

**Bloque 2. JUSTIFICACIÓN****2.1 Justificación del título propuesto, argumentando el interés académico, científico o profesional del mismo**

El Máster universitario en Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud proviene de 10 ediciones anteriores como título propio de la Universidad, extinguido y transformado en Programa Oficial de Posgrado en el curso académico 2008/2009. Con el fin de que pueda valorarse la completa identidad de contenidos entre el título propio extinguido y el título oficial que se presenta en esta memoria, se incluye un anexo con información detallada sobre el diseño curricular del título propio (*Máster en gestión de la calidad en los servicios de salud*) en el que consta el número de créditos, la planificación de las enseñanzas, objetivos, competencias, criterios de evaluación, criterios de calificación, etc., así como otra información de interés. También se incluyen las memorias del título propio extinguido de *Experto en gestión de la calidad en los servicios de salud*, transformado en una parte del Máster Universitario (el detalle de la equivalencia de títulos se incluye en el punto 4.4. relativo al reconocimiento de créditos procedentes de enseñanzas no oficiales).

En 10 ediciones como título propio, hemos tenido una media de 31 alumnos por edición, los cuales provienen de 14 países diferentes. En el primer año como programa oficial de posgrado, son 40 los alumnos matriculados.

Desde la tercera edición, se están realizando encuestas de satisfacción del alumnado cuando concluye el Programa y la valoración media global que éstos le han adjudicado al Programa a lo largo de seis ediciones (ya que la X edición aún está finalizando), es de 9'1, siendo el rango de valoración de 1 a 10, donde 1 es "muy insatisfecho" y 10 "muy satisfecho"

Se implanta el Máster por el interés y la necesidad creciente de evaluar los servicios de salud para mejorar y aumentar su calidad, ofrece una formación a distancia, amplia y en profundidad sobre todos los aspectos de mayor relevancia para la Gestión de la Calidad en el ámbito sanitario.

La evaluación de los servicios sanitarios es de fundamental importancia para responder a la calidad asistencial. El proceso de evaluación permite evaluar la estructura, proceso y resultados de una organización, incluyendo todos los aspectos de su entorno. Es un instrumento de gestión y de investigación aplicada que ofrece herramientas para identificar las fortalezas y/o debilidades en las diversas fases del proceso asistencial, permitiendo el desarrollo de toma de decisiones con argumentos racionales para la implementación de estrategias y/o metas para la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. Todas estas herramientas y métodos de investigación aplicada a la mejora de los servicios de salud, son partes del contenido del Máster.

La Administración sanitaria considera obligatoria esta actividad en sus instituciones, habiéndose creado la figura de Coordinador de Calidad tanto en los hospitales como en las Gerencias de Atención Primaria. La Gestión de la Calidad de los Servicios de Salud aparece también con el rango mínimo de Subdirección General en la gran mayoría de los organigramas de las Consejerías de Sanidad de las CCAA, y es una Dirección General (Agencia de Calidad del Servicio Nacional de Salud) en el organigrama del Ministerio de Salud y Asuntos Sociales. La práctica totalidad de los países de la OCDE cuentan en sus Ministerios de Salud con Agencias de Calidad encargadas de la mejora de los servicios a través del fomento de la gestión e investigación en este campo.

Varios de los alumnos de las ediciones anteriores del Máster al que sustituye el que es objeto de la presente solicitud, ostentan o acceden a estos puestos de trabajo, tanto en España como en otros países, sobre todo latinoamericanos. La formación en gestión de la calidad es, por otra parte, prácticamente inexistente en los curriculum de las profesiones sanitarias, mientras que se va haciendo cada vez más necesaria para un ejercicio responsable de las profesiones clínicas, e indispensable para todos los que tengan responsabilidades de gestión a cualquier nivel del sistema de salud, y no sólo desde que ocupan puestos en la administración.

Hay pues una demanda evidente nacional e internacional de profesionales específicamente formados en los métodos propios de este tipo de actividades, tal como se ha venido demostrando a través del éxito sostenido del Máster propio en sus diez años de existencia.

## **2.2 Referentes externos a la universidad proponente que avalen la adecuación de la propuesta a criterios nacionales o internacionales para títulos de similares características académicas**

El Máster universitario en Gestión de la Calidad en Servicios de Salud es un Programa pionero e innovador, que responde sin embargo a una necesidad social real a nivel nacional e internacional, que ha propiciado su sostenibilidad ininterrumpida a lo largo de más de una década como Título propio de la Universidad de Murcia (la primera edición se convocó en 1999), con un total de 350 alumnos de 14 países.

A pesar de la demanda social de profesionales específicamente formados en este tema en los servicios de salud, no hay hasta donde sabemos, una formación reglada de este tipo en ninguna otra Universidad, ni española ni extranjera.

Existe un número apreciable de Máster, postgrado y cursos de menor duración, tanto en Universidades públicas como en centros privados, sobre Gestión de la Calidad, pero la casi totalidad ellos con un enfoque genérico, más orientado al ámbito empresarial y de manufactura que al de servicios, y menos con enfoque específico en servicios de salud. Algunos de estos Programas con enfoque genérico están organizados para su desarrollo on-line o a distancia, como los ofrecidos por la UNED, (“Master en Sistemas de Calidad ISO 9000, Sistemas de Gestión de la I+D+I, Dirección de proyectos I+D+I y Sistemas de vigilancia”; “Master en sistemas integrados de Gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales”) la Universidad de Barcelona (“Master en Calidad Industrial y Ambiental”, en convenio con con el Institut Universitari de Ciencia i Tecnologia), la Universitat Oberta de Catalunya (“Master en Dirección y Gestión de la Calidad”); Universidad de León (“Master en Gestión integrada: Medio Ambiente, calidad y Prevención”), o la de Las Palmas de Gran Canaria (“Experto en Gestión de la Calidad”). Ninguno es Master Universitario Oficial, sino Título propio.

Los pocos que hay con un enfoque específico a servicios de salud, son programas de “Experto Universitario” como los que ofrece la Asociación Española para la Calidad (“Experto Europeo en Gestión de Calidad en el Sector Sanitario”) y la Escuela Andaluza de Salud Pública (“Experto Universitario en Calidad de Instituciones Sanitarias”), este último semi-presencial. Sin embargo, en ambos casos el enfoque principal es la acreditación y la normativa para conseguirla.

A nivel internacional, los ejemplos son también muy escasos y parciales. El Programa más cercano sería el “Master of Business Administration-Health Care System Improvement” de la Walden University (Universidad estadounidense especializada en enseñanza a distancia), en el cual, sin embargo, la parte correspondiente a la especialización en mejora de la calidad supone menos del 20% de los créditos. La Universidad de Illinois ofrece un “Master of Science in Patient Safety Leadership” a través de la Escuela de Medicina, desarrollado también a distancia, pero, como todos los casos anteriores con un enfoque parcial.

Nuestro programa, a diferencia de los demás:

- Tiene un enfoque específico en servicios de salud.
- Integra todos los aspectos y metodologías externos e internos para la mejora continua de la calidad en este ámbito. La exhaustividad y profundidad del Programa que se ofrece hace que sean necesarios dos cursos académicos para su realización, con un número de créditos muy por encima de los mínimos exigidos en el resto de Programas a los que se podría asemejar
- Está completamente orientado a la práctica e investigación aplicada, y modelado en la metodología de resolución de casos utilizada, por ejemplo, en Harvard y en la Facultad de Medicina de la Case Western University. Metodología y enfoque adquiridos por el director del máster que presentamos, Doctor en Salud Pública por la Universidad de Harvard con concentración específica en Gestión de la calidad en Servicios de Salud. La metodología docente basada en la solución de problemas que utilizamos ha sido desarrollada hasta un nivel más avanzado en el que los problemas o casos a los que aplicar los conceptos y métodos que se han de aprender no son propuestos por el profesor sino que son identificados y propuestos por el propio alumno de entre los existentes en su propio entorno de trabajo
- Su aplicación en nuestro medio, con la novedad adicional de realizarlo a distancia, está en la base probablemente de la aceptación que ha tenido el Programa a nivel internacional en los más de diez años ininterrumpidos en que ha sido Título Propio de la Universidad de Murcia.

### **2.3. Descripción de los procedimientos de consulta internos utilizados para la elaboración del plan de estudios**

La Universidad de Murcia tiene establecido un procedimiento para la elaboración de los planes de estudio y su ulterior aprobación (ver esquema UMU) por el que se garantiza el cumplimiento de la normativa existente y la calidad exigida para estos estudios, así como la transparencia en el proceso, lo que constituye un valor añadido de esta Universidad y en este caso del Título propuesto, que de este modo queda aún más contrastado.

Esta propuesta, además, se ha desarrollado según el procedimiento establecido por la Comisión de Estudios de Máster de la Universidad de Murcia para la aprobación de nuevas enseñanzas de Máster y Doctorado para el curso 2010-2011, por lo que requirió, en primer lugar, una solicitud para empezar a elaborar la memoria de máster que debía estar avalada por la Junta de Centro; solicitud que tuvo que ser valorada y aprobada posteriormente por la Comisión de Estudios de Máster de la Universidad de Murcia. Presentada la memoria del título al Vicerrectorado de Estudios, ha estado sometida a un periodo de exposición pública y enmiendas, después del cual fue aprobada por la Junta de Centro, por la Comisión de Estudios de Máster y, finalmente, por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Murcia

### **2.4. Descripción de los procedimientos de consulta externos utilizados para la elaboración del plan de estudios**

No se ha seguido un procedimiento de consulta sistemático y reglado. Sin embargo, a través de la extensa experiencia en este campo acumulada por los responsables del máster que presentamos, que incluye cursos de formación para profesionales de salud tanto presencial (por ejemplo mediante Convenio con la Consejería de Sanidad de la Región de Murcia, en vigor desde 1994) como a distancia (por ejemplo un curso de seis meses mediante contrato con una empresa farmacéutica que fue seguido por 8000 médicos

generales en toda España, o el realizado con la Caja Costarricense del Seguro Social), y los múltiples contactos profesionales en cursos y conferencias en el ámbito nacional e internacional, se ha podido constatar las lagunas y deficiencias existentes en la formación sobre este tema, y se ha puesto de manifiesto una necesidad sentida de contar con un Programa que trate en profundidad y de forma comprehensiva la metodología de la Gestión de Calidad aplicada específicamente a las peculiaridades de los servicios de salud. El éxito nacional e internacional del Máster en su versión de Programa propio de la universidad de Murcia es la mejor prueba de lo acertado de estas apreciaciones.

