

**FITXA IDENTIFICATIVA****DADES DE L'ASSIGNATURA**

**Codi:** 36316  
**Nom:** Qualitat assistencial  
**Cicle:** Grau  
**Crèdits ECTS:** 4,5  
**Curs acadèmic:** 2026-27

**TITULACIONS**

Titulació	Centre	Curs	Període
1204 - Grau en Medicina	Facultat de Medicina i Odontologia	3	Segon quadrimestre

**MATÈRIES**

Titulació	Matèria	Caràcter
1204 - Grau en Medicina	Optatives	OPTATIVA

**COORDINACIÓ**

SOLER ROS JUAN JOSE

**RESUM**

En aquesta assignatura s'estudien els fonaments de la qualitat assistencial i els sistemes de mesura de la producció sanitària, per interpretar els indicadors de serveis sanitaris.

Així mateix s'estudia l'aplicació de les tècniques de millora de la qualitat assistencial per al desenvolupament de la capacitat individual, per al disseny de plans d'acció en el treball en els serveis de salut.

Amb això es promou una actitud proactiva cap a la seguretat clínica del pacient sabent identificar, valorar i prevenir els riscos de l'assistència sanitària.

rave;ria.

**CONEIXEMENTS PREVIS****RELACIÓ AMB ALTRES ASSIGNATURES DE LA MATEIXA TITULACIÓ**

No s'ha especificat restriccions de matrícula amb altres assignatures del pla d'estudis.

**ALTRES TIPUS DE REQUISITS**

Es recomana haver concluit els tres primers anys del programa de Grau en Medicina.



## COMPETÈNCIES / RESULTATS D' APRENTATGE

### 1204 - Grau en Medicina

Capacitat de crítica i autocrítica.

Capacitat per comunicar-se amb col·lectius professionals d'altres àrees.

Capacitat per treballar en equip i per relacionar-se amb altres persones del mateix o distint àmbit professional.

Comprendre la importància i les limitacions del pensament científic en l'estudi, la prevenció i el maneig de les malalties.

Considerar l'ètica com a valor primordial en la pràctica professional.

Obtenir i utilitzar dades epidemiològiques i valorar tendències i riscos per a la presa de decisions sobre salut.

Organitzar i planificar adequadament la càrrega de treball i el temps en les activitats professionals.

Que els estudiants sàpien aplicar els seus coneixements al seu treball o vocació d'una forma professional i posseïsquen les competències que solen demostrar-se per mitjà de l'elaboració i defensa d'arguments i la resolució de problemes dins de la seua àrea d'estudi.

Que els estudiants tinguen la capacitat d'arreglar i interpretar dades rellevants (normalment dins de la seua àrea d'estudi) per emetre judicis que incloguen una reflexió sobre temes rellevants d'índole social, científica o ètica.

Reconeixement de la diversitat i multiculturalitat.

Reconèixer els determinants de salut en la població, tant els genètics com els dependents del gènere i estil de vida, demogràfics, ambientals, socials, econòmics, psicològics i culturals.

Tener capacitat de treballar en un context internacional.

## DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS

### 1. Bloc I. CONCEPTES GENERALS SOBRE QUALITAT

TEMA 1. Introducció a la gestió de la qualitat assistencial. Evolució històrica de la qualitat. Avaluació i millora de l'assistència. Diferencial de l'àmbit assistencial respecte al sector serveis. L'assistència segons cada sistema sanitari.

TEMA 2. Planificació sanitària. Concepte i mètodes. Necessitat, oferta, demanda i utilització dels serveis sanitaris. Planificació estratègica, tàctica i operativa. Les tècniques qualitatives en planificació sanitària. Conferència de consens. Mètode Delphi. Tècnica de grup nominal. Les tècniques quantitatives en



planificació sanitària. Construcció i utilització d'indicadors en l'àmbit sanitari. Característiques d'un bon indicador.

TEMA 3. Sistemes d'informació en gestió sanitària. Importància de la qualitat en la gestió sanitària. L'enquesta de morbiditat hospitalària. El conjunt mínim bàsic de dades (CMBD). Les seues utilitats. Aplicacions en la clínica. Aplicacions en la gestió de la qualitat.

TEMA 4. Indicadors de serveis de salut. Indicadors de relació població-hospital: freqüentació hospitalària. Indicadors de l'activitat i qualitat assistencial. Gestió de l'hospitalització. Sistemes de classificació de malalts. Els grups relacionats amb el diagnòstic (GRD).

## **2. Bloc II. LA QUALITAT ASSISTENCIAL**

TEMA 5. Oportunitats de millora. Metodologia bàsica de cerca de problemes assistencials. Tècnica d'identificació i prioritització de problemes assistencials.

TEMA 6. Monitoratge clínic. L'auditoria mèdica. Procediments per obtenir processos sota control.

TEMA 7. Qualitat aparent o percebuda. Metodologia d'obtenció de dades. Participació del pacient en les decisions clíniques. El client intern i extern.

TEMA 8. Mètodes de participació de l'usuari en els programes de gestió de la qualitat. Participació activa i participació sol·licitada pel sistema. Enquestes de satisfacció, enquestes d'expectatives i enquestes tipus informe. Fases de construcció d'una enquesta. Pilotatge. Mètodes de validació.

TEMA 9. Anàlisi del lideratge en els serveis de salut. Clima organitzacional. Concepte i mesurament. Satisfacció dels clients interns. Mesurament i prevenció de la síndrome d'esgotament professional (burn-out). Anàlisi de les organitzacions sanitàries amb el model de la Fundació Europea per a la Qualitat.

TEMA 10. Drets i deures dels pacients. Consentiment informat. Voluntats anticipades. Confidencialitat. Secret professional. Objeció de consciència.

## **3. Bloc II. LA QUALITAT ASSISTENCIAL (Continuació)**

TEMA 11. Variabilitat de la pràctica mèdica. Eines de normalització clínica: guies de pràctica clínica, vies clíniques, protocols i valoració d'aquestes. Medicina basada en l'evidència. Medicina basada en resultats.

TEMA 12. Anàlisi i avaluació: models. Acreditació d'institucions. Recertificació dels professionals: desenvolupament professional continu. Normes ISO, acreditació de la JCAHO. Model europeu d'excel·lència (EFQM).

TEMA 13. Comunicació interna i externa. Qualitat corporativa. Màrqueting sanitari. Benchmarking.

TEMA 14. Marc jurídic de regulació de la qualitat assistencial. Institucions implicades a escala estatal i autonòmica. Agències. Enfocament de la responsabilitat legal.

TEMA 15. Atenció primària. Diferències amb l'atenció especialitzada. El concepte de longitudinalitat assistencial. Problemes, atenció a crònics. Avaluació de la qualitat en els programes de crònics i la seua innovació.

TEMA 16. Atenció especialitzada. Avaluació diferencial dels serveis.

TEMA 17. Noves formes assistencials. Hospitalització a domicili. Hospital de dia. Cirurgia sense ingrés. la salut electrònica o salut en línia.

TEMA 18. Avaluació de la documentació clínica. Informes clínics i històries clíniques. Les anàlisis en



entorns informatitzats.

#### 4. Bloc III. SEGURETAT CLÍNICA I EFECTES ADVERSOS

TEMA 19. Seguretat clínica del pacient. La seguretat clínica: una dimensió essencial de la qualitat assistencial. En què consisteix l'error. Epidemiologia i estudi individual dels efectes adversos. Errors mèdics. Errors de medicació. Utilització dels sistemes de notificació dels efectes adversos (SINASP, SENSAR i SINEA).

TEMA 20. Seguretat clínica del pacient. La gestió del risc.

#### 5. Docència pràctica: Seminaris

- Dimensions de la qualitat. Definició operativa - Tema 1
- Indicadors clínics: atributs. Casos pràctics - Tema 2
- La resolució de problemes, Q C story - Tema 5
- Auditoria mèdica - Tema 6
- Satisfacció del client extern/intern - Tema 7
- El consentiment informat - Tema 10
- Normalització clínica: protocols. GPC. Vies clíniques - Tema 11
- Processos clínics. Gestió per processos - Tema 12
- Anàlisi causa arrel, l'espina d'ISIKAWA. Mètode LONDON - Tema 19
- Seguretat en l'entorn assistencial - Tema 20
- Proposta i disseny d'un pla de qualitat assistencial en un servei clínic - RESUM CURS

### VOLUM DE TREBALL (HORES)

#### ACTIVITATS PRESENCIALS

Activitat	Hores
Teoria	19,00
Seminari	26,00
<b>Total hores</b>	<b>45,00</b>

#### ACTIVITATS NO PRESENCIALS

Activitat	Hores
Assistència a altres activitats	5,50
Elaboració de treballs individuals o en grup	16,00
Estudi i treball autònom	16,00
Preparació de classes	16,00
Preparació d'activitats d'avaluació	14,00



Resolució de casos pràctics	0,00
<b>Total hores</b>	<b>67,50</b>

## METODOLOGIA DOCENT

En les classes teòriques el professor exposarà mitjançant lliçó magistral, els conceptes i continguts més importants de forma estructurada, per a l'obtenció dels coneixements i les habilitats que els alumnes han d'adquirir. Es potenciarà la participació dels estudiants. Es podrà disposar del material didàctic utilitzat pel professor, si aquest ho considera adequat, a partir del recurs electrònic de l'Aula Virtual.

Pràctiques d'aula: seminaris. En grups reduïts el professor plantejarà temes especialitzats en profunditat, estudis de casos, maneig de bibliografia, temes d'actualitat... Es potenciarà el treball en grup, i la presentació oral. Podria entendre's com a "aprenentatge cooperatiu".

S'incorporarà la perspectiva de gènere, el respecte a la diversitat i els objectius de desenvolupament sostenible (ODS) a la docència, sempre que siga possible.

ve;ncia, sempre que siga possible.

## AVALUACIÓ

**Avaluació teòrica:** representa el 50% de la qualificació final. Es realitzarà mitjançant una prova escrita de preguntes amb 4 possibles respostes i una sola és la correcta. La fallada en la resposta de tres preguntes neutralitza la puntuació d'una pregunta encertada. Les preguntes tindran com a objectiu avaluar l'adquisició de coneixements dels continguts del programa teòric, estructurat en 20 temes.

**Avaluació pràctica:** representa el 50% de la qualificació final. Es realitzarà un treball pràctic que haurà de presentar-se per escrit i ser després defés en presentació oral en un temps. L'assistència a un mínim del 80% dels seminaris és prerrequisit per a realitzar l'avaluació pràctica.

L'avaluació final serà la suma de la puntuació d'ambdós proves, teòrica i pràctica. Per a superar l'assignatura és necessari que l'avaluació de cada part supere 2,5 punts sobre 5 possibles (o 5 sobre 10).

L'assistència a les activitats pràctiques és obligatòria. Es considera que l'estudiant complix amb este requisit si ha assistit a un mínim del 80% d'estes activitats i ha justificat adequadament la impossibilitat d'assistir a les sessions restants per la concurrència d'una causa de força major. Serà imprescindible complir amb este requisit per a aprovar l'assignatura.

És requisit per accedir a l'avançament de convocatòria d'aquesta assignatura que l'estudiant haja cursat la totalitat de les seues pràctiques.

Es recorda als alumnes la importància de fer les enquestes d'avaluació a tot el professorat de les assignatures del grau.

er les enquestes d'avaluació a tot el professorat de les assignatures del grau.

**BIBLIOGRAFIA**

- Albrecht, K. (1992): Servicio al Cliente Interno. Ed. Paidós, Barcelona.
- Bañón, 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 Aranaz,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, Odontología 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)]