Jara A, Menchen B, Padilla D, Martín J, Hernández J, et al. Puesta en marcha de una unidad de gestión de riesgos clínicos hospitalaria. Rev Calidad Asistencial. 2005; 20(4):211-5
- Rubin G, George A, Chinn DJ, Richardson C. Errors in general practice: development of an error classification a pilot study of a method for detecting errors. Qual Saf Health Care. 2003; 12:443-7
- Ruiz P, González C, Alcalde J. Análisis de causas raíz. Una herramienta útil para la prevención de errores. Rev Calidad Asistencial. 2005;20(2):71-8