

Descripción del título (Máster Universitario en Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud)

Competencias

Tras la realización del Máster, los estudiantes serán capaces de dirigir, supervisar y realizar las diversas actividades que se incluyen en la Gestión de la Calidad en las instituciones sanitarias, habiendo adquirido además unos conocimientos teóricos amplios y en profundidad sobre los diversos temas que se incluyen en el Máster, y disponiendo además de una manual de referencia (el conjunto del material de estudio que se les entrega) que se actualiza cada año para todos los alumnos y ex-alumnos, y al que pueden recurrir para actualizar a su vez sus conocimientos sobre Gestión de la Calidad.

Competencias básicas:

Se garantizarán como mínimo las que figuran en el RD 1393/2007 modificado por el 861/2010].

- ✚ 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.

Competencias generales del título:

- ✚ CG1: Entender y aplicar el análisis crítico sobre los conceptos y metodología general de la gestión de la calidad.
- ✚ CG2: Aplicar las diferentes estrategias de implantación de las actividades de evaluación y mejora de la calidad.
- ✚ CG3: Seleccionar el proceso más adecuado para el desarrollo de estudios y programas de gestión de la calidad aplicables en el ámbito de los servicios de salud.

- ✚ CG4: Aplicar la metodología apropiada para la elaboración de proyectos y programas de evaluación de la calidad aplicables en los ámbitos de trabajo de los participantes
- ✚ CG5: Entender y aplicar los conceptos de indicador y monitorización, y su relación con las el resto de activ1*-0^o idades de un Programa de Evaluación y Mejora (Garantía o Gestión) de la Calidad Asistencial.
- ✚ CG6: Entender y aplicar los conceptos y actividades de planificación de la calidad y su relación con el resto de actividades de la Gestión de la Calidad Asistencial.
- ✚ CG7: Entender los fines de la protocolización, guías de práctica y diseño de procesos en general y su relación con el resto de actividades de los programas de gestión de la calidad.
- ✚ CG8: Entender y construir herramientas de diseño de la calidad.
- ✚ CG9: Desarrollar la participación del paciente en las actividades de gestión y mejora de la calidad.
- ✚ CG10: Valorar críticamente los programas y enfoques externos para la monitorización y acreditación de instituciones sanitarias.

Competencias específicas del título:

Los estudiantes deben adquirir durante los dos cursos académicos que comprenden los estudios y que son exigibles para otorgar el Título de Máster universitario en Gestión de la Calidad en Servicios de Salud.

- ✚ CE1: Capacidad para identificar o construir una definición de calidad de los servicios de salud, aplicable a su ámbito de trabajo (centro y sistema).
- ✚ CE2: Capacidad para asumir y defender un concepto operativo de lo que significa tener un programa de gestión de la calidad.
- ✚ CE3: Capacidad para determinar qué acciones conviene emprender para conseguir la optimización de los costes de la calidad.
- ✚ CE4: Capacidad para identificar los puntos clave al diseñar una estrategia de implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en servicios de salud.
- ✚ CE5: Capacidad para definir la Misión, Visión de una institución sanitaria y establecer líneas estratégicas acordes con ambas.
- ✚ CE6: Capacidad para diseñar un documento explicativo (Manual) de Gestión de la Calidad, acorde con las definiciones de las agencias normalizadoras internacionales (ISO), como parte de la estrategia de implantación del Sistema de Calidad.
- ✚ CE7: Capacidad para identificar el tipo de enfoque (interno y externo) y actividades que corresponde a cada uno de los protagonistas (administración, personal de atención directa, pacientes/población) de los sistemas de salud para contribuir a la mejora continua de la calidad.

- ✚ CE8: Capacidad para identificar situaciones en las que es útil realizar un diagnóstico organizacional, para favorecer la implantación y funcionamiento de un programa de Gestión de la Calidad.
- ✚ CE9: Capacidad para razonar e identificar las ventajas e inconvenientes de las tres principales formas de comenzar (monitorización, planificación, ciclo de mejora) las actividades para la mejora de la calidad.
- ✚ CE10: Capacidad para escoger la metodología de identificación de problemas más adecuada a un entorno de trabajo en instituciones sanitarias.
- ✚ CE11: Capacidad para identificar los principales tipos de problemas o situaciones para los que está indicado cada uno de los métodos de identificación y análisis de oportunidades de mejora en servicios de salud.
- ✚ CE12: Capacidad para desarrollar criterios, indicadores o requisitos para medir la calidad de un determinado producto o servicio, o de un aspecto del mismo.
- ✚ CE13: Capacidad para diseñar y analizar los resultados de un pilotaje para comprobar la fiabilidad de los criterios o indicadores que se definan para evaluar la calidad.
- ✚ CE14: Capacidad para diseñar estudios de evaluación del nivel de calidad y de investigación de las causas de calidad deficiente en servicios de salud.
- ✚ CE15: Capacidad para resumir de manera informativa, estadística y gráficamente, los datos de una evaluación de la calidad.
- ✚ CE16: Capacidad para documentar la mejora conseguida en un ciclo de mejora, a través del análisis y presentación de los datos comparando dos evaluaciones.
- ✚ CE17: Capacidad para analizar las características y proceso de construcción de los diversos tipos de indicadores de utilidad en los servicios de salud.
- ✚ CE18: Capacidad para diseñar planes de monitorización que incluyen el LQAS como método de medición.
- ✚ CE19: Capacidad para utilizar e interpretar las principales herramientas gráficas para el control estadístico de la calidad en servicios de salud.
- ✚ CE20: Capacidad para distinguir y aplicar las diversas metodologías utilizables en la planificación o diseño de la calidad.
- ✚ CE21: Capacidad para describir las diferencias y aplicar correctamente los enfoques cualitativo y cuantitativo para el conocimiento y medición de necesidades y expectativas en servicios de salud.
- ✚ CE22: Capacidad para incorporar los principios generales de diseño de la calidad y la sistemática de la Atención Clínica Basada en la Evidencia a la construcción de protocolos de actuación en servicios de salud.
- ✚ CE23: Capacidad para evaluar la calidad formal, contenidos y efectividad de los protocolos o guías de práctica clínica

- ✚ CE24: Capacidad para distinguir las peculiaridades de las vías clínicas en relación a los protocolos clínicos, y aplicarlas a su diseño y evaluación.
- ✚ CE25: Capacidad para describir las características e identificar las situaciones en las que son aplicables los modelos IDEFØ, para el diseño y gestión de los procesos asistenciales.
- ✚ CE26: Capacidad para construir e interpretar un mapa de procesos de una institución sanitaria.
- ✚ CE27: Capacidad para analizar y aplicar los diversos tipos de benchmarking en servicios de salud.
- ✚ CE28: Capacidad para identificar oportunidades de aplicación en servicios de salud de los métodos de diseño de la calidad (benchmarking, planificación Hoshin, Taguchi, QFD) originados en la industria.
- ✚ CE29: Capacidad para identificar correctamente las características distintivas de la seguridad clínica en relación al resto de dimensiones de la calidad.
- ✚ CE30: Capacidad para describir y aplicar modelos causales de los incidentes de seguridad al análisis y prevención de los riesgos y efectos adversos.
- ✚ CE31: Capacidad para realizar análisis y prevención prospectiva de riesgos.
- ✚ CE32: Capacidad para describir y aplicar correctamente los diversos acercamientos metodológicos de la gestión de la calidad a la investigación y gestión de la seguridad del paciente.
- ✚ CE33: Capacidad para establecer los mecanismos de integración de las actividades de diseño, monitorización y mejora de la seguridad del paciente en las actividades de los sistemas de gestión de la calidad.
- ✚ CE34: Capacidad para analizar las características de cada uno de los componentes de un sistema de quejas y reclamaciones en instituciones sanitarias.
- ✚ CE35: Capacidad para identificar mecanismos de participación activa del paciente en su propio proceso asistencial.
- ✚ CE36: Capacidad para distinguir y utilizar correctamente encuestas con enfoque valorativo y encuestas con enfoque objetivo.
- ✚ CE37: Capacidad para analizar y tener en cuenta las características de diseño de los cuestionarios en general y su aplicación a encuestas a pacientes en particular.
- ✚ CE38: Capacidad para aplicar el concepto de "Diseño total de encuestas" a la construcción y evaluación de cuestionarios en servicios de salud.
- ✚ 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.
- ✚ CE42: Capacidad para tener en cuenta las peculiaridades de las instituciones sanitarias para la aplicación de los diversos modelos de liderazgo y valoración de su efectividad.
- ✚ CE43: Capacidad para adoptar una definición operativa de Clima Organizacional, y su utilización como variable de análisis e intervención en la gestión de la calidad de los servicios de salud.
- ✚ CE44: Capacidad para seleccionar críticamente las herramientas para medir la satisfacción laboral y el burnout en las instituciones sanitarias.
- ✚ CE45: Capacidad para analizar críticamente las características y utilidad de la adaptación y aplicación del Modelo de Excelencia de la EFQM, a las organizaciones sanitarias.
- ✚ CE46: Capacidad para realizar paso a paso y con rigor metodológico un ciclo de mejora completo sobre un problema de calidad u oportunidad de mejora identificada en el propio entorno de trabajo.