



## 1. Identificación

### 1.1. De la Asignatura

Curso Académico	2020/2021
Titulación	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD
Nombre de la Asignatura	PROGRAMAS EXTERNOS. ACREDITACIÓN
Código	5233
Curso	SEGUNDO
Carácter	OBLIGATORIA
N.º Grupos	1
Créditos ECTS	6
Estimación del volumen de trabajo del alumno	150
Organización Temporal/Temporalidad	Cuatrimstre
Idiomas en que se imparte	ESPAÑOL

### 1.2. Del profesorado: Equipo Docente

Coordinación de la asignatura VICTORIANO SORIA ALEDO Grupo de Docencia: 1 Coordinación de los grupos: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	Duración	Día	Horario	Lugar	Observaciones
	Primer Cuatrimestre	Lunes	08:00- 09:00		Resolución dudas asignaturas máster	
FRANCISCO MEDINA MIRAPEIX	Área/Departamento	FISIOTERAPIA				
	Categoría	CATEDRATICOS DE ESCUELAS UNIVERSITARIAS				



Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	mirapeix@um.es Tutoría Electrónica: Sí			
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar
		Anual	Miércoles	08:30- 11:30	868884199, Facultad de Medicina B1.2.064
MARIA PILAR ESCOLAR REINA	Área/Departamento	FISIOTERAPIA			
	Categoría	PROFESOR CONTRATADO DOCTOR TIPO A (DEI)			
Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	pescolar@um.es pescolar@um.es Tutoría Electrónica: Sí			



	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar	Observaciones
		Anual	L	08:00- 09:00		
		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	Martes	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	Despacho del Edificio C. Telf: 868888176
AITOR BAÑO ALCARAZ	Área/Departamento	FISIOTERAPIA				
	Categoría	ASOCIADO A TIEMPO PARCIAL				



Grupo de Docencia: 1	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	jcconesa@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				



	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) B1.1.05	Tutorías virtuales y presenciales. Cita previa en correo electrónico: solanger.hernandez@um.es
		Anual	Martes	08:00- 09:00		Tutorías virtuales y presenciales. Cita previa en correo electrónico: solanger.hernandez@um.es
JULIO JOSE LOPEZ-PICAZO FERRER	Área/Departamento	CIENCIAS SOCIO-SANITARIAS; CIRUGÍA, PEDIATRÍA, OBSTETRICIA Y GINECOLOGÍA				
Grupo de Docencia: 1	Categoría	ASOCIADO A TIEMPO PARCIAL				
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	julio.lopezpicazo@um.es Tutoría Electrónica: SÍ				
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado					
MARIA DEL CARMEN PEREZ GARCIA	Área/Departamento	ENFERMERÍA				
Grupo de Docencia: 1	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	
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	20:00- 21:00	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 (Otro despacho: Edificio LAIB / Departamental 6ª Planta. B2.6.017)
		Primer Cuatrimestre	Jueves	20:00- 20:30	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 (Otro despacho: Edificio LAIB / Departamental 6ª Planta. B2.6.017)
						Edificio LAIB / Departamental 6ª Planta. B2.6.017)



DANIEL ANGEL GARCIA Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico /	durin_angel@hotmail.com
	Página web / Tutoría electrónica	Tutoría Electrónica: NO
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
CARMEN CASTILLO GOMEZ Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico /	castillo_cargom@gva.es
	Página web / Tutoría electrónica	Tutoría Electrónica: NO
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
ADELIA MAS CASTILLO Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico /	adelia.mas@carm.es
	Página web / Tutoría electrónica	Tutoría Electrónica: NO
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
ALFONSO PEREZ MARTINEZ Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico /	alfonso.perez3@um.es
	Página web / Tutoría electrónica	Tutoría Electrónica: NO
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
MARIA CARMEN SANTIAGO GARCIA Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico /	carmen.santiago@carm.es
	Página web / Tutoría electrónica	Tutoría Electrónica: NO
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	



JOSE EDUARDO CALLE URRRA Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico /	joseeduardo.calle@um.es
	Página web / Tutoría electrónica	Tutoría Electrónica: NO
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
LUIS DE GONZAGA CONTRERAS ORTIZ Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico /	luisgonzaga.contreras1@um.es
	Página web / Tutoría electrónica	Tutoría Electrónica: NO
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
JULIAN ALCARAZ MARTINEZ Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico /	julian.alcaraz2@carm.es
	Página web / Tutoría electrónica	Tutoría Electrónica: NO
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
MARIA FUENSANTA HELLIN GIL Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico /	mfuensanta.hellin@carm.es
	Página web / Tutoría electrónica	Tutoría Electrónica: NO
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
ISMAEL MARTINEZ NICOLAS Grupo de Docencia: 1	Correo Electrónico /	ismael.m.n@um.es
	Página web / Tutoría electrónica	Tutoría Electrónica: NO
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	



JOSE ANDRES	Correo Electrónico /	jgm16389@um.es
GARCIA MARIN	Página web / Tutoría electrónica	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 versa sobre los diversos tipos de programas o iniciativas externas a las instituciones sanitarias, pensados sin embargo para contribuir a su mejora y responsabilidad social. El componente práctico se centra en el análisis comparativo entre instituciones o áreas geográficas de los datos de una monitorización de indicadores sobre calidad asistencial. Con ello se pretende considerar, a la vez que se adquieren habilidades para su realización, la necesidad de una explotación más completa y metodológicamente correcta de los datos comparativos sobre diversos centros asistenciales. Estos datos existen prácticamente en todos los sistemas pero con frecuencia no son correctamente analizados, o no se analizan en absoluto.

## 3. Condiciones de acceso a la asignatura

### 3.1 Incompatibilidades

No consta

### 3.2 Recomendaciones



## 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

- CG5. Entender y aplicar los conceptos de indicador y monitorización, y su relación con las el resto de activ1\*-0 ° idades de un Programa de Evaluación y Mejora (Garantía o Gestión) de la Calidad Asistencial.
- CG10. Valorar críticamente los programas y enfoques externos para la monitorización y acreditación de instituciones sanitarias.
- CE39. Capacidad para distinguir los conceptos y aplicabilidad de la certificación, acreditación, licencia y homologación de instituciones y servicios en el sector sanitario.
- CE40. Capacidad para valorar críticamente la utilidad de los diversos esquemas, enfoques y programas de acreditación (ISO, JCAHO, ALPHA) en los países del ámbito anglosajón, europeo y latinoamericano.
- CE41. Capacidad para aplicar los aspectos metodológicos necesarios para la implementación de un programa de monitorización externa de indicadores de la calidad en los servicios de salud.

### 4.3 Competencias transversales y de materia

## 5. Contenidos

TEMA 1. Acreditación de instituciones sanitarias. Enfoques y utilidad.

TEMA 2. Programas de monitorización externa de indicadores. Análisis de perfiles. Ajuste y estandarización de indicadores comparativos



## 6. Metodología Docente

Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Horas en Semipresencialidad	Horas No 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		0	30	30
AF2. Búsqueda y selección de información	MD2. Actividades prácticas de ordenador. MD5. Tutorías académico formativas.	0		0	7.5	7.5
AF3. Elaboración y presentación de trabajos escritos (prácticos)	MD3. Actividades prácticas de campo. MD5. Tutorías académico formativas.	0		0	45	45
AF4. Participación en Foros de opinión	MD4. Foros de discusión	0		0	7.5	7.5
AF5. Estudio individual	MD1. Aprendizaje teórico autónomo del estudio del material de referencia, con supervisión e interacción con el tutor.	0		0	45	45
AF6. Utilización del aula virtual y otros recursos on line	MD2. Actividades prácticas de ordenador.	0		0	15	15
	Total	0		0	150	150

## 7. Horario de la asignatura

<https://www.um.es/web/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios/2020-21#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
Métodos / Instrumentos	Evaluación en semipresencialidad
Criterios de Valoración	TODA LA EVALUACIÓN DEL MÁSTER ES NO PRESENCIAL CON LO QUE NO ES NECESARIA NINGUNA ADAPTACIÓN PARA LA EVALUACIÓN SEMIPRESENCIAL
Métodos / Instrumentos	Evaluación en no presencialidad
Criterios de Valoración	TODA LA EVALUACIÓN DEL MÁSTER ES NO PRESENCIAL CON LO QUE NO ES NECESARIA NINGUNA ADAPTACIÓN PARA LA EVALUACIÓN NO PRESENCIAL

### Fechas de exámenes

<https://www.um.es/web/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios/2020-21#examenes>

## 9. Resultados del Aprendizaje

## 10. Bibliografía

### Bibliografía Básica



AENOR: Normalización y Certificación. Conceptos básicos. AENOR, Madrid 1993, 2ª ed



WEB:



Bohigas LI et al: La calidad de los hospitales catalanes: Análisis de los datos de acreditación. Rev Calidad Asistencial 1996; 11. 224-232



Greenfield D, Braithwaite J; Health sector accreditation research; a systematic review. Int J Qual Health Care 2008, 20(3):172-183



Heidemann E: The ALPHA program (editorial). Int J Qual Health Care 1999, 11(4): 275-277



International Accreditation Standards For Healthcare External Evaluation Bodies. Second Edition. The International Society for Quality in Health Care- Melbourne, August 2004



Norma UNE-EN ISO 9000-2000: Sistemas gestión de la calidad Fundamentos y vocabulario. AENOR, Madrid, 2000



Norma UNE-EN ISO 9001:2000. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. AENOR Madrid 2000.



Norma UNE-EN ISO 9004:2000: Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño. AENOR, Madrid, 2000.



Scrivens E: Accreditation. Protecting the professional or the consumer. Open University Press, Buckingham, 1995



Toolkit for Accreditation Programs. The International Society for Quality in Health Care. Melbourne. 2004



WEB:



WEB: ISQua. International Society for Quality in Health Care



WEB: The Joint Commission



WEB: ACSA. Agencia de Calidad Sanitaria de la Junta de Andalucía



Arce HE: Accreditation: The Argentine experience in the Latin American Region. Int J Qual Healthcare 1999, 11(5). 425-428.



Quality and Accreditation in Health Care Services. A Global Review. Geneva. 2003



Toolkit for Accreditation Programs. The International Society for Quality in Health Care. Melbourne. 2004



UNE-EN ISO 9000 :Sistemas de gestión de la calidad, fundamentos y vocabulario (ISO 9000:2015) AENOR (2015)



UNE-EN ISO 9001 : sistemas de gestión de la calidad : requisitos (ISO 9001:2015) AENOR (2015)



UNE-EN ISO 9004 : Gestión para el éxito sostenido de una organización, enfoque de gestión de la calidad (ISO 9004:20095) AENOR (2009)

## Bibliografía Complementaria



ISO 9001: 2000. Sistema de Gestión de la Calidad



OPS: Manual de Gerencia de la Calidad. Serie HSP-UNI/Manuales Operativos PALTEX: Washington 1996.



WEB: Generalitat de Catalunya. Departament de Salut. Serveis.Accreditació de Centres Sanitaris



Goldfield N. Pine M. Pine J.: Measuring and Managing Health Care Quality. Aspen, Gaithersburg, MD, 1995.Vol 1. Cap 2 y3.



Orav EJ: Statistical Issues for Rate-based Measurement. En : Schoenbaum S.C., Sundwell ON, Bergman et. al: Using Clinical Practice Guidelines to Evaluate Quality of Care. U.S. Department of Health and Human Services. AHCPR pub. 95-0046, Washington 1995. Vol 2. Appendix 2.



Secretaria de Salut. Manual de acreditación 2013.



Hinchcliff R, Boxall AR, Partel KH, Greenfield D, Braithwaite J: Accreditation of health services: is it money and time well spent?. Deeble Institute, Australian Healthcare and Hospitals Association, Evidence Brief nº9, 2013.



Lawthers A, Palmer RH, Edwards JE et al: Developing and evaluating performance measures for ambulatory care quality. The Joint Commission on Quality Improvement. 1993, 19 (12): 552-65.



Miller Chc, Reardon MJ, Safi HJ: Risk Stratification. A practical guide for clinicians. Cambridge University Press, Cambridge, 2001.



Zeribi, K.A Marquez, L. 2005. Approaches to Healthcare Quality Regulation in Latin America and the Caribbean: Regional Experiences and Challenges. LACHSR Report Number 63. Agency for international Development (USAID), Quality Assurance Project



Consejo de Salubridad General. Estándares para la certificación de hospitales 2015



International Principles for Healthcare Standards. 3ª Edition. The International Society for Quality in Health Care. Melbourne, March 2004



Norma ISO 10013:1995 (E): Guidelines for developing quality manuals. International Organization for Standardization, Genève, 1995



OPS: Manual de Gerencia de la Calidad. Serie HSP-UNI/Manuales Operativos PALTEX: Washington 1996. Vol III, Apéndice I



Trujillano J, March J, Badía M, Rodriguez A, Sorribas A: Aplicación de las redes neuronales artificiales para la estratificación de riesgo de mortalidad. Gac Sanit 2003, 17(6): 504-511.



ISO 9001: 2000. Sistema de Gestión de la Calidad

## 11. Observaciones y recomendaciones

Las competencias específicas que se contemplan se verán reflejadas en unos resultados satisfactorios de las evaluaciones formativas (todas ellas) y la documentación que refleja el trabajo práctico realizado. Este trabajo práctico traduce las capacidades en relación al análisis y gestión de un programa de monitorización externa de indicadores (CE41).

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.