

1. DATOS BÁSICOS

Asignatura	Módulo 4: Calidad Asistencial
Titulación	Máster Universitario en Gestión y Planificación Sanitaria Para Directivos de la Salud
Escuela/ Facultad	Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud
Curso	Máster Anual
ECTS	4 ECTS
Carácter	Obligatorio
Idioma/s	Castellano
Modalidad	Semipresencial / Online
Semestre	Primer semestre
Curso académico	2024/2025
Docente coordinador	Pilar Moreno Domene
Docente	Dulce Ramírez Cesar Pascual Fernández Javier Palau Pérez Ramón Cunillera Graño José Antonio Moreno Ruiz Pilar Moreno Domene José Luis Martínez Meseguer Manuel Santiñá Vila

2. PRESENTACIÓN

En este módulo el estudiante conocerá en profundidad los distintos modelos de calidad asistencial, podrá manejar los sistemas de medida de la calidad asistencial para mejorar el desarrollo de la misma, así como los recursos necesarios para poder realizar una aplicación práctica de la calidad asistencial.

3. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Competencias básicas:

- CB1: Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.
- CB2: Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.
- CB3: 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.
- CB4: 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.

- CB5: 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 transversales:

- CT1: Aprendizaje Autónomo: Habilidad para elegir las estrategias, las herramientas y los momentos que considere más efectivos para aprender y poner en práctica de manera independiente lo que ha aprendido.
- CT6: Comunicación oral/ comunicación escrita: capacidad para transmitir y recibir datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción, siendo oral la que se realiza mediante palabras y gestos y, escrita, mediante la escritura y/o los apoyos gráficos.
- CT10: Iniciativa y espíritu emprendedor: Capacidad para acometer con resolución acciones difíciles o azarosas. Capacidad para anticipar problemas, proponer mejoras y perseverar en su consecución. Preferencia por asumir y llevar a cabo actividades.
- CT13: Resolución de problemas: Capacidad de encontrar solución a una cuestión confusa o a una situación complicada sin solución predefinida, que dificulte la consecución de un fin.
- CT14: Innovación-Creatividad: Capacidad para proponer y elaborar soluciones nuevas y originales que añaden valor a problemas planteados, incluso de ámbitos diferentes al propio del problema.
- CT15: Responsabilidad: Capacidad para cumplir los compromisos que alcanza la persona consigo mismo y con los demás a la hora de realizar una tarea y tratar de alcanzar un conjunto de objetivos dentro del proceso de aprendizaje. Capacidad existente en todo sujeto para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente.
- CT16: Toma de decisiones: Capacidad para realizar una elección entre las alternativas o formas existentes para resolver eficazmente diferentes situaciones o problemas.

Competencias específicas:

- CE11: Capacidad para utilizar las herramientas que permitan gestionar los procesos de mejora de la calidad asistencial.

Resultados de aprendizaje:

- RA1: Conocer en profundidad los distintos modelos de calidad asistencial.
- RA2: Manejar los sistemas de medida de la calidad asistencial para mejorar el desarrollo de la misma.
- RA3: Manejar los recursos necesarios para poder realizar una aplicación práctica de la calidad asistencial.

En la tabla inferior se muestra la relación entre las competencias que se desarrollan en la asignatura y los resultados de aprendizaje que se persiguen:

Competencias	Resultados de aprendizaje
CB1, CB2, CB3, CB4, CB5, CT1, CT13, CT16; CE11,	RA1. Conocer en profundidad los distintos modelos de calidad asistencial
CB1, CB2, CB3, CB4, CB5, CT1, CT10, CT13, CT14; CT15; CT16, CE11	RA2. Manejar los sistemas de medida de la calidad asistencial para mejorar el desarrollo de la misma.
CB1, CB2, CB3, CB4, CB5, CT1, CT10, CT13,	RA3: Manejar los recursos necesarios para poder realizar una aplicación práctica de la calidad asistencial.

4. CONTENIDOS

Los contenidos del módulo se desarrollarán de la siguiente manera:

UD1. CONCEPTOS GENERALES DE CALIDAD

- 4.1. Contenido conceptual de calidad de la asistencia hospitalaria
- 4.2. Componentes de la asistencia hospitalaria que determinan su nivel de calidad
- 4.3. Criterios erróneos de calidad asistencial
- 4.4. Diagrama de las tres calidades (Ishikawa)
- 4.5. Relación entre cantidad, calidad, beneficio, utilidad, riesgo y coste de la asistencia hospitalaria
- 4.6. Diferencias y concomitancias entre profesionales y pacientes sobre el concepto de calidad asistencial
- 4.7. Desarrollo histórico de la calidad asistencial

UA2. MODELOS DE CALIDAD ASISTENCIAL

- 4.8. Modelos de Calidad Industrial y de Servicios
- 4.9. Modelos de expertos
- 4.10. El Modelo Servqual
- 4.11. El Modelo de Avedis Donabedian
- 4.12. El Modelo Americano (JCAHO)
- 4.13. El Modelo Europeo (EFQM)
- 4.14. El Modelo ISO 9000
- 4.15. Calidad Total: Concepto y Desarrollo

UD3. SISTEMAS DE MEDIDA DE LA CALIDAD ASISTENCIAL

- 4.16. La calidad de la estructura y de los recursos
- 4.17. La calidad del proceso, métodos y procedimientos
- 4.18. La calidad de los resultados
- 4.19. Acreditación de hospitales

UD4. APLICACIONES PRÁCTICAS DE CALIDAD ASISTENCIAL

- 4.20. Como establecer el concepto de calidad asistencial en un hospital
- 4.21. Como establecer los componentes adecuados de una asistencia hospitalaria de calidad
- 4.22. Como establecer las áreas de actuación del programa de mejora de la calidad asistencial
- 4.23. Como medir la calidad de los recursos y medios (estructura)
- 4.24. Como medir el Índice de Calidad de los Servicios Correctamente Prestados (ISCP)
- 4.25. Como medir el Índice de Servicios Satisfactoriamente Prestados (ISSP)
- 4.26. Como medir la acreditación de los sistemas de dirección

5. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

A continuación, se indican los tipos de metodologías de enseñanza-aprendizaje que se aplicarán: A continuación, se indican los tipos de metodologías de enseñanza-aprendizaje que se aplicarán en cada una de las modalidades:

Modalidad Semipresencial

- Método del Caso
- Aprendizaje Cooperativo
- Aprendizaje Basado en Problemas (ABP)
- Clase magistral

Modalidad Virtual

- Método del Caso
- Aprendizaje Cooperativo
- Aprendizaje Basado en Problemas (ABP)
- Clase magistral a través de *web-conference*

6. ACTIVIDADES FORMATIVAS

A continuación, se identifican los tipos de actividades formativas que se realizarán y la dedicación en horas del estudiante a cada una de ellas:

Modalidad Semi-presencial:

Actividad formativa	Número de horas
Clases magistrales.	14
Análisis de casos.	5
Resolución de problemas.	16
Elaboración de informes y escritos.	10
Trabajo autónomo y lectura de contenidos.	40
Debates y coloquios.	5
Tutoría virtual.	8
Pruebas de conocimiento.	2
TOTAL	100 h

Modalidad online:

Actividad formativa	Número de horas
Clases magistrales.	14

Análisis de casos.	5
Resolución de problemas.	16
Elaboración de informes y escritos.	10
Trabajo autónomo y lectura de contenidos.	40
Foro virtual.	5
Tutoría virtual.	8
Pruebas de conocimiento.	2
TOTAL	100 h

7. EVALUACIÓN

A continuación, se relacionan los sistemas de evaluación, así como su peso sobre la calificación total de la asignatura:

Modalidad Semi-presencial:

Sistema de evaluación	Peso
Pruebas presenciales de conocimiento.	60-60%
Informes y escritos.	5-10%
Caso/problema.	20-30%
Observación del desempeño.	5-10%

Modalidad online:

Sistema de evaluación	Peso
Pruebas presenciales de conocimiento.	60-60%
Informes y escritos.	5-10%
Caso/problema.	20-30%
Observación del desempeño.	5-10%

En el Campus Virtual, cuando accedas a la asignatura, podrás consultar en detalle las actividades de evaluación que debes realizar, así como las fechas de entrega y los procedimientos de evaluación de cada una de ellas.

7.1. Convocatoria ordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 4,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de actividades.

7.2. Convocatoria extraordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 4,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de actividades.

Se deben entregar las actividades no superadas en convocatoria ordinaria, tras haber recibido las correcciones correspondientes a las mismas por parte del docente, o bien aquellas que no fueron entregadas.

8. CRONOGRAMA

El Módulo abarca desde el 29 de enero al 14 de febrero de 2025. Los alumnos de la modalidad semipresencial tienen que acudir a los seminarios establecidos o conectarse en directo para no tener falta de asistencia. Los matriculados en modalidad on-line pueden conectarse online si quieren, pero no es obligatorio, así como ver los vídeos de los seminarios. En este apartado se indica el cronograma con fechas de entrega de actividades evaluables de la asignatura descritas en función de las modalidades de impartición:

En este apartado se indica el cronograma con fechas de entrega de actividades evaluables de la asignatura:

Modalidad Semi-presencial:

Actividades evaluables	Fecha
Actividad 1. Se realizará una prueba de conocimiento tipo test final	22/02/2025
Actividad 2. Se expondrán casos y problemas que el estudiante debe resolver. Cada caso llevará indicaciones individuales de los criterios a tener en cuenta para su evaluación.	29-01/14-02/2025
Actividad 3. Se tendrá en cuenta la asistencia a las conferencias, obteniendo la máxima puntuación en este apartado si se han seguido en su totalidad	7 y 8 /02/2025
Actividad 4. Se tendrá en cuenta el desempeño del estudiante durante cada una de las partes que componen el módulo, realizando una prueba de autoevaluación al final de cada UA con feedback inmediato a través de Campus virtual (plataforma Canvas)	29-01/14-02/2025
Actividad 5. Estudio y Trabajo autónomo del estudiante	29-01/14-02/2025

Modalidad Online:

Actividades evaluables	Fecha
Actividad 1. Se realizará una prueba de conocimiento tipo test final	ABRIL 2025 (CO) SEPTIEMBRE 2024 (CE)
Actividad 2. Se expondrán casos y problemas que el estudiante debe resolver. Cada caso llevará indicaciones individuales de los criterios a tener en cuenta para su evaluación.	29-01/14-02/2025

Actividad 3. Se tendrá en cuenta la visualización de las conferencias, obteniendo la máxima puntuación en este apartado si se han seguido en su totalidad	7 y 8 /02/2025
Actividad 4. Se tendrá en cuenta el desempeño del estudiante durante cada una de las partes que componen el módulo, realizando una prueba de autoevaluación al final de cada UA con feedback inmediato a través de Campus virtual (plataforma Canvas)	29-01/14-02/2025
Actividad 5. Estudio y Trabajo autónomo del estudiante	29-01/14-02/2025

Este cronograma podrá sufrir modificaciones por razones logísticas de las actividades. Cualquier modificación será notificada al estudiante en tiempo y forma.

Las fechas concretas de las Tareas a realizar en ambas modalidades se harán disponibles con antelación en el Campus Virtual mediante un archivo (Calendario orientativo temas online y tareas). De igual manera se suministrará un archivo con las fechas exactas de los Calendarios correspondientes a los Seminarios Presenciales.

9. BIBLIOGRAFÍA

Al final de cada uno de los temas se indicará la bibliografía específica del mismo.

10. UNIDAD DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA Y DIVERSIDAD

Desde la Unidad de Orientación Educativa y Diversidad (ODI) ofrecemos acompañamiento a nuestros estudiantes a lo largo de su vida universitaria para ayudarles a alcanzar sus logros académicos. Otros de los pilares de nuestra actuación son la inclusión del estudiante con necesidades específicas de apoyo educativo, la accesibilidad universal en los distintos campus de la universidad y la equiparación de oportunidades.

Desde esta Unidad se ofrece a los estudiantes:

1. Acompañamiento y seguimiento mediante la realización de asesorías y planes personalizados a estudiantes que necesitan mejorar su rendimiento académico.
2. En materia de atención a la diversidad, se realizan ajustes curriculares no significativos, es decir, a nivel de metodología y evaluación, en aquellos alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo persiguiendo con ello una equidad de oportunidades para todos los estudiantes.
3. Ofrecemos a los estudiantes diferentes recursos formativos extracurriculares para desarrollar diversas competencias que les enriquecerán en su desarrollo personal y profesional.
4. Orientación vocacional mediante la dotación de herramientas y asesorías a estudiantes con dudas vocacionales o que creen que se han equivocado en la elección de la titulación

Los estudiantes que necesiten apoyo educativo pueden escribirnos a:

orientacioneducativa@universidadeuropea.es

11. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

¡Tú opinión importa!

La Universidad Europea te anima a participar en las encuestas de satisfacción para detectar puntos fuertes y áreas de mejora sobre el profesorado, la titulación y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las encuestas estarán disponibles en el espacio de encuestas de tu campus virtual o a través de tu correo electrónico.

Tu valoración es necesaria para mejorar la calidad de la titulación.

Muchas gracias por tu participación.