



## FICHA IDENTIFICATIVA

### DATOS DE LA ASIGNATURA

**Código:** 36316  
**Nombre:** Calidad asistencial  
**Ciclo:** Grado  
**Créditos ECTS:** 4,5  
**Curso académico:** 2026-27

### TITULACIONES

Titulación	Centro	Curso	Periodo
1204 - Grado en Medicina	Facultat de Medicina i Odontologia	3	Segundo cuatrimestre

### MATERIAS

Titulación	Materia	Carácter
1204 - Grado en Medicina	Optativas	OPTATIVA

### COORDINACIÓN

SOLER ROS JUAN JOSE

## RESUMEN

En esta asignatura se estudian los fundamentos de la calidad asistencial y los sistemas de medida de la producción sanitaria, para interpretar los indicadores de servicios sanitarios.

Así mismo se estudia la aplicación de las técnicas de mejora de la calidad asistencial para el desarrollo de la capacidad individual, para el diseño de planes de acción en el trabajo en los servicios de salud.

Con ello se promueve una actitud proactiva hacia la seguridad clínica del paciente sabiendo identificar, valorar y prevenir los riesgos de la asistencia sanitaria.

sanitaria.

## CONOCIMIENTOS PREVIOS

### RELACIÓN CON OTRAS ASIGNATURAS DE LA MISMA TITULACIÓN

No se han especificado restricciones de matrícula con otras asignaturas del plan de estudios.

### OTROS TIPOS DE REQUISITOS



Se recomienda haber concluido los tres primeros años del programa del Grado en Medicina

## COMPETENCIAS / RESULTADOS DE APRENDIZAJE

### 1204 - Grado en Medicina

Capacidad de crítica y autocrítica.

Capacidad para comunicarse con colectivos profesionales de otras áreas.

Capacidad para trabajar en equipo y para relacionarse con otras personas del mismo o distinto ámbito profesional.

Comprender la importancia y las limitaciones del pensamiento científico en el estudio, la prevención y el manejo de las enfermedades.

Considerar la ética como valor primordial en la práctica profesional.

Obtener y utilizar datos epidemiológicos y valorar tendencias y riesgos para la toma de decisiones sobre salud.

Organizar y planificar adecuadamente la carga de trabajo y el tiempo en las actividades profesionales.

Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.

Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.

Reconocer los determinantes de salud en la población, tanto los genéticos como los dependientes del género y estilo de vida, demográficos, ambientales, sociales, económicos, psicológicos y culturales.

Reconocimiento de la diversidad y multiculturalidad.

Tener capacidad de trabajar en un contexto internacional.

## DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

### 1. Bloque I. CONCEPTOS GENERALES SOBRE CALIDAD

TEMA 1.: Introducción a la gestión de la calidad asistencial. Evolución histórica de la calidad .Evaluación y mejora de la asistencia. Diferencial del ámbito asistencial respecto al sector servicios. La asistencia según cada sistema sanitario



TEMA 2.: Planificación sanitaria. Concepto y métodos. Necesidad, oferta, demanda y utilización de los servicios sanitarios. Planificación estratégica, táctica y operativa. Las técnicas cualitativas en planificación sanitaria. Conferencia de Consenso. Método Delphi. Técnica de Grupo Nominal. Las técnicas cuantitativas en planificación sanitaria. Construcción y utilización de indicadores en el ámbito sanitario. Características de un buen indicador.

TEMA 3.: Sistemas de Información Gestión Sanitaria. Importancia de la calidad en la gestión sanitaria. La Encuesta de Morbilidad Hospitalaria. El Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD). Sus utilidades. Aplicaciones a la clínica. Aplicaciones a la gestión de la calidad.

TEMA 4.: Indicadores de servicios de salud. Indicadores de relación población hospital: Frecuentación hospitalaria. Indicadores de la actividad y calidad asistencial. Gestión de la hospitalización. Sistemas de clasificación de enfermos. Los Grupos Relacionados con el Diagnóstico (GRDs).

## **2. Bloque II. LA CALIDAD ASISTENCIAL**

TEMA 5.: Oportunidades de mejora. Metodología básica de búsqueda de problemas asistenciales. Técnica de identificación y priorización de problemas asistenciales.

TEMA 6.: Monitorización clínica. El audit médico. Procedimientos para obtener procesos bajo control.

TEMA 7 .: Calidad aparente o percibida. Metodología de obtención de datos. Participación del paciente en las decisiones clínicas. El cliente interno y externo

TEMA 8.: Métodos de participación del usuario en los Programas de Gestión de la Calidad. Participación activa y participación solicitada por el sistema. Encuestas de satisfacción, encuestas de expectativas y encuestas tipo informe. Fases de construcción de una encuesta. Pilotaje. Métodos de validación.

TEMA 9.: Análisis del liderazgo en los servicios de salud. Clima organizacional. Concepto y medición. Satisfacción de los clientes internos. Medición y prevención del burnt-out. Análisis de las organizaciones sanitarias con el modelo de la Fundación Europea para la Calidad.

TEMA 10.: Derechos y deberes de los pacientes. Consentimiento informado. Voluntades anticipadas. Confidencialidad. Secreto profesional. Objeción de conciencia.

## **3. Bloque II. LA CALIDAD ASISTENCIAL (Continuación)**

TEMA 11.: Variabilidad de la práctica médica. Herramientas de normalización clínica: Guías de práctica clínica, vías clínicas, protocolos y valoración de las mismas. Medicina basada en la evidencia. Medicina basada en resultado.

TEMA 12.: Análisis y evaluación: Modelos. Acreditación de instituciones. Re-certificación de los profesionales: Desarrollo Profesional Continuo. Normas ISO, Acreditación de la JCAHO. Modelo Europeo de Excelencia (EFQM).

TEMA 13.: Comunicación interna y externa. Calidad corporativa. Marketing sanitario. Benchmarking

TEMA 14 .:Marco jurídico de regulación de la calidad asistencial. Instituciones implicadas a nivel estatal y autonómico. Agencias. Enfoque de la responsabilidad legal

TEMA 15 .:Atención Primaria. Diferencias con la atención especializada. El concepto de longitudinalidad asistencial. Problemas, atención a crónicos Evaluación de la calidad en los programas de crónicos y su innovación.



TEMA 16.: Atención especializada. Evaluación diferencial de los servicios.

TEMA 17.: Nuevas formas asistenciales. Hospitalización a domicilio. Hospital de día. Cirugía sin ingreso. e-sadud.

TEMA 18.: Evaluación de la documentación clínica. Informes clínicos e Historias clínicas. Análisis en entornos informatizados.

#### **4. Bloque III. SEGURIDAD CLINICA Y EFECTOS ADVERSOS**

TEMA 19.: Seguridad Clínica del Paciente. La seguridad clínica: Una dimensión esencial de la calidad asistencial. En qué consiste el error. Epidemiología y estudio individual de los efectos adversos Errores médicos. Errores de medicación. Utilización de los sistemas de notificación de los efectos adversos (SINASP, SENSAR y SINEA)

TEMA 20.: Seguridad Clínica del Paciente. La gestión del riesgo.

#### **5. Docencia práctica: Seminarios**

- Dimensiones de la Calidad. Definición operativa - Tema 1
- Indicadores clínicos: Atributos. Casos prácticos - Tema 2
- La resolución de problemas, Q C story - Tema 5
- Audit medico - Tema 6
- Satisfacción del cliente externo/interno -Tema 7
- El consentimiento informado - Tema 10
- Normalización clínica: Protocolos. GPC. Vías clínicas - Tema 11
- Procesos clínicos. Gestión por procesos - Tema 12
- Análisis causa Raíz, espina de ISIKAWA. Método LONDON - Tema 19
- Seguridad en el entorno asistencial - Tema 20
- Propuesta y diseño de un plan de calidad asistencial en un servicio clínico - RESUMEN CURSO

### **VOLUMEN DE TRABAJO (HORAS)**

#### **ACTIVIDADES PRESENCIALES**

<b>Actividad</b>	<b>Horas</b>
Teoría	19,00
Seminario	26,00
<b>Total horas</b>	<b>45,00</b>

#### **ACTIVIDADES NO PRESENCIALES**

<b>Actividad</b>	<b>Horas</b>
Asistencia a otras actividades	5,50



Elaboración de trabajos individuales o en grupo	16,00
Estudio y trabajo autónomo	16,00
Preparación de clases	16,00
Preparación de actividades de evaluación	14,00
Resolución de casos prácticos	0,00
<b>Total horas</b>	<b>67,50</b>

## METODOLOGÍA DOCENTE

En las **clases teóricas** el profesor expondrá mediante lección magistral, los conceptos y contenidos más importantes de forma estructurada, para la obtención de los conocimientos y las habilidades que los alumnos deben adquirir. Se potenciará la participación de los estudiantes. Se podrá disponer del material didáctico utilizado por el profesor, si este lo considera adecuado, a partir del recurso electrónico del Aula Virtual.

Prácticas de aula: **seminarios**. En grupos reducidos el profesor planteará temas especializados en profundidad, estudios de casos, manejo de bibliografía, temas de actualidad... Se potenciará el trabajo en grupo, y la presentación oral. Podría entenderse como "aprendizaje cooperativo".

Se incorporará la perspectiva de género, el respeto a la diversidad y los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) a la docencia, siempre que sea posible.

cencia, siempre que sea posible.

## EVALUACIÓN

**Evaluación teórica:** representa el 50% de la calificación final. Se realizará mediante una prueba escrita con preguntas que tienen 4 posibles respuestas y una sola es la correcta. El fallo en la respuesta de tres preguntas neutraliza la puntuación de una pregunta acertada. Las preguntas tendrán como objetivo evaluar la adquisición de conocimientos del programa teórico, estructurado en 20 temas.

**Evaluación práctica:** representa el 50% de la calificación final. Se realizará mediante un trabajo práctico que deberá presentarse por escrito y ser después defendido en presentación oral en un tiempo. La asistencia a un mínimo del 80% de los seminarios es prerequisite para realizar la evaluación práctica.

La **evaluación final** será la suma de la puntuación de ambas pruebas, teórica y práctica. Para superar la asignatura es preciso que la evaluación de cada parte supere 2,5 puntos sobre 5 posibles (o 5 sobre 10).

La asistencia a las actividades prácticas es obligatoria. Se considera que el estudiante cumple con este requisito si ha asistido a un mínimo del 80% de estas actividades y ha justificado adecuadamente la imposibilidad de asistir a las sesiones restantes por la concurrencia de una causa de fuerza mayor. Será imprescindible cumplir con este requisito para aprobar la asignatura.

Es requisito para acceder al adelanto de convocatoria de esta asignatura que el estudiante haya cursado la totalidad de sus prácticas.



Se recuerda a los alumnos la importancia de realizar las encuestas de evaluación a todo el profesorado asignaturas del de las grado.

te;n a todo el profesorado asignaturas del de las grado.

## BIBLIOGRAFÍA

- Albrecht, K. (1992): Servicio al Cliente Interno. Ed. Paidós, Barcelona.
- Bañon, R. y Carrillo, E. (coord.) (1997): La Nueva Administración Pública. Ed. Alianza, Madrid.
- Castells, M. y Hall, P. (1996): La Era de la Información (Economía, Sociedad y Cultura) Vol. I. Ed. Alianza, Madrid.
- Charles Vincent, René Amalberti. Seguridad del Paciente. Estrategias para una asistencia sanitaria más segura. Sociedad Española de Calidad Asistencial, 2016
- Consejería de Salud de Andalucía (Patrocinador) (2001): Guía de Diseño y Mejora de Procesos asistenciales (Calidad por Sistema). Ed. Consejería de Salud, Sevilla DíazdeSantos,2008.
- Donabedian, A. (1984): La calidad de la atención médica (Definición y métodos de evaluación). Ed. La Prensa Mexicana, México.
- <https://www.msssi.gob.es/estadEstudios/estadisticas/docs/analisis.pdf>
- [https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/osk\\_publicaciones/](https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/osk_publicaciones/)
- <https://www.sinasp.es/>
- Indicadores de Calidad para hospitales del Sistema Nacional de Salud. Sociedad Española de Calidad Asistencia, 2012
- Indicadores de salud 2017. Evolución de los indicadores del estado de salud en España y su magnitud en el contexto de la Unión Europea. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2017
- Ishikawa, K. (1990): ¿Qué es el control total de la Calidad? La modalidad Japonesa. Editorial Norma, Barcelona.
- IV Plan de Salud 2016-2020 Comunitat Valenciana. Conselleria de Sanitat y Salut Pública, 2016.
- JM Aranz, Caibar, J Vitalle, RJJ Mira. Gestión sanitaria. Calidad y seguridad de los pacientes. Ed.
- José Luis Temes Montes, Mercedes Mengíbar Torres: Gestión hospitalaria. 5ª ed. McGraw-Hill Medical. 2011 - Juran, J.M. (1990): Jurán y el liderazgo para la calidad (Un manual para directivos). Ed. Díaz de Santos, Madrid.
- Juran, J.M. (1990): Jurán y la planificación para la calidad. Ed. Díaz de Santos, Madrid. - Juran, J. M., Gryna, F. (1980): Quality, Planning and analysis. 2ª edición. Ed. McGraw-Hill, New York.
- Juran, J.M., Gryna, F. and Bingham, R.S. (1990) :Manual de Control de Calidad. 2ª edición. Ed. Reverté, Barcelona.
- Manual de Calidad Asistencial. Servicio de Salud de Castilla La Mancha, 2009 - Recomendaciones para la buena práctica en la implantación del ciclo de mejora en calidad asistencial. Guía para profesionales sanitarios. Monografía. Ministerio de Economía y Competitividad, 2013
- Saturno Hernández, Pedro Jesús. Marco conceptual para la gestión de la calidad. Ed. Universidad de Murcia. Servicio de Publicaciones.
- Sistemas de Información Sanitaria del Sistema Nacional de Salud. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2014
- Varo, J. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestión hospitalaria. Madrid: Díaz de Santos, 1993.
- Se harán recomendaciones oportunamente en cada lección.



- RECURSOS e-Salut:
  - ClinicalKey Student Medicina, Odontologia y Enfermería [<https://uv-es.libguides.com/RecursosSalut>]
  - Acces Medicina [[https://uv-es.libguides.com/Access\\_Medicina](https://uv-es.libguides.com/Access_Medicina)]
  - Médica Panamericana [[https://uv-es.libguides.com/Medica\\_Panamericana](https://uv-es.libguides.com/Medica_Panamericana)]