

# **Escuela de Doctorado y Estudios de Posgrado**

## **Máster Universitario en Investigación, Gestión y Calidad en Cuidados para la Salud**

### **GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA (ESCENARIO 1):**

#### **Calidad (2021 - 2022)**

## 1. Datos descriptivos de la asignatura

<b>Asignatura: Calidad</b>	<b>Código: 185421001</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Centro: <b>Escuela de Doctorado y Estudios de Postgrado</b></li><li>- Lugar de impartición: <b>Facultad de Ciencias de la Salud. Sección de Enfermería y Fisioterapia</b></li><li>- Titulación: <b>Máster Universitario en Investigación, Gestión y Calidad en Cuidados para la Salud</b></li><li>- Plan de Estudios: <b>2011 (Publicado en 2012-03-06)</b></li><li>- Rama de conocimiento: <b>Ciencias de la Salud</b></li><li>- Itinerario / Intensificación:</li><li>- Departamento/s: <b>Enfermería</b></li><li>- Área/s de conocimiento: <b>Enfermería</b></li><li>- Curso: <b>1</b></li><li>- Carácter: <b>Obligatoria (común)</b></li><li>- Duración: <b>Anual</b></li><li>- Créditos ECTS: <b>12,0</b></li><li>- Modalidad de impartición: <b>Semipresencial</b></li><li>- Horario: <b>Enlace al horario</b></li><li>- Dirección web de la asignatura: <b><a href="http://www.campusvirtual.ull.es">http://www.campusvirtual.ull.es</a></b></li><li>- Idioma: <b>Español</b></li></ul>	

## 2. Requisitos para cursar la asignatura

Los mismos que para el máster

## 3. Profesorado que imparte la asignatura

<b>Profesor/a Coordinador/a: JOSE ANGEL RODRIGUEZ GOMEZ</b>
- Grupo: <b>Teoría</b>
<b>General</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nombre: <b>JOSE ANGEL</b></li><li>- Apellido: <b>RODRIGUEZ GOMEZ</b></li><li>- Departamento: <b>Enfermería</b></li><li>- Área de conocimiento: <b>Enfermería</b></li></ul>

**Contacto**

- Teléfono 1: **922845079**
- Teléfono 2:
- Correo electrónico: **jarogo@ull.es**
- Correo alternativo: **ulises69@msn.com**
- Web: **<http://www.campusvirtual.ull.es>**

**Tutorías primer cuatrimestre:**

Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Martes	08:00	11:00	Sección de Enfermería - Edificio departamental - CS.2A	primera planta
Todo el cuatrimestre		Jueves	08:00	11:00	Sección de Enfermería - Edificio departamental - CS.2A	primera planta

Observaciones: Concertar cita. correo electrónico. Las tutorías se adaptaran a la normativa ull en caso de pasar al escenario 1

**Tutorías segundo cuatrimestre:**

Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Martes	08:00	11:00	Sección de Enfermería - Edificio departamental - CS.2A	primera planta
Todo el cuatrimestre		Jueves	08:00	11:00	Sección de Enfermería - Edificio departamental - CS.2A	primera planta

Observaciones: Concertar cita. correo electrónico. Las tutorías se adaptaran a la normativa ull en caso de pasar al escenario 1

**Profesor/a:** ANA MARÍA GONZÁLEZ PÉREZ

- Grupo: **Teoría**

<b>General</b> - Nombre: <b>ANA MARÍA</b> - Apellido: <b>GONZÁLEZ PÉREZ</b> - Departamento: <b>Enfermería</b> - Área de conocimiento: <b>Enfermería</b>						
<b>Contacto</b> - Teléfono 1: <b>922319288</b> - Teléfono 2: - Correo electrónico: <b>agonzalp@ull.es</b> - Correo alternativo: <b>agonperr@gmail.com</b> - Web: <b>http://www.campusvirtual.ull.es</b>						
<b>Tutorías primer cuatrimestre:</b>						
Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Martes	15:00	18:00	Sección de Enfermería - Edificio departamental - CS.2A	1ª Planta
Todo el cuatrimestre		Miércoles	15:00	18:00	Sección de Enfermería - Edificio departamental - CS.2A	1ª Planta
Observaciones: Cita previa por correo electrónico. Las tutorías se adaptarán a la normativa de la ULL en caso de volver al escenario 1.						
<b>Tutorías segundo cuatrimestre:</b>						
Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Martes	15:00	18:00	Sección de Enfermería - Edificio departamental - CS.2A	1ª Planta
Todo el cuatrimestre		Miércoles	15:00	18:00	Sección de Enfermería - Edificio departamental - CS.2A	1ª Planta
Observaciones: Cita previa por correo electrónico. Las tutorías se adaptarán a la normativa de la ULL en caso de volver al escenario 1.						

<b>Profesor/a: JULIO MANUEL PLATA BELLO</b>						
- Grupo:						
<b>General</b> - Nombre: <b>JULIO MANUEL</b> - Apellido: <b>PLATA BELLO</b> - Departamento: <b>Enfermería</b> - Área de conocimiento: <b>Enfermería</b>						
<b>Contacto</b> - Teléfono 1: - Teléfono 2: - Correo electrónico: <b>jplatbel@ull.es</b> - Correo alternativo: - Web: <b>http://www.campusvirtual.ull.es</b>						
<b>Tutorías primer cuatrimestre:</b>						
Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Miércoles	09:00	14:00	Hospital Universitario de Canarias - Edificio de Consultas Externas - EX.HUC.CE	Planta 3, Puerta 17
Observaciones: Ruego concertar cita para mejor organización del tiempo de tutoría. Escribir al correo jplatbel@ull.edu.es						
<b>Tutorías segundo cuatrimestre:</b>						
Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Miércoles	09:00	14:00	Hospital Universitario de Canarias - Edificio de Consultas Externas - EX.HUC.CE	Planta 3, Puerta 17
Observaciones: Ruego concertar cita para mejor organización del tiempo de tutoría. Escribir al correo jplatbel@ull.edu.es						
<b>Profesor/a: HÉCTOR GONZÁLEZ DE LA TORRE</b>						
- Grupo:						

**General**

- Nombre: **HÉCTOR**
- Apellido: **GONZÁLEZ DE LA TORRE**
- Departamento: **Enfermería**
- Área de conocimiento: **Enfermería**

**Contacto**

- Teléfono 1: **686498758**
- Teléfono 2:
- Correo electrónico: **hgonzalt@ull.es**
- Correo alternativo: **hegontor@gmail.com**
- Web: **http://www.campusvirtual.ull.es**

**Tutorías primer cuatrimestre:**

Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Viernes	11:00	14:00	Sede de La Palma (Enfermería) - EX.ENF LP	

Observaciones: 3 horas semanales .Se realizará por correo electrónico o por Google meet en los casos que se requiera .En caso de requerir tutoría online se establecerá una cita previa entre profesor y alumno según disponibilidad de ambas partes.Se establece como horario preferente los viernes de 11 h a 14 horas. Las tutorías se adaptarán a la normativa de la ULL en caso de volver al escenario 1

**Tutorías segundo cuatrimestre:**

Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Viernes	11:00	14:00	Sede de La Palma (Enfermería) - EX.ENF LP	

Observaciones: 3 horas semanales .Se realizará por correo electrónico o por Google meet en los casos que se requiera .En caso de requerir tutoría online se establecerá una cita previa entre profesor y alumno según disponibilidad de ambas partes.Se establece como horario preferente los viernes de 11 h a 14 horas. Las tutorías se adaptarán a la normativa de la ULL en caso de volver al escenario 1

**4. Contextualización de la asignatura en el plan de estudio**

Bloque formativo al que pertenece la asignatura: **Troncalidad del máster**

Perfil profesional: **Capacitarse para investigar,gestionar en el sistema de salud y sociosanitario, educar para la salud y para promover la autonomía e independencia personal**

**5. Competencias**

#### Específicas Troncalidad

**E1T** - Capacidad de iniciar proyectos de investigación y definir el contexto y las variables que intervienen en un diseño de investigación.

#### Específicas Troncalidad

**E3T** - Capacidad de liderar, dirigir y coordinar Instituciones y equipos en el ámbito del cuidado, priorizando el tiempo de forma eficiente mientras se alcanzan los estándares de calidad.

#### Generales del Título

**G1** - Capacidad para liderar, dirigir y coordinar proyectos en Instituciones y con equipos en el ámbito de los cuidados en la salud, priorizando el tiempo de forma eficiente mientras se alcanzan los estándares de calidad.

**G2** - Capacidad de responder a las necesidades del paciente a lo largo del ciclo vital, la familia y la comunidad con la planificación, prestación y evaluación de los programas de atención, en relación con el cuidador principal, la familia, la comunidad y los agentes sanitarios y sociales

#### Básicas del Título

**B6** - 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

**B7** - 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

**B8** - 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

**B9** - 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

**B10** - 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

## 6. Contenidos de la asignatura

### Contenidos teóricos y prácticos de la asignatura

#### Módulo I

- Profesorado: José Ángel Rodríguez Gómez, Ana M<sup>a</sup> González Pérez, Héctor González de la Torre, Julio Manuel Plata Bello

- Temas (epígrafes):

1. Gestión de la calidad en los servicios sanitarios: Sistema Sanitario y Socio sanitario; Gestión de servicios sanitarios; Introducción a la calidad; La estandarización de la calidad; Acreditación sanitaria; Las Normas ISO y su adecuación en los servicios sanitarios; Desarrollo de la Norma ISO 9001:2000 de gestión de la calidad; Gestión por procesos; Roles en la Gestión de la calidad en organizaciones sanitarias; Implantación del sistema de gestión sanitaria.
2. Implantación y evaluación de la Gestión de la Calidad: Control de calidad en la prestación de servicios; Sanidad y Calidad

en el proceso de diseño, desarrollo y prestación de los servicios sanitarios; La Calidad en las compras; La evaluación interna de la Calidad en las organizaciones sanitarias; Evaluación de la satisfacción percibida de los clientes/pacientes de calidad en las organizaciones sanitarias.

#### Módulo II

- Profesorado: José Ángel Rodríguez Gómez, Ana M<sup>a</sup> González Pérez, Héctor González de la Torre, Julio Manuel Plata Bello  
- Temas (epígrafes)

1. La Calidad como apoyo a la Dirección para la toma de decisiones. Aspectos económicos de la asistencia sanitaria; Aspectos económicos de la calidad; Los sistemas de información en la gestión sanitaria; Gestión de la atención al paciente en las organizaciones sanitarias; La mejora de la calidad en organizaciones sanitarias trabajando en equipo; Herramientas para la gestión de la calidad; Técnicas para la gestión de la calidad en organizaciones sanitarias.
2. La excelencia en la empresa sociosanitaria: Liderazgo y gestión del cambio; La formación y su planificación en los sistemas sanitarios; Medida, publicidad y mejora de los procesos sanitarios.

#### Actividades a desarrollar en otro idioma

Consultas bibliográficas

## 7. Metodología y volumen de trabajo del estudiante

#### Descripción

Las clases teóricas serán activas y participativas  
El alumnado realizará exposiciones de temas seleccionados y de interés para el grupo  
Trabajo autónomo con preparación de temas y búsqueda de información  
La impartición sera con clases teoricas 1/3. Seminarios y tutorias con uso de videoconferencias y tecnologia de comunicación.  
Las actividades se adaptarán a la normativa de la ULL en caso de volver al escenario 1

#### Actividades formativas en créditos ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante

Actividades formativas	Horas presenciales	Horas de trabajo autónomo	Total horas	Relación con competencias
Clases teóricas	60,00	0,00	60,0	[B10], [B9], [B8], [B7], [G2], [G1], [E3T], [E1T]
Realización de seminarios u otras actividades complementarias	0,00	60,00	60,0	[B10], [B9], [B8], [B7], [B6], [G2], [G1], [E3T], [E1T]
Realización de trabajos (individual/grupal)	0,00	40,00	40,0	[B10], [B9], [B8], [B7], [B6], [G2], [G1], [E3T], [E1T]



Estudio/preparación de clases prácticas	0,00	60,00	60,0	[B10], [B9], [B8], [B7], [B6], [G2], [G1], [E3T], [E1T]
Preparación de exámenes	0,00	20,00	20,0	[B10], [B9], [B8], [B7], [B6], [G2], [G1], [E3T], [E1T]
Realización de exámenes	2,00	0,00	2,0	[B10], [B9], [B8], [B7], [B6], [G2], [G1], [E3T], [E1T]
Asistencia a tutorías	58,00	0,00	58,0	[B10], [B9], [B8], [B7], [B6], [G2], [G1], [E3T], [E1T]
Total horas	120,00	180,00	300,00	
		Total ECTS	12,00	

## 8. Bibliografía / Recursos

### Bibliografía Básica

Aranaz Andrés J.M. Gestión sanitaria: calidad y seguridad de los pacientes [En Línea]. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 2014 [consultado 16 Jul 2020]. Disponible en: <https://elibro-net.accedys2.bbt.ull.es/es/ereader/bull?page=1>

Cabo Salvador J. Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias [En Línea]. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 2015 [consultado 16 Jul 2020]. Disponible en: <https://elibro-net.accedys2.bbt.ull.es/es/ereader/bull?page=1>

Lamata, F. Manual de Administración y Gestión Sanitaria. Edit. Diaz de Santos. Madrid, 1998.

### Bibliografía Complementaria

Repullo Labrador J.R. Gestión sanitaria para la calidad y la excelencia [En Línea]. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 2014 [consultado 16 Jul 2020]. Disponible en: <https://elibro-net.accedys2.bbt.ull.es/es/ereader/bull?page=1>

Unidad de enfermería en hospitalización polivalente de agudos. Estándares y recomendaciones. Ministerio de Sanidad. Madrid. Mayo 2011.

<http://calidadsanitaria.org/JCAHO.htm> Fundación Avedis Donabedian. En línea "Bibliografía complementaria (impresa y electrónica) // Additional Bibliography (printed and electronic) "

[http://www.portalcalidad.com/etiquetas/140-Calidad\\_en\\_el\\_sector\\_sanitari](http://www.portalcalidad.com/etiquetas/140-Calidad_en_el_sector_sanitari)

<http://www.msc.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/home.htm> Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. Plan de Calidad del Sistema Nacional de Salud



El alumno será capaz de:

- Evaluar con rigor los diversos métodos y técnicas para el análisis de la calidad de las organizaciones y los servicios sanitarios.

- Demostrar conocimiento, comprensión y capacidades prácticas en el área curricular de la calidad, como apoyo a la gestión de los cuidados para la salud de forma sistemática y rigurosa.

B6 Adquirir 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

B7 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.

B8 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.

B9 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.

B10 Adquirir las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

CE3 T El alumno será capaz de liderar, dirigir y coordinar Instituciones y equipos en el ámbito del cuidado, priorizando el tiempo de forma eficiente mientras se alcanzan los estándares de calidad.

## 11. Cronograma / calendario de la asignatura

### Descripción

La distribución de los temas por semana es orientativo, puede sufrir cambios según las necesidades de organización docente.

Primer cuatrimestre					
Semana	Temas	Actividades de enseñanza aprendizaje	Horas de trabajo presencial	Horas de trabajo autónomo	Total
Semana 1:		Otras asignaturas	0.00	0.00	0.00
Semana 2:		Otras asignaturas	0.00	0.00	0.00
Semana 3:		Otras asignaturas	0.00	0.00	0.00
Semana 4:		Otras asignaturas	0.00	0.00	0.00
Semana 5:		Otras asignaturas	0.00	0.00	0.00
Semana 6:		Otras asignaturas	0.00	0.00	0.00
Semana 7:		Otras asignaturas	0.00	0.00	0.00
Semana 8:			0.00	0.00	0.00

Semana 9:		Otras asignaturas	0.00	0.00	0.00
Semana 10:	Módulo I: T1	Presentación de la asignatura Clase magistral, Tutoría Académica-Formativa Preparación seminarios y trabajos grupales	10.00	10.00	20.00
Semana 11:	Modulo I: T1	Clase magistral, Exposición de trabajos Preparación seminarios y trabajos grupales	5.00	10.00	15.00
Semana 12:	Módulo I: T2	Clase magistral, Preparación seminarios y trabajos grupales Exposición de trabajos	10.00	10.00	20.00
Semana 13:	Módulo I: T2	Clase magistral, Tutoría Académica-Formativa Preparación seminarios y trabajos grupales Exposición de trabajos	5.00	15.00	20.00
Semana 14:		Clase magistral, Tutoría Académica-Formativa y Preparación seminarios y trabajos grupales Exposición de trabajos	10.00	10.00	20.00
Semana 15:		Clase magistral y Tutoría Académica-Formativa	5.00	15.00	20.00
Semana 16 a 18:	Evaluación	Tutoría Académica-Formativa Evaluación y trabajo autónomo del alumno para la preparación de la evaluación.	15.00	20.00	35.00
<b>Total</b>			<b>60.00</b>	<b>90.00</b>	<b>150.00</b>
<b>Segundo cuatrimestre</b>					
<b>Semana</b>	<b>Temas</b>	<b>Actividades de enseñanza aprendizaje</b>	<b>Horas de trabajo presencial</b>	<b>Horas de trabajo autónomo</b>	<b>Total</b>
Semana 1:		Tutoría Académica-Formativa y Trabajo autónomo	5.00	5.00	10.00
Semana 2:		Tutoría Académica-Formativa y Trabajo autónomo	5.00	5.00	10.00
Semana 3:		Tutoría Académica-Formativa y Trabajo autónomo	10.00	5.00	15.00
Semana 4:	Módulo II: T1	Clase magistral, Tutoría Académica-Formativa, Exposición de trabajos	5.00	10.00	15.00
Semana 5:	Módulo II: T2	Clase magistral, Tutoría Académica-Formativa, Exposición de trabajos	5.00	5.00	10.00

Semana 6:	Módulo II: T2	Clase magistral, Tutoría Académica-Formativa, Exposición de trabajos	5.00	5.00	10.00
Semana 7:		Presentaciones y Trabajo autónomo	5.00	5.00	10.00
Semana 8:		Presentaciones y Trabajo autónomo	5.00	5.00	10.00
Semana 9:		Trabajo autónomo	0.00	5.00	5.00
Semana 10:		Trabajo autónomo	0.00	5.00	5.00
Semana 11:		Trabajo autónomo	0.00	5.00	5.00
Semana 12:		Trabajo autónomo	0.00	5.00	5.00
Semana 13:		Tutoría académica formativa y Trabajo autónomo	5.00	5.00	10.00
Semana 14:		Tutorías y Trabajo autónomo	3.00	5.00	8.00
Semana 15:	Resumen	Seminario	5.00	5.00	10.00
Semana 16 a 18:	Evaluación	Evaluación y trabajo autónomo del alumno para la preparación de la evaluación.	2.00	10.00	12.00
Total			60.00	90.00	150.00