



1. Identificación

1.1. De la Asignatura

Curso Académico	2018/2019
Titulación	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD
Nombre de la Asignatura	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD
Código	5227
Curso	PRIMERO
Carácter	OBLIGATORIA
N.º Grupos	1
Créditos ECTS	18
Estimación del volumen de trabajo del alumno	450
Organización Temporal/Temporalidad	Cuatrimestre
Idiomas en que se imparte	PORTUGUÉS : Grupo 1 ESPAÑOL : Grupo 1
Tipo de Enseñanza	Virtual

1.2. Del profesorado: Equipo Docente

Coordinación de la asignatura MARIA PILAR ESCOLAR REINA	Área/Departamento	FISIOTERAPIA
	Categoría	PROFESOR CONTRATADO DOCTOR TIPO A (DEI)
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	pescolar@um.es Tutoría Electrónica: NO



Grupo de	Teléfono, Horario y	Duración	Día	Horario	Lugar	Observaciones
Docencia: 1 Coordinación de los grupos:1	Lugar de atención al alumnado	Primer Cuatrimestre	Miércoles	11:30- 14:30	(Sin Extensión), Edificio C Complejo de Espinardo. B1.0.026	Despacho del Edificio CTIf: 868 88 81 76
		Primer Cuatrimestre	Jueves	11:30- 14:30	(Sin Extensión), Edificio C Complejo de Espinardo. B1.0.026	Despacho del Edificio C
		Segundo Cuatrimestre	Lunes	09:00- 12:00	(Sin Extensión), Edificio C Complejo de Espinardo. B1.0.026	Despacho del Edificio C
		Segundo Cuatrimestre	Miércoles	9:00- 11:00	(Sin Extensión), Edificio C Complejo de Espinardo. B1.0.026	
FRANCISCO	Área/Departamento	FISIOTERAPIA				
MEDINA MIRAPEIX	Categoría	CATEDRATICOS DE ESCUELAS UNIVERSITARIAS				
Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	mirapeix@um.es Tutoría Electrónica: NO				



	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar
		Anual	Martes	11:00- 13:00	868884199, Facultad de Medicina B1.2.064
		Anual	Miércoles	08:30- 11:30	868884199, Facultad de Medicina B1.2.064
AITOR BAÑO ALCARAZ Grupo de Docencia: 1	Área/Departamento	FISIOTERAPIA			
	Categoría	ASOCIADO A TIEMPO PARCIAL			
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	aitor.bano@um.es Tutoría Electrónica: SÍ			
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado				
JOAQUIN CANOVAS CONESA Grupo de Docencia: 1	Área/Departamento	ENFERMERÍA			
	Categoría	ASOCIADO A TIEMPO PARCIAL			
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	jconesa@um.es Tutoría Electrónica: SÍ			
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar
		Anual	Lunes	08:00- 09:00	868887002, Facultad de Medicina B1.1.026
BENITO MANUEL FLORES PASTOR Grupo de Docencia: 1	Área/Departamento	CIRUGÍA, PEDIATRÍA, OBSTETRICIA Y GINECOLOGÍA			
	Categoría	ASOCIADO CIENCIAS DE LA SALUD			
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	benitomanuel.flores@um.es Tutoría Electrónica: NO			



	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado					
SOLANGER HERNANDEZ MENDEZ Grupo de Docencia: 1	Área/Departamento	ENFERMERÍA				
	Categoría	ASOCIADO A TIEMPO PARCIAL				
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	solanger.hernandez@um.es solanger.hernandez@um.es. Despacho Primera Planta Edif. A Tutoría Electrónica: Sí				
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar	Observaciones
		Anual	Lunes	15:30- 18:30	(Sin Extensión), Pabellón A Campus de Lorca (Administración) B1.1.015	Tutorías virtuales y presenciales. Cita previa en correo electrónico: solanger.hernandez@um.es
	Anual	L	08:00- 09:00			
JULIO JOSE LOPEZ-PICAZO FERRER Grupo de Docencia: 1	Área/Departamento	CIENCIAS SOCIO-SANITARIAS; CIRUGÍA, PEDIATRÍA, OBSTETRICIA Y GINECOLOGÍA				
	Categoría	ASOCIADO A TIEMPO PARCIAL				
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	julio.lopezpicazo@um.es Tutoría Electrónica: NO				
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado					



MARIA DEL CARMEN PEREZ GARCIA Grupo de Docencia: 1	Área/Departamento	ENFERMERÍA				
	Categoría	ASOCIADO CIENCIAS DE LA SALUD				
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	mcarmen.perez1@um.es Tutoría Electrónica: NO				
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado					
JUAN JOSE RODRIGUEZ MONDEJAR Grupo de Docencia: 1	Área/Departamento	ENFERMERÍA				
	Categoría	ASOCIADO A TIEMPO PARCIAL				
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	juanj.rodriguez@um.es juanj.rodriguez@um.es Tutoría Electrónica: Sí				
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar	Observaciones
		Primer Cuatrimestre	Martes	19:00- 20:30	868887280, Facultad de Medicina B1.3.005	Tutorías Virtuales y aquellas presenciales previa cita por correo electrónico
VICTOR MANUEL ROS GARCIA Grupo de Docencia: 1	Área/Departamento	ENFERMERÍA				
	Categoría	ASOCIADO CIENCIAS DE LA SALUD				
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	victorm.ros@um.es Tutoría Electrónica: NO				
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado					



ANA MYRIAM SEVA LLOR Grupo de Docencia: 1	Área/Departamento	ENFERMERÍA				
	Categoría	ASOCIADO A TIEMPO PARCIAL				
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	anamyriam.seva@um.es Tutoría Electrónica: Sí				
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar	Observaciones
		Primer Cuatrimestre	Martes	13:30- 14:00	868887273, Facultad de Medicina B1.3.009	Presenciales y virtuales. Los alumnos que quieran realizar una tutoría presencial deberán avisarme previamente (Despacho: B1.1.114)
	Primer Cuatrimestre	Jueves	14:30- 15:00	868887273, Facultad de Medicina B1.3.009	Presenciales y virtuales. Los alumnos que quieran realizar una tutoría presencial deberán avisarme previamente (Despacho: B1.1.114)	



VICTORIANO SORIA ALEDO Grupo de Docencia: 1	Área/Departamento	CIRUGÍA, PEDIATRÍA, OBSTETRICIA Y GINECOLOGÍA
	Categoría	ASOCIADO CIENCIAS DE LA SALUD
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	victoriano.soria@um.es Tutoría Electrónica: NO
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
ALFONSO PEREZ MARTINEZ Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	alfonso.perez3@um.es Tutoría Electrónica: NO
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
PEDRO PARRA HIDALGO Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	pedro.parra@carm.es Tutoría Electrónica: NO
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
TOMAS FERNANDEZ APARICIO Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	tomas.fernandez3@carm.es Tutoría Electrónica: NO
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
ADELIA MAS CASTILLO	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	adelia.mas@carm.es Tutoría Electrónica: NO



Grupo de Docencia: 1	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
JOSE EDUARDO CALLE URRRA Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	joseeduardo.calle@um.es Tutoría Electrónica: NO
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
LUIS DE GONZAGA CONTRERAS ORTIZ Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	luisgonzaga.contreras1@um.es Tutoría Electrónica: NO
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
ISMAEL MARTINEZ NICOLAS Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	ismael.m.n@um.es Tutoría Electrónica: NO
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
MARIA CARMEN SANTIAGO GARCIA Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	carmen.santiago@carm.es Tutoría Electrónica: NO
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
CARMEN CASTILLO GOMEZ	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	castillo_cargom@gva.es Tutoría Electrónica: NO



Grupo de Docencia: 1	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
----------------------	---	--

2. Presentación

Todo el programa está basado en el aprendizaje con situaciones y problemas reales, identificados por el propio alumno en su entorno de trabajo, así como el estudio autónomo de los materiales facilitados en cada asignatura.

Al inicio del curso se le asignará un tutor/profesor a cada alumno, el cual actuará como único tutor y supervisor de su aprendizaje en cada una de las asignaturas. Ese tutor será el mismo para los dos años académicos del programa.

Presentación del Módulo: Este Módulo contiene, repartidos de forma secuencial en sus dos asignaturas, las actividades básicas para la identificación de oportunidades de mejora, construcción de criterios, y todos los métodos necesarios para realizar un ciclo de Mejora. Su enfoque es eminentemente práctico, y es muy relevante que se realice en el entorno del participante, pues va a suponer en la mayoría de los casos el logro de mejoras en el aspecto que se haya elegido para el proyecto. Aunque complementados con los de otros Módulos, los contenidos de este Módulo han de servir de referencia básica para la tesina de fin de Máster.

3. Condiciones de acceso a la asignatura

3.1 Incompatibilidades

No consta

3.2 Recomendaciones

Es un requisito previo haber realizado el Módulo I Conceptos básicos. Diseño e Implantación de programas de Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud.



4. Competencias

4.1 Competencias Básicas

- CB6. 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
- 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.

4.2 Competencias de la titulación

- CG1. Entender y aplicar el análisis crítico sobre los conceptos y metodología general de la gestión de la calidad.
- CG3. Seleccionar el proceso más adecuado para el desarrollo de estudios y programas de gestión de la calidad aplicables en el ámbito de los servicios de salud.
- CG4. Aplicar la metodología apropiada para la elaboración de proyectos y programas de evaluación de la calidad aplicables en los ámbitos de trabajo de los participantes
- CE10. Capacidad para escoger la metodología de identificación de problemas más adecuada a un entorno de trabajo en instituciones sanitarias.
- CE11. Capacidad para identificar los principales tipos de problemas o situaciones para los que está indicado cada uno de los métodos de identificación y análisis de oportunidades de mejora en servicios de salud.
- CE12. Capacidad para desarrollar criterios, indicadores o requisitos para medir la calidad de un determinado producto o servicio, o de un aspecto del mismo.
- CE13. Capacidad para diseñar y analizar los resultados de un pilotaje para comprobar la fiabilidad de los criterios o indicadores que se definan para evaluar la calidad.
- CE14. Capacidad para diseñar estudios de evaluación del nivel de calidad y de investigación de las causas de calidad deficiente en servicios de salud.
- CE15. Capacidad para resumir de manera informativa, estadística y gráficamente, los datos de una evaluación de la calidad.
- CE16. Capacidad para documentar la mejora conseguida en un ciclo de mejora, a través del análisis y presentación de los datos comparando dos evaluaciones.

4.3 Competencias transversales y de materia

5. Contenidos

Bloque 1: Primer bloque



TEMA 1. Identificación y priorización de oportunidades de mejora.

TEMA 2. Métodos de análisis de los problemas de calidad

TEMA 3. Construcción de criterios para evaluar la calidad.

TEMA 4. Análisis de la fiabilidad de los criterios

TEMA 5. Diseño de estudios del nivel de calidad y la investigación de causas. Componentes de una evaluación.

TEMA 6. Diseño de estudios de investigación de causas.

TEMA 7. Análisis y presentación de los datos de una evaluación

6. Metodología Docente

Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
AF1. Lectura del material de referencia y artículos	MD1. Aprendizaje teórico autónomo del estudio del material de referencia, con supervisión e interacción con el tutor	0	90	90
AF2. Búsqueda y selección de información	MD2. Actividades prácticas de ordenador. MD5. Tutorías académico formativas	0	22.5	22.5
AF3. Elaboración y presentación de trabajos escritos (prácticos)	MD3. Actividades prácticas de campo. MD5. Tutorías académico formativas	0	135	135
AF4. Participación en Foros de opinión	MD4. Foros de discusión	0	22.5	22.5
AF5. Estudio individual	MD1. Aprendizaje teórico autónomo del estudio del material de referencia, con supervisión e interacción con el tutor.	0	135	135
AF6. Utilización del aula virtual y otros recursos on line	MD2. Actividades prácticas de ordenador	0	45	45



Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
	Total	0	450	450

7. Horario de la asignatura

<http://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios/2018-19#horarios>

8. Sistema de Evaluación

Métodos / Instrumentos	Pruebas escritas (online).
Criterios de Valoración	Examen con preguntas de respuesta cerrada (4 opciones) con una única opción correcta. Se exige una nota mínima para superarla del 60%. Cada 3 preguntas incorrectas, eliminan una correcta.
Ponderación	30
Métodos / Instrumentos	Informes de trabajos prácticos.
Criterios de Valoración	Los estudiantes realizan los trabajos prácticos correspondientes a la materia, ya sea de manera grupal o individual. Se evalúa la adecuación de las respuestas a cada una de las partes que requiere el trabajo.
Ponderación	70

Fechas de exámenes

<http://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios/2018-19#exámenes>

9. Resultados del Aprendizaje

10. Bibliografía

Bibliografía Básica



Briones G: Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales. Trillas, México, 1990.



-  Wadsworth HM, Stephens KS, Godfrey AB: Modern methods for quality control and improvement. John Wiley and sons. New York, 1986. Cap. 9
-  Delbecq AL, Van de Ven AH, Gustafson DH. Técnicas grupales para la planeación. Méjico DF. Trillas, 1984
-  Farnum NR: Modern Statistical quality control and improvement. Duxbury Press. Belmont. 1994. Cap. 4
-  Fleiss JL: Statistical Methods for rates and proporciones. John Willey & Sons, New York 1981, Cap 13.
-  Ishikawa K: EL enfoque estadístico y algunas herramientas estadísticas sencillas. En: Introducción al control de calidad. Díaz de Santos, Madrid, 1994. Cap. 2
-  Ishikawa K. Introducción al control de calidad [cap. 4]. Madrid: Diaz de Santos 1994; 221-310.
-  Juran JM: Conceptos básicos. En: Juran JM, Gryna FN, Bingham RS: Manual de control de la calidad. 2ª ed. Reverté; Barcelona, 1990. Cap. 2.
-  Leebov W, Ersoz CJ. The Health Care Manager´s Guide to Continuous Quality Improvement [ch. 11]. AHA 1989; 143-187.
-  Manual de Herramientas básicas para el análisis de datos. Methuen: GOAL/QPC 1990; 9-13; 17-23; 25-29; 36-43.
-  Pineault R, Daveluy C. La planificación sanitaria: Conceptos, métodos, estrategias. Masson, 1987. Cap. 3
-  Richards LE; LaCava JJ: Business Statistics, McGraw Hill, New York, 1983. Cap. 7
-  Root Cause Análisis Guidance Document. US Departament of Energy, Washington 1992
-  Rosner B: Fundamentals of Bioestistics. 4ª ed. Duxbury Press, Belmont, 1995
-  Sannazaro PJ, Mills DH. A critique of the use of generic screening in quality assessment. JAMA, 1991; 265:1977-81.
-  Saturno PJ: Cómo diseñar una evaluación sobre la calidad asistencial en atención primaria. En: IV Congreso de la Sociedad Andaluza de Medicina Familiar y Comunitaria. Consejería de Salud, Sevilla, 1992
-  Saturno PJ. Los métodos de participación del usuario en la evaluación y mejora de la calidad de los servicios sanitarios. Rev Esp. Salud Pública 1995; 69:163-75



-  Saturno PJ. Monitorización del uso de medicamentos para mejorar la calidad de la prescripción: problemas, métodos e indicadores. *Aten Primaria* 1996; 18(6):331-338.
-  Scholtes PR, Joiner BL, Streibel BJ: Getting started: Learning the tools. En: *The team handbook*. 2ª ed. Joiner Associates, Madison, 1996. Cap. 2
-  Thompson WD, Walter SD: A reappraisal of the kappa coefficient. *J Clin Epidemiol*, 1988, 41(10): 949-958
-  UT1: Palmer RH. Evaluación de la asistencia ambulatoria: Principios y práctica. Ministerio de Sanidad y Consumo. Madrid, 1990. Cap 7
-  UT2 Banks NJ. Constructing Algorithm Flowcharts for Clinical Performance Measurement. *International Journal for Quality in Health Care* 1996; 8(4):395-400.
-  UT3 Palmer RH: Evaluación de la asistencia ambulatoria. Principios y práctica. Ministerio de Sanidad y Consumo. Madrid 1990. Cap. 8.
-  UT4 Hernández Aguado I, Porta Serra M, Miralles M, García Benavides F, Bolúmar F: La cuantificación de la variabilidad en las observaciones clínicas. *Med Clin (Barc)* 1990, 95: 424-429.
-  UT5 Palmer RH: Evaluación de la asistencia ambulatoria. Principios y práctica. Ministerio de Sanidad y Consumo. Madrid, 1990.
-  UT6 Goldfield N, Pine M, Pine J: Techniques for analyzing processes and making team decisions. En : *Measuring and managing health care quality*. Aspen Pub. Gaithersburg, 1995, Vol. I, Cap. 5.
-  UT7 Briones G: Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales. Trillas, México. 1990, Cap. 8 y 9.
-  CauseAnalysisGuidanceManual
-  Lemeshow S, Hosmer DW, Klar J, Lwanga SK: Adequacy of sample size in health studies. WMO/John Wiley & Son, Sussex, 1992

11. Observaciones y recomendaciones

Aunque la matrícula se puede realizar de forma simultánea, la Asignatura II está previsto ofrecerla de forma secuencial tras haber realizado el módulo I.



Este Módulo contiene, repartidos de forma secuencial entre esta asignatura y la siguiente 5228, las actividades básicas para la identificación de oportunidades de mejora, construcción de criterios, y todos los métodos necesarios para realizar un ciclo de Mejora. Su enfoque es eminentemente práctico, y es muy relevante que se realice en el entorno del participante, pues va a suponer en la mayoría de los casos el logro de mejoras en el aspecto que se haya elegido para el proyecto.

“NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES. Aquellos estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales podrán dirigirse al Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADYV; <http://www.um.es/adyv/>) para recibir orientación sobre un mejor aprovechamiento de su proceso formativo y, en su caso, la adopción de medidas de equiparación y de mejora para la inclusión, en virtud de la Resolución Rectoral R-358/2016. El tratamiento de la información sobre este alumnado, en cumplimiento con la LOPD, es de estricta confidencialidad.”