

**Título de Máster Universitario en  
Gestión Clínica, Calidad y Seguridad  
del Paciente  
Universidad de Murcia  
MAYO 2020**

## Criterio 1. DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO

### 1.1. DENOMINACIÓN

- **Nombre**  
Máster Universitario en Gestión Clínica, Calidad y Seguridad del Paciente
- **Rama de conocimiento:** Ciencias de la Salud
- **Especialidades** (si las hubiera):
- **Código y denominación ISCED:** Salud
- **Si se trata de un título conjunto con universidades nacionales o extranjeras, hay que indicarlo:** No lo es
- **Indicar, en su caso, si el título es condición de acceso para el ejercicio de una profesión regulada y de cuál de ellas se trata:** No lo es

### 1.2. DISTRIBUCIÓN DE CRÉDITOS EN EL TÍTULO

#### Créditos totales:

- **Número de créditos en Prácticas externas (si son obligatorias):** No se realizan
- **Número de créditos optativos (no poner los ofertados sólo los que tiene que hacer el alumno):** No existen
- **Número de créditos obligatorios:** 48
- **Número de créditos de Trabajo Fin de Máster:** 12
- **Número de créditos de Complementos de formación:** No existen

### 1.3. Centro en el que se imparte

1.3.1. Centro/s en que se imparte: Facultad de Medicina

1.3.2. Datos asociados al centro:

- 1) Tipos de enseñanza: a distancia.
- 2) Plazas de nuevo ingreso ofertadas: 40
  - Primer año de implantación: 40
  - Segundo año de implantación: 40

	Tiempo completo		Tiempo Parcial	
	ECTS matrícula mínima	ECTS matrícula máxima	ECTS matrícula mínima	ECTS matrícula máxima
Primer curso	30	60	18	30

Segundo curso	30	60	18	30
---------------	----	----	----	----

3) Normas de permanencia:

<https://www.um.es/web/vic-estudios/contenido/normativa/permanencia>

4) Lenguas en las que se imparte: Castellano

## Criterio 2. JUSTIFICACIÓN

### 2.1. JUSTIFICACIÓN DEL TÍTULO PROPUESTO, ARGUMENTANDO EL INTERÉS ACADÉMICO, CIENTÍFICO O PROFESIONAL DEL MISMO

#### 2.1.1. Experiencias anteriores de la universidad en la impartición de títulos de características similares

El Máster universitario en Gestión Clínica, Calidad y Seguridad del Paciente está relacionado con el título propio de la Universidad de Murcia denominado Máster en Gestión de la Calidad y extinguido en el curso académico 2007/2008. Asimismo, está relacionado con el Máster Oficial de Gestión de Calidad en los Servicios de Salud que se puso en marcha en la Universidad de Murcia en 2008-2009 con la finalidad de ofrecer una formación completa en el campo de la Gestión de Calidad a profesionales sanitarios. Este último máster sigue actualmente vigente.

#### 2.1.2. Datos y estudios acerca de la demanda potencial del título y su interés para la sociedad.

El actual Máster Oficial de Gestión de Calidad en los Servicios de Salud tiene 120 créditos y una duración de 2 años. Sus contenidos son amplios y exhaustivos para dotar una formación especializada en el área de la gestión de la calidad. El perfil profesionalizante está orientado a una amplia diversidad de profesionales, desde responsables de la gestión sanitaria y la gestión de la calidad de centros sanitarios hasta profesionales sanitarios sin cargos interesados en su aplicación clínica y/o investigación.

El resultado de las encuestas de opinión de los alumnos del Máster de Gestión de Calidad en los Servicios de Salud muestra que numerosos alumnos demandan un aprendizaje más próximo al perfil del profesional que al del gestor sanitario y con mayor aplicación práctica de herramientas de gestión de calidad como ciclos de mejora o guías de práctica clínica. Según esos resultados, parece que al sector de alumnos más mayoritario (el de los profesionales sanitarios sin cargos de gestión) se le está ofreciendo un producto excesivamente amplio para sus necesidades. La oferta de un máster

ajustado a su perfil y necesidades específicas puede alcanzar mayor demanda potencial. Así también, el hecho de que el nuevo máster que se propone sea anual puede contribuir a incrementar su demanda.

Por otra parte, según la información que disponemos de la secretaría de la facultad y el máster actual, son muchos los alumnos preinscritos que en las fases finales de la matrícula deciden renunciar a su matrícula a favor de otros másteres. Parece que la duración de dos años que tiene el actual máster es un factor muy determinante de este hecho.

### **2.1.3. Relación de la propuesta con las características socioeconómicas de la zona de influencia del título.**

El incremento del gasto sanitario que se está produciendo en España y los países de nuestro entorno está relacionado, entre otros factores, con el distanciamiento de los profesionales sanitarios y la gestión clínica. Los acontecimientos económicos de los últimos años en nuestro país han repercutido en todos los ámbitos de nuestra sociedad. La sanidad ha sido uno de los más sensibles, en donde las decisiones de carácter económico y político han tenido consecuencias negativas tanto para los pacientes como para los profesionales. Los recortes en prestaciones, el copago farmacéutico, la reducción de salarios e incentivos profesionales, la escasísima financiación tanto de la formación como de la investigación, están condicionando una pérdida de la calidad de la asistencia sanitaria. El principal problema de estas medidas es que se han aplicado siguiendo directrices exclusivamente políticas sin la participación necesaria de los profesionales. El profesional sanitario no puede ni debe mantenerse ajeno a estos cambios que pueden supeditar su futura labor profesional.

Optimizar la gestión de los recursos disponibles debe ser un objetivo prioritario en todas las unidades asistenciales. Pero igualmente debe ser la prestación de una asistencia de calidad. El contexto sanitario actual ha puesto en evidencia la necesidad de que los profesionales sanitarios estén familiarizados con las herramientas básicas de la gestión clínica. Ésta se puede definir como la transferencia de la capacidad y la responsabilidad de la toma de decisiones de gestión a los profesionales, para mejorar la relación entre la calidad y el coste de los servicios. Se basa, por tanto, en la asunción de responsabilidades más allá de lo que es la práctica clínica. El profesional sanitario debe, por tanto, conocer los costes de sus actuaciones y decisiones, para decidir con criterio el tratamiento más eficiente para cada paciente. Los profesionales sanitarios deben desarrollar nuevos métodos de trabajo encaminados a estudiar de forma sistemática la efectividad y la eficiencia de sus actuaciones. Tanto las guías de práctica clínica como las vías clínicas han demostrado ser herramientas eficaces para reducir la variabilidad. Su objetivo es establecer y poner a disposición de los clínicos recomendaciones explícitas y basadas en la evidencia con la intención de influir en la práctica clínica. Otra herramienta importada del ámbito empresarial y que ha demostrado su utilidad en el logro de mejores resultados es el benchmarking, conjunto de actividades tendentes a conseguir los resultados mejores.

La gestión clínica moderna debe centrarse en los procesos asistenciales, combinar los conocimientos clínicos, la medicina basada en la evidencia, la

gestión, la calidad y las nuevas tecnologías de la comunicación. En consecuencia, no pueden implementarla ni los gerentes ni los profesionales sanitarios por separado. Es imprescindible el trabajo conjunto. El manejo de la gestión clínica permite una mayor involucración de los profesionales en los resultados en salud que se pretenden alcanzar sobre una población, a partir de la evidencia científica.

Por otra parte, la seguridad del paciente, actualmente, es una dimensión clave de la calidad asistencial que nadie cuestiona. Incluye las actuaciones orientadas a eliminar, reducir y mitigar los efectos adversos evitables en el proceso de atención sanitaria. Además, promueve la implementación de aquellas prácticas que han constatado ser las más seguras, a la vez que prescinde de aquellas otras innecesarias. La seguridad del paciente es el resultado de un conjunto de valores, actitudes, competencias y actuaciones de los profesionales y del sistema sanitario. En algunas situaciones en las que se evidencia una escasa cultura de seguridad entre los profesionales sanitarios se deriva una mala calidad asistencial que se traducen en un aumento de complicaciones y un aumento del gasto sanitario. Las numerosas campañas de concienciación impulsadas por las administraciones sanitarias se quedan cortas a la hora de influir en los profesionales al no incidir en la cultura de seguridad y no crear verdaderos líderes de opinión que conozcan las herramientas de seguridad del paciente y las estrategias para implementarlas.

La formación en gestión de la calidad es, por otra parte, prácticamente inexistente en los currículos de las profesiones sanitarias, mientras que se va haciendo cada vez más necesaria para un ejercicio responsable de las profesiones clínicas, a cualquier nivel del sistema de salud, y no sólo desde que ocupan puestos en la administración.

Por otra parte, los servicios sanitarios deben conocer y tener herramientas para identificar sus fortalezas y debilidades en las diferentes fases del proceso asistencial. Estas herramientas y métodos de investigación aplicada a la mejora de los servicios de salud son partes del contenido de este máster.

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 Oficial actual en sus diez años de existencia.

#### **2.1.4. Equivalencias externas con estudios de otros países.**

El Máster universitario en Gestión Clínica, Calidad y Seguridad del Paciente es un Programa pionero e innovador, que responde sin embargo a una necesidad social real a nivel nacional e internacional. A nivel nacional e internacional, las universidades y centros más prestigiosos en la calidad y la seguridad del paciente ofrecen másteres que comparten los objetivos del nuestro; entre ellos destacamos:

En España existen referentes relevantes del título que demuestran la demanda de la titulación propuesta:

- Universidad Internacional de la Rioja. Máster Universitario en Gestión de Seguridad Clínica del Paciente y Calidad de la Asistencia Sanitaria. Metodología Online. Duración 1 año académico. Créditos: 60 ECTS.

- Universidad Miguel Hernández: Máster online en seguridad del paciente y calidad asistencial. Tiene una duración de un año y consta de 60 ECTS.

- Universitat de Barcelona: Máster aplicado en Calidad Asistencial es un Máster de título propio de 60 ECTS que aborda 4 áreas de conocimiento: seguridad clínica, Calidad centrada en las personas, evaluación de organizaciones y sistemas avanzados de gestión de calidad.

- Universitat Autònoma de Barcelona: Máster en Gestión y Metodología de la Calidad y Seguridad de la Atención en Salud. 90 ECTS. Modalidad Online.

- Universidad Rey Juan Carlos: Máster en Calidad Asistencial y Atención al Paciente. Modalidad presencial.

- Universidad Europea Miguel de Cervantes: Máster en Calidad y Seguridad del Paciente (Título propio). El alumno recibe un diploma de la realización del máster emitido por la UEMC con una carga lectiva de 60 ECTS (1500 horas).

A nivel internacional, las titulaciones más prestigiosas relacionadas con la propuesta de titulación, entre otras son:

- En la George Washington University (Washington, DC, USA) se imparte desde hace 9 años el Master of Science in Health Sciences in Health Care Quality, con una metodología "on line" y desarrollado para mejorar la cultura de seguridad y calidad de los líderes de las instituciones sanitarias.

- En la Harvard Medical School (Boston, USA) se imparte el Master of Healthcare Quality and Safety con los objetivos de formar y desarrollar a los líderes de las organizaciones sanitarias en aspectos relacionados con calidad asistencial y seguridad del paciente.

- En la Queen's University de Canadá se desarrolla el Master of Science in Healthcare Quality para preparar a los profesionales para la práctica, investigación y educación en el desarrollo de áreas de calidad asistencial, riesgos y seguridad.

- En Philadelphia University y Thomas Jefferson University se imparte el Master of Science in Healthcare Quality and Safety. Está especialmente orientado a preparar a profesionales de la salud para ocupar puestos de liderazgo en salud incluyendo aquellos orientados a calidad y seguridad.

- En Johns Hopkins, Bloomberg School of Public Health se imparte el Master of Applied Science Patient Safety and Healthcare Quality, con un programa "on line" destinado a profesionales cuyo interés sea la evaluación de la seguridad y la calidad, el diseño de sistemas más seguros para el paciente y conseguir cambios en la cultura de seguridad de las organizaciones.

### **2.1.5. Justificación de la orientación investigadora, académica o profesional del mismo.**

Como ya se ha señalado anteriormente, el máster que se propone es resultado de la evolución de uno anterior y pretende tener una orientación profesional, más clínica y menos gestora que el máster actualmente vigente. Aún con esta orientación clínica, el máster tiene notable interés en dotar herramientas para la investigación en la gestión de la calidad.

No existe ninguna norma con rango de ley que haya establecido expresamente que es necesario tener la formación en gestión clínica, calidad y seguridad del paciente para el ejercicio como profesional sanitario. Sin embargo, como se apuntaba anteriormente, esta formación se va haciendo cada vez más necesaria para un ejercicio responsable de las profesiones clínicas, a cualquier nivel del sistema de salud, y no sólo desde que ocupan puestos en la administración.

Acorde a la creciente demanda, los contenidos del máster propuesto están destinados a implementar actividades de evaluación o investigación y mejora en los centros sanitarios donde los alumnos desarrollen su actividad o donde soliciten su acceso para desarrollar tales actividades. Tiene un enfoque específico en servicios de salud e integra todos los aspectos y metodologías externos e internos para la mejora continua de la calidad en este ámbito. Está completamente orientado a la investigación-acción, 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 material del máster, 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.

### **2.1.6. En el caso del máster con orientación profesional o investigadora, se deberá relacionar la propuesta con la situación de la I+ D+ i del sector profesional.**

El programa del máster que se propone tiene una orientación profesional y utiliza un modelo de investigación-acción para lograr alcanzar un profesional formado que sea capaz de implementar mejoras en su centro de interés. Ese modelo de investigación se basa en la generación de conocimiento e identificación de estrategias efectivas que se adaptan a un entorno profesional y cultural específico, se evalúa su impacto en la organización y posteriormente se generaliza su implementación en la práctica asistencial.

La OMS (Organización Mundial de la Salud) en su observatorio de Seguridad del Paciente ha desarrollado métodos e instrumentos de medición para identificar errores y eventos adversos en los hospitales. Destaca que no hay mediciones de la seguridad del paciente en ámbitos extrahospitalarios. El

objetivo de la Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente de la OMS es contribuir a determinar los métodos e instrumentos de medición necesarios para fomentar el conocimiento relacionado con los problemas de seguridad del paciente, herramientas que incorpora el Programa que presentamos.

## **2.2. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA INTERNOS Y EXTERNOS UTILIZADOS PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIO**

### **Procedimiento interno.**

La Universidad de Murcia tiene establecido un procedimiento para la elaboración de los planes de estudio y su ulterior aprobación 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 Universidad de Murcia para la aprobación de nuevas enseñanzas de Máster, 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; Presentada la memoria del título al Vicerrectorado de Estudios, fue aprobada por la Junta de Centro, por la Comisión de Planificación de las Enseñanzas y, finalmente, por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Murcia.

Para la elaboración del plan de estudios se ha tenido en cuenta la opinión y sugerencias de colectivos internos y externos.

Los colectivos externos consultados han sido la Subdirección General de Calidad y Seguridad del Paciente del Servicio Murciano de Salud quien ha valorado la pertinencia de la propuesta, así como del plan de estudios propuesto. Además, se ha valorado la opinión de los egresados del Máster de Gestión de Calidad en los Servicios de Salud; los temas y trabajos prácticos mejor valorados se han tenido en cuenta para la elaboración del programa.

Los colectivos internos consultados han sido: Junta de Centro de la Facultad de Medicina, profesorado y Comisión Académica del Máster de Gestión de Calidad en los Servicios de Salud. Profesorado y Comisión Académica han elaborado la propuesta del plan de estudios basándose en su dilatada experiencia en el máster oficial y en la aplicabilidad de las materias que se proponen. Se ha considerado la opinión de la Junta de Centro en la distribución de la carga docente del plan de estudios.



### Criterio 3. COMPETENCIAS

#### 3.1. COMPETENCIAS BÁSICAS, GENERALES Y ESPECÍFICAS QUE LOS ESTUDIANTES DEBEN ADQUIRIR DURANTE SUS ESTUDIOS, Y QUE SEAN EXIGIBLES PARA OTORGAR EL TÍTULO.

##### Competencias básicas:

Código	Denominación	Tipo
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	Básicas
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	Básicas
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	Básicas
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	Básicas
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.	Básicas

##### Competencias generales del título:

CG1: Entender y aplicar los métodos y conceptos generales de la gestión en calidad.

CG2: Utilizar la metodología más adecuada para el desarrollo de programas de evaluación y mejora de la calidad aplicables al entorno sanitario.

CG3: Entender y aplicar los conceptos de indicadores y planes de monitorización, y su interrelación con el resto de las actividades de un Programa de Evaluación y Mejora de la Calidad Asistencial.

CG4: Comprender cómo se construyen herramientas destinadas a la planificación de la calidad, y la relación de esa sistematización con el resto de tareas relacionadas con la gestión de la calidad.

CG5: Comprender y aplicar métodos dirigidos a implementar las herramientas de planificación de la calidad.

CG6: Conocer y comprender la relevancia de la seguridad del paciente en la gestión clínica, y los principales factores que pueden condicionarla.

CG7: Aplicar un ciclo completo de evaluación y mejora de la calidad asistencial.

### **Competencias específicas del título:**

CE1: Conocer la definición de calidad y comprender cómo se puede adecuar a los servicios de salud.

CE2: Conocer y comprender los elementos de un programa de gestión de la calidad y lo que puede suponer su puesta en marcha.

CE3: Evaluar los puntos clave de la implantación de un programa de gestión de la calidad en servicios de salud.

CE4: Conocer y comprender diversas formas de comenzar las actividades para la mejora de la calidad: el ciclo de mejora, la monitorización y la planificación.

CE5: Conocer y evaluar las características de los componentes de un sistema de quejas y reclamaciones en instituciones sanitarias.

CE6: Conocer y comprender diversos esquemas, enfoques y programas de acreditación existentes (ISO, JCAHO, ALPHA) y su utilidad.

CE7: Comprender la importancia de seleccionar y usar adecuadamente la metodología de identificación de problemas de calidad más adecuada.

CE8: Elaborar y evaluar criterios o requisitos para medir la calidad de un determinado servicio o producto.

CE9: Saber evaluar la fiabilidad de los criterios de la calidad e interpretarla adecuadamente.

CE10: Elaborar el diseño de estudios de evaluación del nivel de calidad.

CE11: Elaborar informes que informen estadística y gráficamente los datos de una evaluación de la calidad ejecutada.

CE12: Elaborar informes que comparen estadística y gráficamente los datos de las dos evaluaciones incluidas en un ciclo de mejora, y documente la mejora conseguida.

CE13: Elaborar y evaluar diversos tipos de indicadores de calidad habituales en los servicios de salud.

CE14: Diseñar planes de monitorización que permita una evaluación rápida de la calidad mediante pequeños lotes de muestras.

CE15: Conocer, comprender y utilizar diferentes métodos gráficos para el control estadístico de la calidad en servicios de salud.

CE16: Aplicar diversos métodos dirigidos a sistematizar actividades clínicas que permitan diseñar la calidad.

CE17: Participar en la elaboración de protocolos de actuación en servicios de salud basados en la evidencia científica.

CE18: Evaluar la calidad formal, contenidos y efectividad de los protocolos o guías de práctica clínica y comprender su importancia.

CE19: Diseñar y evaluar vías clínicas orientadas a servicios de salud.

CE20: Conocer las estrategias necesarias para implementar actividades de diseño de la calidad en el sistema sanitario.

CE21: Conocer y comprender los principios del benchmarking en servicios de salud y las diferentes modalidades que existen.

CE22: Conocer y comprender los diversos factores que contribuyen a la aparición de errores y efectos adversos.

CE23: Valorar la factibilidad, barreras y utilidad potencial de un Sistema de Identificación de Incidentes de Seguridad.

CE24: Conocer las fases e implicaciones metodológicas de un Análisis de Causas-Raíz.

CE25: Capacidad para distinguir las diversas estrategias que se pueden seguir en la gestión de riesgos.

CE26: Capacidad para aplicar metodologías de monitorización de la calidad a la dimensión de seguridad del paciente.

CE27: 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.

#### **Criterio 4. ACCESO Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES**

##### **4.1. SISTEMAS ACCESIBLES DE INFORMACIÓN PREVIA A LA MATRICULACIÓN Y PROCEDIMIENTOS ACCESIBLES DE ACOGIDA Y ORIENTACIÓN A LOS ESTUDIANTES DE NUEVO INGRESO PARA FACILITAR SU INCORPORACIÓN A LA UNIVERSIDAD Y LA TITULACIÓN**

Según el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, en el art 16.1, se expone:

1. «Para acceder a las enseñanzas oficiales de Máster será necesario estar en posesión de un título universitario oficial español u otro expedido por una institución de educación superior perteneciente a otro Estado integrante del Espacio Europeo de Educación Superior que faculte en el mismo para el acceso a enseñanzas de Máster.»

Así, mismo en el apartado 2, del art 16 del RD 1393/2007, recoge que “podrán acceder los titulados conforme a sistemas educativos ajenos al Espacio Europeo de Educación Superior sin necesidad de la homologación de sus títulos, previa comprobación por la Universidad de que aquellos acreditan un nivel de formación equivalente a los correspondientes títulos universitarios oficiales españoles y que facultan en el país expedidor del título para el acceso a enseñanzas de postgrado. El acceso por esta vía no implicará, en ningún

caso, la homologación del título previo de que esté en posesión el interesado, ni su reconocimiento a otros efectos que el de cursar las enseñanzas de Máster.

En virtud de lo anteriormente citado, el perfil de ingreso necesario para acceder al Máster Oficial universitario en Gestión Clínica, Calidad y Seguridad del Paciente de la Universidad de Murcia requerirá estar en posesión de titulaciones oficiales (licenciatura, diplomatura o grado) relacionadas con las Ciencias de la Salud, tales como Enfermería, Farmacia, Fisioterapia, Medicina, Odontología, Óptica y Optometría o sus equivalentes extranjeros, bien del Espacio Europeo de Educación Superior o de cualquier otro espacio, previa comprobación del nivel de formación equivalente para el acceso.

Con respecto a los canales de difusión orientados a los potenciales estudiantes, la Universidad de Murcia, publicita como el alumnado podrá acceder a la información de los contenidos del programa a través del portal de la Universidad de Murcia y más concretamente en el apartado dedicado a Másteres <http://www.um.es/web/vic-estudios/contenido/masteres/titulaciones>. En ella constan los perfiles de ingreso, las cuestiones administrativas relacionadas con la matrícula, los objetivos y competencias vinculadas a cada Título, así como las formas de pago, la solicitud de becas y ayudas a las que pueden acceder los estudiantes de cara a la realización de sus estudios de Posgrado.

Además de esto, la secretaría y el coordinador del máster se pondrán a disposición del alumno para resolver cualquier duda sobre el ingreso, incorporación y seguimiento. Así mismo junto con la Comisión Académica del Programa, realizarán acciones dirigidas a la orientación y apoyo de los estudiantes, entre ellas el estudio inicial personalizado de cada uno de los estudiantes que se incorporen al programa, con la posibilidad de que a cada estudiante le sea asignado un tutor, que ofrecerá una tutoría personalizada para facilitar su incorporación al programa. Con esta medida se conseguirá, además, la atención a la diversidad del alumnado en función de su titulación.

También cabe destacar que, como elemento común a los sistemas de información que se indican a continuación, la Universidad de Murcia gestiona y suministra la información a través de la página web siguiendo criterios de "política de accesibilidad", de forma que no se excluya a aquellos usuarios con cualquier tipo de discapacidad o limitaciones de tipo tecnológico. Así, se realiza la adaptación de todo el contenido a las [directrices de accesibilidad WAI](#) 1.0 en su nivel AA y se utilizan formatos estándar establecidos por el W3C. Una parte importante de los sitios institucionales de la Web de la Universidad de Murcia gestionados por el SIU cumplen un alto grado de accesibilidad, habiendo sido validados por el [Test de Accesibilidad Web \(TAW\)](#) y por el [test de validación xhtml del W3C](#). Más información al respecto en:

<http://www.um.es/universidad/accesibilidad/>. Se hará mención especial de los mecanismos de apoyo con que cuenta la Universidad de Murcia, especialmente del Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADYV, <http://www.um.es/adyv>), así como de los órganos de representación y toma de

decisiones, con atención explícita a las estructuras de representación estudiantil y a la figura del Defensor del Universitario (<http://www.um.es/web/defensor/>).

#### **4.2. CRITERIOS DE ACCESO Y ADMISIÓN Y PRUEBAS DE ACCESO ESPECIALES (EN SU CASO).**

##### ACCESO

Según el Artículo 3 del Reglamento por el que se regulan los Estudios Universitarios Oficiales de Máster de la Universidad de Murcia (Aprobado en Consejo de Gobierno de 24 de mayo de 2013 y modificado en Consejo de Gobierno de 22 de julio de 2016)

1. Se podrá acceder a un Máster oficial en cada uno de los siguientes casos:

- a) Estar en posesión de un título universitario oficial español u otro expedido por una institución de educación superior perteneciente a otro Estado integrante del Espacio Europeo de Educación Superior que faculte en el mismo para el acceso a enseñanzas de Máster.
- b) Los titulados conforme a sistemas educativos ajenos al EEES podrán acceder a los estudios oficiales de Máster sin necesidad de homologar sus títulos. Previamente, la Universidad deberá comprobar que acreditan un nivel de formación equivalente a los correspondientes títulos universitarios oficiales españoles y que la titulación obtenida faculta, en el país expedidor del título, para el acceso a enseñanzas de postgrado. El acceso por esta vía no implicará en ningún caso la homologación del título previo de que esté en posesión el interesado, ni su reconocimiento a otros efectos que el de cursar las enseñanzas de Máster.
- c) Para el acceso a los estudios de Máster, quienes acrediten poseer un título extranjero no homologado en España, deberán solicitar, con antelación al proceso de admisión, la comprobación del nivel de formación equivalente de sus estudios con una de las titulaciones oficiales españolas.

La solicitud de comprobación de nivel de formación equivalente se elevará a la Comisión de Ramas de Conocimiento correspondiente, que hará el informe técnico. La resolución corresponderá a la Comisión General de Doctorado. La solicitud se tramitará en la forma que se establezca en las normas e instrucciones de admisión y matrícula.

2. Los estudiantes podrán acceder a cualquier título de Máster Universitario, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 4.

Los alumnos podrán acceder al "Máster universitario en Gestión Clínica, Calidad y Seguridad del Paciente " estando en posesión de titulaciones

universitarias relacionadas con Ciencias de la Salud, tales como las licenciaturas y/o diplomaturas o grados en Enfermería, Farmacia, Fisioterapia, Medicina, Odontología, Óptica y Optometría o sus equivalentes extranjeros, bien del Espacio Europeo de Educación Superior o de cualquier otro espacio, previa comprobación del nivel de formación equivalente para el acceso, que puedan desarrollar su actividad profesional en los Servicios de Salud. Adicionalmente pueden admitirse estudiantes con titulación universitaria no sanitaria, siempre que tengan su puesto de trabajo en el sistema de salud y, sobre todo, si éste está relacionado con la gestión de la calidad.

## ADMISIÓN

De acuerdo con el [Reglamento](#) por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de máster de la Universidad de Murcia en su artículo 4 (aprobado en Consejo de Gobierno 24/05/2013 y modificado en Consejo de Gobierno de 22 de julio de 2016)

1. La Universidad incluirá los procedimientos y requisitos de admisión en el plan de estudios, entre los que podrán figurar complementos formativos en algunas disciplinas, en función de la formación previa acreditada por el estudiante. Dichos complementos formativos podrán formar parte del Máster siempre que el número total de créditos a cursar no supere los 60 y deberán, en cualquier caso, constar en la memoria del título.
2. La admisión en un Máster la decidirá el Centro que lo oferta a propuesta de la Comisión Académica del correspondiente Máster. A estos efectos, la Comisión utilizará los criterios previamente establecidos en el plan de estudios del Máster Universitario, que deberán tener en cuenta:
  - Una valoración del currículum académico
  - Una valoración de los méritos de especial relevancia o significación en relación con el Máster solicitado
  - Cualquier otro criterio o procedimiento que, a juicio de la Comisión Académica del Máster, permita constatar la idoneidad del solicitante para seguir los estudios que solicita.

En relación con el último apartado, se prevé como criterio de priorización de admisión que el alumno esté desarrollando su actividad profesional en un centro sanitario o que tenga autorización de un centro para recabar información necesaria para el desarrollo de los trabajos prácticos. En todo caso, la admisión en los estudios será decidida por el Centro a propuesta de la Comisión Académica del Máster. No serán precisas pruebas de acceso especiales.

En el supuesto de existir mayor número de solicitudes que de plazas ofertadas, la selección de los admitidos se producirá en función de su expediente académico (50%), su Currículum Vitae ajustado al perfil de los méritos de especial relevancia o significación en relación con el Máster (50%) realizada por la Comisión Académica del Máster.

3. El Centro hará públicas las listas de admitidos en el Máster una vez recibida la propuesta de la Comisión Académica del mismo.
4. Los estudiantes deberán presentar solicitud de admisión a enseñanzas oficiales de Máster y, tras la admisión en el Máster correspondiente, procederán a formalizar su matrícula en la forma, plazos y con los requisitos que se establezcan en las normas e instrucciones de admisión y matrícula que a estos efectos se aprobarán mediante resolución del Rector para cada curso académico.
5. Los sistemas y procedimientos de admisión deberán incluir, en el caso de estudiantes con necesidades educativas especiales derivadas de discapacidad, los servicios de apoyo y asesoramiento adecuados, que evaluarán la necesidad de posibles adaptaciones curriculares, itinerarios o estudios alternativos.
6. La admisión no implicará, en ningún caso, modificación alguna de los efectos académicos y, en su caso, profesionales que correspondan al título previo de que esté en posesión el interesado, ni su reconocimiento a otros efectos que el de cursar enseñanzas de Máster.

#### **4.3. APOYO Y ORIENTACIÓN DE LOS ESTUDIANTES UNA VEZ MATRICULADOS.**

Además de lo referido en el apartado 4.1, la Universidad de Murcia cuenta con variados instrumentos al servicio del apoyo y orientación del estudiante en los ámbitos académico, personal, ciudadano y deportivo. Así, además de los servicios centrales de la Universidad de Murcia dedicados a tal fin (sobre los cuales se puede obtener mayor información en las direcciones <http://www.um.es/estructura/servicios> y <http://www.um.es/vic-estudiantes/>), los estudiantes de la Universidad de Murcia cuentan con el apoyo que se presta desde el máximo órgano de representación estudiantil, el Consejo de Estudiantes <http://www.um.es/ceum/> así como con la asistencia que, en su caso, les ofrece el Defensor del Universitario (ver página <http://www.um.es/web/defensor/>). Entre los referidos servicios universitarios merecen especial mención los que se prestan desde la Unidad de apoyo a los estudiantes con discapacidad (Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADYV, <http://www.um.es/adyv>) a través de la cual, coordinando los esfuerzos del profesorado, el personal de administración y servicios y el alumnado que se implica en tareas de voluntariado universitario, se da soporte a los estudiantes con discapacidad física y sensorial que lo soliciten para garantizar la igualdad de condiciones con el resto de estudiantes y su integración en la Universidad de Murcia en todos los aspectos que afectan a la vida académica.

Hay que destacar también que la Universidad de Murcia aprobó el 6 de julio de 2009 una Propuesta de colaboración entre el Centro de Orientación e Información de Empleo (COIE <http://www.um.es/coie/>) y el Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADYV, <http://www.um.es/adyv>) y las Facultades y Escuelas de esta Universidad, en la programación y desarrollo de actividades dentro de los procesos clave del SGIC, en cuyo marco se inscriben

las acciones de la Facultad de Medicina. Estos servicios de orientación y empleo cuentan con una dilatada experiencia en la organización y puesta en marcha de actuaciones de orientación para universitarios. La orientación se entiende como un proceso en el que se debe definir poco a poco el objetivo profesional, planificando los pasos necesarios para lograr dicho objetivo. Debido a esta condición de proceso, ha de entenderse que la orientación es necesaria en todas las etapas del estudiante universitario. Así se realizan actividades dirigidas a alumnos de primer curso, a alumnos en el ecuador de su carrera y a alumnos de último curso, tanto de orientación académica como de orientación profesional.

También, como oferta general y primordial para el correcto desarrollo de nuestro programa de formación a distancia, la comunidad universitaria cuenta con una plataforma oficial de docencia (e-learning) AULA VIRTUAL <http://www.um.es/web/universidad/campus-virtual> , donde el alumnado dispone de diversas herramientas telemáticas que nutren el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje en un entorno virtual. En esta plataforma de docencia virtual, se colgarán los contenidos de la asignatura, los exámenes, calendarios, avisos o mensajes personalizados, que serán necesarios para la adquisición de competencias y conceptos identificados en el Programa.

Además de todo lo anteriormente citado, la secretaría y coordinador del máster organizarán una charla informativa a través de videoconferencia o similar para el alumnado de nuevo ingreso, en las que se les explicará los rasgos generales del Máster, objetivos y competencias, perfiles, planificación de enseñanzas, metodologías de enseñanza, sistema de evaluación de competencias, calendarios académicos, profesorado, infraestructuras, sistema de garantía de calidad, además del funcionamiento básico del Campus Virtual. Se explicará cómo y dónde obtener las guías docentes, contacto con los tutores, así como temas relacionados con la gestión administrativa del Programa.

Finalmente, hay que destacar que la Facultad de Medicina incluye actividades de orientación y formación en las jornadas de acogida de los alumnos de nuevo ingreso. Después del periodo de matrícula y unas fechas antes del inicio formal del curso académico, se desarrolla un acto de recepción a los nuevos estudiantes, donde se les da la bienvenida a la Facultad de Medicina. En dicho acto se les informa también de los servicios que la Universidad de Murcia les proporciona por el hecho de ser estudiantes y de cualquier normativa que les pueda ser de especial interés para el adecuado desarrollo de su vida en el campus.

El SIU (Servicio de Información Universitario <http://www.um.es/siu/>), junto con el Vicerrectorado que en cada momento tenga atribuidas las competencias en materia de gestión de estudios oficiales, mantienen a través de la WEB de la Universidad, folletos institucionales y diversa información que permiten orientar y reconducir las dudas de los estudiantes ya matriculados.

El Máster de en Gestión Clínica, Calidad y Seguridad del Paciente, además de contar con los procedimientos de acogida y orientación a



estudiantes de nuevo ingreso, establecerá un *Plan de Acción Tutorial*. En este plan se contempla que los alumnos tengan un apoyo directo en su proceso de toma de decisiones y el seguimiento continuo a través de la figura del tutor. Los mecanismos básicos del Plan de Acción Tutorial desde la entrada en el Máster se basarán en un apoyo permanente a los estudiantes una vez matriculados, que consistirá en un seguimiento directo del estudiante durante todos sus estudios de Posgrado.

#### **4.4. SISTEMAS DE TRANSFERENCIA Y RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS: SISTEMA PROPUESTO POR LA UNIVERSIDAD DE MURCIA.**

Deben rellenar esta tabla

Si no se reconoce nada el mínimo y máximo será cero.

##### Reconocimiento de Créditos Cursados en Enseñanzas Superiores Oficiales No Universitarias.

Mínimo:  Máximo:

##### Reconocimiento de Créditos Cursados en Títulos Propios.

Mínimo:  Máximo: 48 Título propio: Máster de Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud. Experto en Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud.

##### Reconocimiento de Créditos Cursados por Acreditación Experiencia Laboral y Profesional.

Mínimo:  Máximo:

El sistema de transferencia y reconocimiento de créditos propuesto por la Universidad de Murcia para las enseñanzas de máster queda explicitado en el artículo 8 del *Reglamento sobre Reconocimiento y Transferencia de Créditos en las Enseñanzas de Grado y Máster conducentes a la obtención de los correspondientes títulos oficiales de la Universidad de Murcia* (Aprobado en Consejo de Gobierno de 25 de mayo de 2009 y modificado en Consejo de Gobierno de 22 de octubre de 2010, 28 de julio de 2011 y 6 de julio de 2012 y 28 de octubre de 2016. Recoge lo siguiente en relación al reconocimiento de créditos en las enseñanzas de máster:

#### **Artículo 8. RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS EN LAS ENSEÑANZAS DE MÁSTER.**

##### **1. Reglas generales**

a) A criterio de las Comisiones Académicas de los Másteres, se podrán reconocer créditos de las enseñanzas oficiales realizadas en esta u otras universidades, siempre que guarden relación con el título de Máster en el que se desean reconocer los créditos.

b) Asimismo los estudiantes que hayan cursado estudios parciales de doctorado en el marco de lo dispuesto en el Real Decreto 778/1998 o normas anteriores podrán solicitar el reconocimiento de los créditos correspondientes a cursos y trabajos de iniciación a la investigación previamente realizados.

c) El reconocimiento se solicitará a la Comisión Académica del Máster que, a la vista de la documentación aportada, elevará una propuesta para su resolución por los Decanos/Decanas o Directores/Directoras de centro al que se encuentran adscritos estos estudios.

d) En las normas e instrucciones de admisión y matrícula se establecerán el procedimiento y la documentación a aportar para la solicitud del reconocimiento de créditos.

2. Con el fin de evitar diferencias entre Másteres, se dictan las siguientes reglas:

a) Reconocimiento de créditos procedentes de otros Másteres. Se podrán reconocer en un máster créditos superados en otros másteres, a juicio de la Comisión Académica del mismo, siempre que guarden relación con las asignaturas del máster y provengan de un título del mismo nivel en el contexto nacional o internacional.

b) Reconocimiento de créditos procedentes de Programas de Doctorado regulados por normas anteriores al RD- 1393/2007. Como en el caso anterior, se podrán reconocer en un máster créditos superados en otros másteres, a juicio de la Comisión Académica del mismo, que podrá ser la totalidad de los créditos, salvo el TFM, cuando el máster provenga del mismo Programa de Doctorado.

c) Reconocimiento de créditos por experiencia profesional, laboral o de enseñanzas no oficiales. El número de créditos que sean objeto de reconocimiento no podrá ser superior, en su conjunto, al 15 por ciento del total de los créditos que constituyen el plan de estudios.

d) No obstante lo anterior, los créditos procedentes de títulos propios de la Universidad de Murcia podrán, excepcionalmente, ser objeto de reconocimiento en un porcentaje superior al señalado en el apartado anterior o, en su caso, ser objeto de reconocimiento en su totalidad siempre que el correspondiente título haya sido extinguido y sustituido por un título oficial y así se haga constar expresamente en la memoria de verificación del nuevo plan de estudios)

e) Reconocimiento de créditos superados en Licenciaturas, Arquitecturas o Ingenierías. En este caso se podrá reconocer hasta el 20% de créditos, siempre que concurren todas las siguientes condiciones:

1. Cuando la licenciatura o la ingeniería correspondiente figure como titulación de acceso al máster.

2. Los créditos solicitados para reconocimiento tendrán que formar parte necesariamente del segundo ciclo de estas titulaciones.

3. Los créditos reconocidos tendrán que guardar relación con las materias del máster.

3. El Trabajo Fin de Máster (TFM) nunca podrá ser objeto de reconocimiento, al estar orientado a la evaluación de las competencias asociadas al título correspondiente de la Universidad de Murcia.

Para el reconocimiento de los créditos procedentes de los títulos propios de Máster la Comisión Académica tiene previsto aplicar la siguiente tabla teniendo en cuenta las competencias adquiridas con los créditos cursados en la titulación de origen y su posible correspondencia con las competencias de las materias de la titulación de destino. Recordad que el reconocimiento sólo podrá ser aplicado a las asignaturas que se citan:

Asignatura con reconocimiento	Títulos propios de origen
Gestión de la calidad en la atención sanitaria	Máster de Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud. Ediciones I a X
Acreditación de centros sanitarios	
Ciclos de mejora como herramienta de gestión de la calidad	
Intervenciones y métodos para mejorar la calidad y documentarla	
Indicadores y otras herramientas para monitorizar la calidad	
Planificación y Diseño de la calidad	
Atención centrada en el Paciente	Experto en Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud. Ediciones I a X
Seguridad del paciente	Máster de Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud. Ediciones IX a X
	Experto en Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud. Ediciones IX a X

El alumno solicitará a la Comisión Académica el reconocimiento de créditos presentando una instancia donde se reflejen las materias cursadas, con sus correspondientes programas. La Comisión Académica del máster emitirá un informe y elevará propuesta de resolución a la Comisión de reconocimiento de estudios del centro (Junta de Centro).

Por lo que se refiere a la Transferencia de créditos, el artículo 6, punto 4 y punto 5, del Reglamento sobre Reconocimiento y Transferencia de créditos

en las Enseñanzas de Grado y Máster conducentes a la obtención de los correspondientes títulos oficiales de la Universidad de Murcia, recoge lo siguiente:

Punto 4. Transferencia de créditos:

a) Los créditos superados por el estudiante en enseñanzas oficiales universitarias del mismo nivel (Grado, Máster, Doctorado) que no sean constitutivos de reconocimiento para la obtención del título oficial o que no hayan conducido a la obtención de otro título, deberán consignarse, a solicitud del interesado, en el expediente del estudiante. En el impreso normalizado previsto en el artículo 4.2 de este Reglamento, se habilitará un apartado en el que haga constar su voluntad al respecto.

b) La transferencia se realizará consignando el literal, el número de créditos y la calificación original de las materias cursadas que aporte el estudiante. En ningún caso computarán para el cálculo de la nota media del expediente.

Punto 5. Incorporación de créditos al expediente académico: Todos los créditos obtenidos por el estudiante en enseñanzas oficiales cursados en cualquier universidad, los transferidos, los reconocidos y los superados para la obtención del correspondiente título, serán incluidos en su expediente académico.

## **Criterio 5. PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS**

### **5.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PLAN DE ESTUDIOS**

#### **5.1.1. Descripción general**

El Máster en Gestión Clínica, Calidad y Seguridad del Paciente, se estructura en 9 asignaturas, incluido el Trabajo Fin de Máster. Todas las asignaturas tienen carácter de obligatoria y no se ofertan asignaturas optativas ni prácticas externas. Todas las asignaturas se imparten en castellano y en la modalidad a distancia. Los contenidos de cada asignatura se suben de forma progresiva en el Aula Virtual y se envían a la misma vez en formato papel. Se realizan test de evaluación a la finalización de cada módulo, garantizando su identidad a través de claves de acceso propias de cada usuario y la verificación de identidad mediante reconocimiento facial en todas las asignaturas que componen el Programa, incluida en la asignatura trabajo fin de máster en el caso que la exposición se desarrolle a través de Videoconferencia.

A éste control de identidad, se le suman otros mecanismos como puede ser la tutorización, las conexiones telefónicas o visitas in situ (cuando la proximidad lo permita), o las videoconferencias, tal y como se detalla en las guías docentes.

A continuación, se describen los procesos a aplicar para el control de la identidad de los estudiantes en cada uno de los sistemas de evaluación utilizados en el máster:

- En la presentación pública de trabajos (el Trabajo Fin de Máster), se le ofrecerá al alumnado la posibilidad de defender su TFM de forma presencial o por videoconferencia, bien desde el aula virtual o por programas específicos (Zoom, Skype, meet o similar). En ambos casos, se cotejará su identidad con la imagen de su documento nacional de identidad, que necesariamente deberá ser previamente entregado.
- En la evaluación de informes escritos (consistentes básicamente en trabajos de aplicación de la metodología al contexto del alumnado). Al tratarse de trabajos tutorizados existirá un contacto continuado entre tutor y alumno mediante correos electrónicos y llamadas telefónicas para resolver dudas y proponer mejoras, pero también al menos una conexión por video-conferencia por cada módulo. Con la videoconferencia el tutor puede comprobar la identidad del alumno (cotejándola con el documento nacional de identidad) y comprobar la consistencia con los conocimientos adquiridos.
- La realización de los test de evaluación de cada asignatura, se realiza por escrito a través del aula virtual y ante un ordenador con conexión a la red. El sistema de verificación de identidad mediante biometría facial autentificará la identidad de los alumnos que accedan al examen, dentro de cada una de las asignaturas, cotejándolo con su DNI. Además, se requerirá al alumno autorización para realizar una conexión a través de videoconferencia de forma concurrente a la prueba con el fin de que se le pueda observar durante la misma y comprobar que es el alumno el que la realiza.

El máster está diseñado como autoaprendizaje guiado basado en solución de problemas. Su realización a distancia introduce matices importantes, reforzando, sin embargo, algunas de las características esenciales de la metodología elegida, como son: (i) la importancia que se concede a la iniciativa y responsabilidad de los estudiantes en el aprendizaje; (ii) utilizar problemas que motiven y ayuden a aprender y aplicar lo aprendido en el entorno de trabajo real de los estudiantes; y (iii) el papel de profesor/tutor (que se asigna individualmente a cada estudiante y ejerce como tal a lo largo de todo el máster) es de apoyo, supervisión y guía. El material de estudio y apoyo docente son originales, están elaborados *ad hoc* para conseguir esta integración, y constituyen en su conjunto (aunque se da acceso y se utilizan durante el curso de forma secuencial) un Manual de Referencia con más de seiscientas páginas. El tutor que se asigna de forma individual a cada estudiante garantiza asimismo la progresión del aprendizaje y la integración de todos los conocimientos necesarios que se necesiten para contribuir a ello.

**Tabla.** Resumen de las materias que constituyen la propuesta del título de Máster Universitario en Gestión Clínica, Calidad y Seguridad del Paciente y su distribución en créditos.

Denominación de la materia/asignatura	Tipo de materia	Créditos	Organización temporal	Lengua
Gestión de la calidad en la	Obligatoria	6	Primer	Castellano

Denominación de la materia/asignatura	Tipo de materia	Créditos	Organización temporal	Lengua
atención sanitaria			Cuatrimestre	
Acreditación de centros sanitarios	Obligatoria	6	Primer Cuatrimestre	Castellano
Ciclos de mejora como herramienta de gestión de la calidad	Obligatoria	6	Primer Cuatrimestre	Castellano
Intervenciones y métodos para mejorar la calidad y documentarla	Obligatoria	6	Primer Cuatrimestre	Castellano
Indicadores y otras herramientas para monitorizar la calidad	Obligatoria	6	Segundo Cuatrimestre	Castellano
Planificación y Diseño de la calidad	Obligatoria	6	Segundo Cuatrimestre	Castellano
Atención centrada en el Paciente	Obligatoria	6	Segundo Cuatrimestre	Castellano
Seguridad del paciente	Obligatoria	6	Segundo Cuatrimestre	Castellano
Trabajo Fin de máster	Obligatoria	12	Anual	Castellano
<b>TOTAL</b>		<b>60</b>		

Sin considerar la asignatura TFM, el número de créditos totales en el primer cuatrimestre es de 24 y en el segundo es de 24. La asignatura anual Trabajo Fin de Máster utiliza 6 de sus 12 créditos en el primer cuatrimestre y los restantes en el segundo. De este modo, el total de créditos por cuatrimestre son 30.

### **5.1.2. Planificación y gestión de la movilidad de estudiantes propios y de acogida.**

Dado el carácter de modalidad a distancia y sin prácticas externas en la que se imparte el título, no se contemplan acciones de movilidad para los estudiantes matriculados en este máster.

### **5.1.3. Procedimientos de coordinación docente horizontal y vertical del plan de estudios.**

Para procurar la mejor coordinación y seguimiento de la docencia de las enseñanzas del Título de Máster Universitario en Gestión Clínica, Calidad y Seguridad del Paciente se dispondrá de la *Comisión Académica de Máster* con el objetivo de evitar solapamientos o lagunas de contenidos, así como de vigilar el cumplimiento de los cronogramas y demás funciones en consonancia con el Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro (SGIC), tal y como se expone en la sección 9 de este documento.

De acuerdo con el artículo 14 del [Reglamento](#) por el que se regulan los Estudios Universitarios Oficiales de Máster de la Universidad de Murcia:

1. Los títulos de Máster Universitario deberán tener una Comisión Académica, que constará de un máximo de diez miembros más un representante del Centro y un estudiante. También podrá incluirse, en su caso, un representante de los empleadores o instituciones que colaboran en las prácticas regladas.

Excepcionalmente se podrá admitir otra composición en títulos cuyas características, dimensiones o complejidad así lo requieran.

En el caso de títulos realizados en colaboración con otras instituciones, se atenderá a lo que establezca el correspondiente convenio.

2. En la composición de la Comisión Académica se buscará la representación adecuada, procurando la participación proporcional de los distintos Departamentos que intervienen en la docencia.
3. Salvo los estudiantes y, en su caso, los empleadores o representantes de instituciones que colaboran en las prácticas, todos los miembros de esta Comisión deberán impartir docencia en el título, ser profesor a tiempo completo, perteneciente a los cuerpos docentes universitarios o profesor contratado doctor.
4. La Comisión Académica deberá proponer a la Junta de Centro el nombramiento de uno de sus miembros profesores como coordinador o coordinadora del Máster por un período de cuatro años. Una vez designada por la Junta de Centro, la duración del mandato de la persona coordinadora del Máster se ajustará al régimen contemplado para los cargos electos en los Estatutos de la Universidad de Murcia.

5. Serán funciones de la persona que coordine el Máster:

- a. Presidir la Comisión Académica y actuar en representación de la misma.
- b. Responsabilizarse del seguimiento académico de la titulación, poniendo en marcha y coordinando las acciones que se consideren necesarias, de acuerdo con lo aprobado por Departamentos y Centro.
- c. Elaborar el informe preceptivo sobre las solicitudes de autorización de matrícula en los casos que se requiera, según el presente Reglamento.
- d. Someter al Centro, dentro de los plazos establecidos y siempre con antelación al inicio del curso académico correspondiente, las modificaciones en la oferta docente, estructura o profesorado aprobadas por la Comisión Académica.
- e. Hacer llegar al Centro, dentro de los plazos establecidos, la propuesta de alumnos admitidos en un título de Máster.
- f. Coordinar el desarrollo del título y el seguimiento del mismo.
- g. Asistido por la Comisión Académica, velar por los procesos relativos al TFM, de acuerdo con las directrices aprobadas por la Junta de Facultad.

- h. Responsabilizarse, de acuerdo con el Decanato y la Junta de Centro, de los procesos de acreditación y verificación del Máster, encargándose de organizar y preparar la documentación que pudiera resultar necesaria.
- i. Colaborar con la Comisión de Garantía de Calidad del Centro en los planes de mejora de los estudios del Máster y en la elaboración de los informes de seguimiento y acreditación del título.
- j. Comunicar al Centro las resoluciones de la Comisión Académica sobre el reconocimiento de créditos cursados en otros estudios universitarios o por actividad profesional.
- k. Difundir entre el profesorado del Máster Universitario cualquier información relativa a la gestión académica del mismo.
- l. Realizar las funciones que en calidad de coordinador le sean atribuidas por las diferentes convocatorias de subvenciones y ayudas.
- m. Aquellas otras funciones que le asignen los órganos competentes.

6. Serán funciones de la Comisión Académica:

- a) Asistir a la persona coordinadora en las labores de gestión.
- b) Aprobar la selección del alumnado.
- c) Establecer criterios homogéneos de evaluación y resolver conflictos que pudieran surgir al respecto.
- d) Proponer los tribunales que habrán de juzgar los Trabajos de Fin de Máster.
- e) Aprobar, con anterioridad al inicio del curso académico correspondiente y dentro de los plazos que se establezcan, las modificaciones en la oferta docente, profesorado o estructura del programa de estudios que se estimen oportunas.
- f) Establecer los criterios para la utilización de los recursos económicos para la financiación de los estudios de Máster, dentro de las directrices fijadas por la Universidad.
- g) Resolver las solicitudes de reconocimiento de créditos cursados en otros estudios universitarios o por actividad profesional.
- h) Nombrar las subcomisiones que la propia Comisión Académica estime oportunas para el óptimo funcionamiento de la oferta de estudios de máster. Las actividades y propuestas de estas subcomisiones deberán estar sujetas a la aprobación de la Comisión Académica.
- l) Aquellas otras que les asignen los órganos competentes.

Además de esto es imprescindible la figura del profesor/tutor para una correcta coordinación docente. El tutor, realiza una tutoría constante hacia el alumnado. Su principal papel es el de apoyar, supervisar y guiar la elaboración de los trabajos prácticos, favoreciendo así la asimilación de los conceptos y la



puesta en práctica de las herramientas de análisis que ofrece el máster. Aclarando las dudas siguiendo los criterios didácticos y las directrices académicas pertinentes.

#### **5.1.4. DESCRIPCIÓN DE LAS MATERIAS-ASIGNATURAS DEL PLAN DE ESTUDIOS**

De acuerdo con lo indicado en el punto 5.1 el plan de estudios se estructura en Materias-asignaturas. Consideramos la materia como la unidad de estructuración del plan de estudios, que agrupa la descripción de las competencias, resultados de aprendizaje, los contenidos de enseñanza, las asignaturas que forman parte de la materia, la metodología y los sistemas de evaluación. La descripción amplia y detallada de cada una de las materias se puede contemplar en el apartado 5.5 de la presente memoria.

Cada materia tiene asociado un plan docente, que es el documento básico de referencia para el estudiante durante un curso académico.

Es necesario considerar que las actividades formativas se desarrollan en un contexto de formación a distancia sustentada sobre un material impreso para cada una de las Unidades Temáticas. Todas estas unidades tienen integrado numeroso conocimiento teórico, pero también un gran componente de adquisición de habilidades para la aplicación práctica de los conocimientos, que se garantizan a través de una serie de test de evaluación formativa cuyos resultados se comentan individualmente, y, principalmente, a través de la realización de los trabajos prácticos correspondientes sobre situaciones reales del entorno del estudiante, que son comentados y corregidos de forma continua, individualizada e interactiva por el tutor asignado a cada estudiante.

El trabajo final del Máster es siempre un proyecto completo de investigación aplicada al logro de la mejora en un problema de calidad existente en el entorno de trabajo del estudiante.

En ese contexto de formación a distancia y en el manejo de un material impreso, se han definido en el apartado 5.2 de esta memoria, las distintas tipologías de actividades formativas susceptibles de ser utilizadas en cada una de las asignaturas de acuerdo con sus características y especificidades.

En cada materia se especifica, en función de los resultados de aprendizaje, los instrumentos susceptibles de ser utilizados para el proceso de evaluación. El peso de las diferentes estrategias de evaluación estará en consonancia con el que tengan las actividades formativas y su correlación con las diferentes competencias. Todas nuestras unidades temáticas tienen un apartado de autoevaluación que sirve al alumno para conocer su nivel aunque no computa en la calificación final.

Con carácter general para todas las asignaturas, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 del Real Decreto 1125/ 2003, los resultados obtenidos por el estudiante se calificarán en función de la siguiente escala numérica de 0 a 10, con expresión de un decimal, a la que podrá añadirse su correspondiente calificación cualitativa: 0-4.9: Suspenso; 5.0-6.9: Aprobado; 7.0-8.9: Notable; 9.0-10: Sobresaliente.

La concesión de la mención “Matrícula de Honor” seguirá los criterios establecidos en el RD 1125/2003, desarrollado en el [Acuerdo de Consejo de Gobierno](#) de la Universidad de Murcia de 1 de junio de 2007

En cuanto al trabajo autónomo del estudiante, si las sesiones de clase suponen una parte fundamental de la interacción del estudiante con el profesor, el trabajo que los estudiantes realizan fuera de clase es, si está bien dirigido, el complemento imprescindible del proceso de enseñanza y aprendizaje.

El trabajo autónomo del estudiante no es necesariamente sinónimo de trabajo hecho en solitario. Además de la dirección que el profesor aporta para llevar adelante esos trabajos, hay ámbitos de acción para que el estudiante colabore con sus compañeros. Entre las diferentes actividades a realizar por los estudiantes en el trabajo autónomo podemos distinguir:

- Trabajos escritos: elaboración y presentación de informes escritos que realizan los estudiantes, individualmente, en respuesta a un problema, proyecto, tareas o interrogantes que propone el profesor y que, en algunos casos, pueden hacerse públicos y debatirse.
- Búsqueda y selección de información: consulta de libros, revistas científicas, artículos, prensa y publicaciones divulgativas, publicaciones en Internet, informes sobre experiencias prácticas, etc. y selección de información relevante relacionada con las materias de estudio.
- Lectura de artículos y documentos: lectura comprensiva y crítica mediante la realización de un resumen de un mapa conceptual o una breve reseña, incluyendo su valoración desde criterios diversos (interés, compatibilidad con ideas, viabilidad en la práctica, utilizada para la formación...).
- Participación en comunicaciones: a través de correos electrónicos o similar, participación en un foro, utilizando la aplicación [Aula Virtual](#) dando respuesta a interrogantes propuestos por el profesor u otros estudiantes, sobre textos escritos o sobre unas situaciones didácticas problemáticas.
- Estudio individual: que el estudiante realiza para comprender, reelaborar y retener un conocimiento científico-disciplinar, así como su posible aplicación en el ámbito profesional.
- Utilización del aula virtual y otros recursos on-line para el aprovechamiento de los elementos disponibles en redes digitales que posibilitan el estudio y trabajo de la materia y asignaturas.

## **5.2. ACTIVIDADES FORMATIVAS**

Es necesario considerar que las actividades formativas se desarrollan en un contexto de formación a distancia sustentada sobre un material impreso para cada una de las Unidades Temáticas. Todas estas unidades tienen integrado numeroso conocimiento teórico, pero también un gran componente de adquisición de habilidades para la aplicación práctica de los conocimientos, que se garantizan a través de una serie de test de evaluación formativa cuyos resultados se comentan individualmente, y, principalmente, a través de la realización de los trabajos prácticos correspondientes sobre situaciones reales

del entorno del estudiante, que son comentados y corregidos de forma continua, individualizada e interactiva por el tutor asignado a cada estudiante. El trabajo final del Máster es siempre un proyecto completo de investigación aplicada al logro de la mejora en un problema de calidad existente en el entorno de trabajo del estudiante.

En ese contexto de formación a distancia y en el manejo de un material impreso, se han definido a efectos de planificación, las siguientes tipologías de actividades formativas susceptibles de ser utilizadas en cada una de las asignaturas de acuerdo con sus características y especificidades.

**AF1. Lectura del material de referencia y artículos:** Lectura del material que compone cada unidad temática, así como de artículos y/o referencias incluidas en la misma.

**AF2. Utilización de herramientas:** El alumno tendrá que utilizar las herramientas que se les han facilitado en la asignatura, mostrando la correcta utilización de estas.

**AF3. Búsqueda y selección de información:** Siguiendo las indicaciones que le facilita la unidad temática, el alumno deberá realizar una búsqueda y selección de la información adecuada de los objetivos previstos.

**AF4. Elaboración y presentación de trabajos escritos (prácticos)** Algunas unidades temáticas incluirán casos prácticos relacionados con el tema que se está abordando en esa unidad temática o en esa asignatura en concreto. El alumno tendrá que desarrollar el caso práctico demostrando que los conceptos y el contenido de dicha unidad han sido asimilados.

**AF5. Aprendizaje basado en problemas.** Se fundamenta en la adquisición de conocimientos y competencias teniendo como punto de partida una situación-problema. Así, el alumnado adquiere habilidades, no sólo de resolución de problemas, sino de búsqueda de información, manejo de las herramientas etc.

**AF6. Aprendizaje basado en proyectos.** El resultado es la creación de un proyecto (Trabajo Fin de Máster), mediante la realización de una serie de actividades y el uso eficiente de los recursos.

**AF7. Tutoría individualizada y revisión de trabajos prácticos:** Están enfocadas tanto a la resolución de dudas, como a la orientación adecuada del uso de los recursos y herramientas ofertadas. Se realizan a través del correo electrónico u otros medios telemáticos (Aula Virtual, Videoconferencia, teléfono, etc.).

**AF8. Autoevaluación del estudiante:** pruebas objetivas realizadas por los alumnos sobre un pequeño examen que es facilitado al final de cada tema. Al alumno también se le facilitan las respuestas verdaderas y el razonamiento asociado para que pueda tener retroalimentación de su nivel

**AF9. Utilización del aula virtual y otros recursos on line,** fundamentalmente para la adquisición inicial de conocimientos y la preparación de los exámenes.

### 5.3. METODOLOGÍAS DOCENTES

El alumnado puede llevar a cabo su aprendizaje de diferentes formas:

**MD1 Aprendizaje teórico autónomo.** Se utilizará para proporcionar los referentes teóricos y herramientas conceptuales que propicien el aprendizaje y la reflexión crítica del alumno. El máster usará mayoritariamente material escrito, pero el apoyo periódico con videos y otras técnicas y materiales contribuirán a facilitar la transmisión y aprehensión de conocimientos.

**MD2 Actividades prácticas de campo.** Con esta metodología el objetivo es fomentar el aprendizaje autónomo del alumno a partir del desarrollo de un trabajo práctico con datos de un centro de interés. Se pretende fomentar que los alumnos realicen la recogida y análisis de información en un centro de interés. Si el alumno no desarrolla una actividad profesional en un centro sanitario o no puede recopilar la información necesaria para realizar el trabajo, se le aportará la información de un supuesto caso relacionado con la actividad o formación del alumno para desarrollar dicho trabajo.

**MD3 Actividades prácticas con ordenador y/o casos prácticos.** Con esta metodología el objetivo es fomentar el aprendizaje autónomo del alumno a partir de casos prácticos que requieran el uso de ordenador u otros materiales. Se pretende fomentar que los alumnos realicen el procesamiento y análisis de información facilitada en la asignatura del máster.

**MD4 Tutoría Orientadora individualizada.** Actividades de consulta y resolución de problemas, enfocados a guiar al alumnado en el desarrollo del máster, en aspectos concretos o generales de la asignatura (preparación de exámenes, resolución de casos prácticos, etc.). Se realizará a través de comunicación electrónica (email, Aula virtual y/o videoconferencia)

**MD5. Tutorías académico formativas:** Sesiones enfocadas a la orientación, revisión o apoyo de los alumnos por parte del profesor, realizadas normalmente de forma individual, con independencia de que los contenidos sean teóricos o prácticos. Se realizará a través de comunicación electrónica (email, Aula virtual y/o videoconferencia).

**MD6. Aprendizaje teórico con autoevaluación:** Realización por parte del alumno de los test de autoevaluación con respuestas correctas, incluidos en las unidades temáticas. Esta metodología le permitirá evaluar por sí mismo el grado de adquisición de los contenidos de esa unidad temática.

#### **5.4. SISTEMAS DE EVALUACIÓN**

**SE1. Pruebas escritas (exámenes):** pruebas objetivas realizadas a distancia por los alumnos para mostrar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos.

**SE2. Informes escritos sobre trabajos prácticos:** trabajos escritos desarrollados a partir de supuestos prácticos o prácticas de campo, en el centro de interés.

**SE3. Informe escrito de proyecto:** realización de un proyecto de investigación en el que se reflejen los conocimientos adquiridos y la aplicación de las

herramientas facilitadas. Éste proyecto de investigación constituirá el Trabajo Fin de Máster.

**SE4. Presentación pública de trabajo:** Exposición pública de la metodología y los resultados obtenidos tras la realización de un ciclo de mejora u otra herramienta de Calidad aprendida durante el máster; así como respuestas razonadas a las posibles cuestiones que se plantee sobre el mismo.

## 5.5. MATERIAS

<b>NOMBRE DE LA MATERIA:</b>	<b>Gestión de la calidad en la atención sanitaria</b>
<b>Carácter:</b>	Obligatoria
<b>Créditos ECTS:</b>	6
<b>Cuatrimestre/s:</b>	1º
<b>LENGUAS UTILIZADAS:</b> Castellano	
<b>Asignaturas</b>	
<b>Resultados de Aprendizaje</b>	
Tras estudiar esta materia el alumno, tendrá capacidades para:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar una memoria de calidad de un Servicio o Unidad Asistencial de un Servicio de Salud.</li> <li>- Seleccionar y usar adecuadamente la metodología de identificación de problemas más adecuada.</li> <li>- Elegir la herramienta adecuada para solucionar o mejorar el nivel de calidad en un Servicio o Unidad Asistencial de un Servicio de Salud: ciclo de mejora, monitorización o actividades de planificación.</li> </ul>	
<b>Contenidos</b>	
Los contenidos teóricos generales quedan incluidos en unidades temáticas que los agrupan y son las siguientes:	
UNIDAD TEMÁTICA I: Calidad en la atención sanitaria. Dimensiones de la calidad. Concepto de Calidad total.	
UNIDAD TEMÁTICA II: Elementos y actividades de un programa de Gestión de Calidad.	
UNIDAD TEMÁTICA III: Estrategias de implementación de las actividades de Gestión de Calidad.	
UNIDAD TEMÁTICA IV: Métodos de participación de los usuarios en un Programa de Gestión de Calidad.	
<b>Observaciones</b>	

**Competencias o destrezas que se van a adquirir:**

- **Básicas:**  
CB6.  
CB7.  
CB8.  
CB9.  
CB10.
- **Generales**  
CG1.
- **Específicas del título**  
CE1.  
CE2.  
CE3.  
CE4.

**Actividades Formativas**

Actividad Formativa	Horas	% presencialidad
AF1	10	0
AF2	20	0
AF3	20	0
AF5	5	0
AF6	25	0
AF7	70	0
TOTALES	150 (6ECTS *25 HORAS)	

**Metodología docente**

- MD1.  
MD2.  
MD3.  
MD4.  
MD5.

**Sistemas de evaluación**

	Ponderación mínima	Ponderación máxima
E1.	30.0	40.0
E2.	60.0	70.0

SE4.	0.0	0.0	

<b>NOMBRE DE LA MATERIA:</b>	<b>Acreditación de centros sanitarios</b>
<b>Carácter:</b>	Obligatoria
<b>Créditos ECTS:</b>	6
<b>Cuatrimestre/s:</b>	1º
<b>LENGUAS UTILIZADAS:</b> Castellano	
<b>Asignaturas</b>	
<p><b>Resultados de Aprendizaje</b></p> <p>Tras estudiar esta materia el alumno, tendrá capacidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicar las diferencias entre los enfoques externo e interno.</li> <li>- Comprender los diversos esquemas, enfoques y programas de acreditación existentes y su utilidad.</li> </ul>	
<p><b>Contenidos</b></p> <p>Los contenidos teóricos generales quedan incluidos en unidades temáticas que los agrupan y son las siguientes:</p> <p>UNIDAD TEMÁTICA I: Programas externos e internos.</p> <p>UNIDAD TEMÁTICA II: Acreditación de centros e instituciones sanitarias.</p>	
<b>Observaciones</b>	

**Competencias o destrezas que se van a adquirir:**

- **Básicas:**  
CB6.  
CB7.  
CB8.  
CB9.  
CB10.
- **Generales**  
CG1.
- **Específicas del título**  
CE5.  
CE6.

**Actividades Formativas**

Actividad Formativa	Horas	% presencialidad
AF1	10	0
AF2	20	0
AF3	20	0
AF5	5	0
AF6	25	0
AF7	70	0
TOTALES	150 (6ECTS *25 HORAS)	

**Metodología docente**

MD1.  
MD2.  
MD3.  
MD4.  
MD5.

**Sistemas de evaluación**

	Ponderación mínima	Ponderación máxima
E1.	30.0	40.0
E2.	60.0	70.0
E4.	0.0	0.0



<b>NOMBRE DE LA MATERIA:</b>	<b>Ciclos de mejora como herramienta de gestión de calidad.</b>
<b>Carácter:</b>	Obligatoria
<b>Créditos ECTS:</b>	6
<b>Cuatrimestre/s:</b>	1º
<b>LENGUAS UTILIZADAS:</b> Castellano	
<b>Asignaturas</b>	
<b>Resultados de Aprendizaje</b>	
<p>Tras estudiar esta materia el alumno, tendrá capacidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizar adecuadamente la metodología de identificación de problemas más adecuada.</li> <li>- Elaborar criterios válidos y fiables para medir la calidad de un determinado servicio o producto.</li> <li>- Evaluar la fiabilidad de los criterios de la calidad e interpretarla adecuadamente.</li> <li>- Evaluar el nivel de calidad de un servicio o producto utilizando los criterios de calidad elaborados por el propio estudiante.</li> <li>- Elaborar y presentar informes de una evaluación de la calidad con un análisis gráfico y estadístico.</li> </ul>	
<b>Contenidos</b>	
<p>Los contenidos teóricos generales quedan incluidos en unidades temáticas que los agrupan y son las siguientes:</p> <p>UNIDAD TEMÁTICA I: Cómo iniciar un ciclo de mejora. Identificar y analizar un problema de calidad.</p> <p>UNIDAD TEMÁTICA II: Qué son los criterios de calidad. Elaboración y características de un buen criterio.</p> <p>UNIDAD TEMÁTICA III: Cómo planificar un estudio para conocer el nivel de calidad.</p> <p>UNIDAD TEMÁTICA IV: Resultados de una evaluación. Análisis y presentación de los datos.</p>	
<b>Observaciones</b>	
<b>Competencias o destrezas que se van a adquirir:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Básicas:</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>CB6.</li> <li>CB7.</li> <li>CB8.</li> </ul> </li> </ul>	

CB9.

CB10.

- **Generales**

CG2.

- **Específicas del título**

CE7.

CE8.

CE9.

CE10.

### **Actividades Formativas**

Actividad Formativa	Horas	% presencialidad
AF1	10	0
AF2	20	0
AF3	20	0
AF5	5	0
AF6	25	0
AF7	70	0
<b>TOTALES</b>	<b>150 (6ECTS *25 HORAS)</b>	

### **Metodología docente**

MD1.

MD2.

MD3.

MD4.

MD5.

### **Sistemas de evaluación**

	Ponderación mínima	Ponderación máxima
E1.	30.0	40.0
E2.	60.0	70.0
E4.	0.0	0.0

<b>NOMBRE DE LA MATERIA:</b>	<b>Intervenciones y métodos para mejorar la calidad y documentarla.</b>
<b>Carácter:</b>	Obligatoria
<b>Créditos ECTS:</b>	6
<b>Cuatrimestre/s:</b>	1º
<b>LENGUAS UTILIZADAS:</b> Castellano	
<b>Asignaturas</b>	
<b>Resultados de Aprendizaje</b>	
Tras estudiar esta materia el alumno, tendrá capacidades para:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar las principales tipos de intervenciones, métodos y estrategias para la mejora utilizadas en los servicios de salud.</li> <li>- Elaborar y presentar informes que comparen los datos de una evaluación de la calidad ejecutada por el alumno y sus colaboradores con un análisis gráfico y estadístico.</li> </ul>	
<b>Contenidos</b>	
Los contenidos teóricos generales quedan incluidos en unidades temáticas que los agrupan y son las siguientes:	
TEMÁTICA I: Diseño, seguimiento y control de intervenciones para la mejora de la calidad.	
UNIDAD TEMÁTICA II: Resultados de la reevaluación de la calidad.	
<b>Observaciones</b>	
<b>Competencias o destrezas que se van a adquirir:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Básicas:</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>CB6.</li> <li>CB7.</li> <li>CB8.</li> <li>CB9.</li> <li>CB10.</li> </ul> </li> <li>• <b><u>Generales</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>CG2.</li> </ul> </li> <li>• <b><u>Específicas del título</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>CE11.</li> <li>CE12.</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Actividades Formativas</b>	

Actividad Formativa	Horas	% presencialidad
AF1	10	0
AF2	20	0
AF3	20	0
AF5	5	0
AF6	25	0
AF7	70	0
<b>TOTALES</b>	<b>150 (6ECTS *25 HORAS)</b>	
<b>Metodología docente</b>		
MD1.		
MD2.		
MD3.		
MD4.		
MD5.		
<b>Sistemas de evaluación</b>		
	Ponderación mínima	Ponderación máxima
E1.	30.0	40.0
E2.	60.0	70.0
E4.	0.0	0.0

<b>NOMBRE DE LA MATERIA:</b>	<b>Indicadores y otras herramientas para monitorizar la calidad</b>
<b>Carácter:</b>	Obligatoria
<b>Créditos ECTS:</b>	6
<b>Cuatrimestre/s:</b>	2º
<b>LENGUAS UTILIZADAS:</b> Castellano	
<b>Asignaturas</b>	
<b>Resultados de Aprendizaje</b>	
Tras estudiar esta materia el alumno, tendrá capacidades para:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar los diversos tipos de indicadores para la monitorización de calidad en los servicios de salud.</li> </ul>	

- Evaluar diversos tipos de indicadores de calidad en los servicios de salud
- Diseñar planes de monitorización para una evaluación rápida de la calidad mediante pequeños lotes de muestras (LQAS).
- Utilizar gráficos de control y gráficos de desarrollo para el control estadístico de la calidad en servicios de salud.

### Contenidos

Los contenidos teóricos generales quedan incluidos en unidades temáticas que los agrupan y son las siguientes:

UNIDAD TEMÁTICA I: Características y tipos de indicadores de la calidad.

UNIDAD TEMÁTICA II: Evaluación rápida de la calidad con muestras pequeñas.

UNIDAD TEMÁTICA III: Métodos gráficos para el control estadístico de la calidad.

### Observaciones

### Competencias o destrezas que se van a adquirir:

- **Básicas:**
  - CB6.
  - CB7.
  - CB8.
  - CB9.
  - CB10.
- **Generales**
  - CG3.
- **Específicas del título**
  - CE13.
  - CE14.
  - CE15.

### Actividades Formativas

Actividad Formativa	Horas	% presencialidad
AF2	20	0
AF3	30	0
AF5	5	0
AF6	25	0
AF7	70	0
TOTALES	150 (6ECTS *25 HORAS)	

**Metodología docente**

MD1.

MD3.

MD4.

MD5.

**Sistemas de evaluación**

	Ponderación mínima	Ponderación máxima
E1.	30.0	40.0
E2.	60.0	70.0
E4.	0.0	0.0

**NOMBRE DE LA MATERIA:****Guías de práctica clínica****Carácter:**

Obligatoria

**Créditos ECTS:**

6

**Cuatrimestre/s:**

2º

**LENGUAS UTILIZADAS:** Castellano**Asignaturas****Resultados de Aprendizaje**

Tras estudiar esta materia el alumno, tendrá capacidades para:

- Participar en la elaboración de una guía de práctica clínica.
- Evaluar la calidad formal, contenidos y efectividad de los protocolos o guías de práctica clínica utilizando el método AGREE II.
- Diseñar vías clínicas orientadas a servicios de salud.
- Evaluar la calidad formal de una vía clínica
- Implantar guías de práctica clínica o vías clínicas en un servicio de salud concreto.

**Contenidos**

Los contenidos teóricos generales quedan incluidos en unidades temáticas que los agrupan y son las siguientes:

UNIDAD TEMÁTICA I: Diseño de la calidad y sistematización de la atención.

UNIDAD TEMÁTICA II: Elaboración, adaptación y evaluación de Guías de Práctica Clínica.

**Observaciones****Competencias o destrezas que se van a adquirir:**

- **Básicas:**
  - CB6.
  - CB7.
  - CB8.
  - CB9.
  - CB10.
- **Generales**
  - CG4.
  - CG5.
- **Específicas del título**
  - CE16.
  - CE17.
  - CE18.

**Actividades Formativas**

Actividad Formativa	Horas	% presencialidad
AF1	10	0
AF2	20	0
AF3	20	0
AF5	5	0
AF6	25	0
AF7	70	0
TOTALES	150 (6ECTS *25 HORAS)	

**Metodología docente**

- MD1.
- MD2.
- MD3.
- MD4.
- MD5.

**Sistemas de evaluación**

		Ponderación mínima	Ponderación máxima	
SE1.		30.0	40.0	
SE2.		60.0	70.0	
SE4.		0.0	0.0	

<b>NOMBRE DE LA MATERIA:</b>	<b>Vías clínicas y Benchmarking</b>
<b>Carácter:</b>	Obligatoria
<b>Créditos ECTS:</b>	6
<b>Cuatrimestre/s:</b>	2º
<b>LENGUAS UTILIZADAS:</b> Castellano	
<b>Asignaturas</b>	
<p><b>Resultados de Aprendizaje</b></p> <p>Tras estudiar esta materia el alumno, tendrá capacidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar vías clínicas orientadas a servicios de salud.</li> <li>- Evaluar la calidad formal de una vía clínica</li> <li>- Implantar guías de práctica clínica o vías clínicas en un servicio de salud concreto.</li> </ul>	
<p><b>Contenidos</b></p> <p>Los contenidos teóricos generales quedan incluidos en unidades temáticas que los agrupan y son las siguientes:</p> <p>UNIDAD TEMÁTICA I: Características y utilidad de las Vías Clínicas.</p> <p>UNIDAD TEMÁTICA II: Implementación de las actividades de diseño de la calidad.</p> <p>UNIDAD TEMÁTICA III: Principios y modalidades de Benchmarking.</p>	
<b>Observaciones</b>	



**Competencias o destrezas que se van a adquirir:**

- **Básicas:**  
CB6.  
CB7.  
CB8.  
CB9.  
CB10.
- **Generales**  
CG4.  
CG5.
- **Específicas del título**  
CE19.  
CE20.  
CE21.

**Actividades Formativas**

Actividad Formativa	Horas	% presencialidad
AF1	10	0
AF2	20	0
AF3	20	0
AF5	5	0
AF6	25	0
AF7	70	0
TOTALES	150 (6ECTS *25 HORAS)	

**Metodología docente**

- MD1.  
MD2.  
MD3.  
MD4.  
MD5.

**Sistemas de evaluación**

	Ponderación mínima	Ponderación máxima
E1.	30.0	40.0
E2.	60.0	70.0

SE4.	0.0	0.0	

<b>NOMBRE DE LA MATERIA:</b>	<b>Seguridad del paciente</b>
<b>Carácter:</b>	Obligatoria
<b>Créditos ECTS:</b>	6
<b>Cuatrimestre/s:</b>	2º
<b>LENGUAS UTILIZADAS:</b> Castellano	
<b>Asignaturas</b>	
<p><b>Resultados de Aprendizaje</b></p> <p>Tras estudiar esta materia el alumno, tendrá capacidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar los factores que contribuyen a la aparición de errores y efectos adversos.</li> <li>- Contrastar las ventajas y las barreras de los diferentes Sistemas de Identificación de Incidentes de Seguridad para poder implementarlos en un centro sanitario específico.</li> <li>- Desarrollar un Análisis de Causas-Raíz.</li> <li>- Programar estrategias que se pueden seguir en la gestión de riesgos.</li> <li>- Aplicar metodologías de monitorización de la calidad a la dimensión de seguridad del paciente.</li> </ul>	
<p><b>Contenidos</b></p> <p>Los contenidos teóricos generales quedan incluidos en unidades temáticas que los agrupan y son las siguientes:</p> <p>UNIDAD TEMÁTICA I: Enfoques y Actividades en la Seguridad del Paciente.</p> <p>UNIDAD TEMÁTICA II: Sistemas de notificación y análisis de incidentes de Seguridad.</p> <p>UNIDAD TEMÁTICA III: Gestión de riesgos. Prevención y control.</p> <p>UNIDAD TEMÁTICA IV: Diseño y monitorización de indicadores para la Seguridad del Paciente.</p>	
<b>Observaciones</b>	

**Competencias o destrezas que se van a adquirir:**

- **Básicas:**  
CB6.  
CB7.  
CB8.  
CB9.  
CB10.
- **Generales**  
CG5.
- **Específicas del título**  
CE22.  
CE23.  
CE24.  
CE25.  
CE26.

**Actividades Formativas**

Actividad Formativa	Horas	% presencialidad
AF1	10	0
AF2	20	0
AF3	20	0
AF5	5	0
AF6	25	0
AF7	70	0
TOTALES	150 (6ECTS *25 HORAS)	

**Metodología docente**

MD1.  
MD2.  
MD3.  
MD4.  
MD5.

**Sistemas de evaluación**

	Ponderación mínima	Ponderación máxima
E1.	30.0	40.0

SE2.	60.0	70.0	
SE4.	0.0	0.0	

<b>NOMBRE DE LA MATERIA:</b>	<b>Trabajo final del máster</b>
<b>Carácter:</b>	Obligatoria
<b>Créditos ECTS:</b>	12
<b>Cuatrimestre/s:</b>	1º y 2º
<b>LENGUAS UTILIZADAS:</b> Castellano	
<b>Asignaturas</b>	
<p><b>Resultados de Aprendizaje</b></p> <p>Tras estudiar esta materia el alumno, tendrá capacidades para realizar un ciclo de mejora completo, con una documentación rigurosa de cada uno de sus pasos.</p>	
<p><b>Contenidos</b></p> <p>El TFM consiste en la realización y defensa individual, en lengua española y/o lengua inglesa, de un trabajo de investigación sobre un ciclo de evaluación y mejora.</p> <p>El TFM debe quedar reflejado en una memoria escrita. Esta memoria tendrá la siguiente estructura: <i>Índice, Resumen y palabras clave, Introducción, métodos, resultados, discusión, conclusiones</i> y referencias bibliográficas. El trabajo ha de incluir una versión bilingüe (español e inglés) del resumen.</p> <p>La parte central de la memoria debe incluir información relativa a: la identificación y priorización de oportunidades de mejora, el análisis de la oportunidad de mejora, la construcción y validez de criterios, la fiabilidad de los criterios, el diseño del estudio, los resultados de una primera evaluación, la implementación de intervenciones para mejorar y los resultados comparativos entre la primera evaluación y una segunda.</p>	
<b>Observaciones</b>	

**Competencias o destrezas que se van a adquirir:**

- **Básicas:**  
CB6.  
CB7.  
CB8.  
CB9.  
CB10.
- **Generales**  
CG7.
- **Específicas del título**  
CE27.

**Actividades Formativas**

Actividad Formativa	Horas	% presencialidad
AF2	30	0
AF4	190	
AF5	20	0
AF6	60	0
TOTALES	300 (12ECTS*25 HORAS)	

**Metodología docente**

MD2.  
MD3.  
MD4.

**Sistemas de evaluación**

	Ponderación mínima	Ponderación máxima
E2.	60.0	80.0
E3.	20.0	40.0

## **Criterio 6. PERSONAL ACADÉMICO**

### **6.1. PROFESORADO**

En este Máster participará profesorado de la Universidad de Murcia y tutores externos a la Universidad. Todos ellos tienen el Máster de Gestión de Calidad en Servicios de Salud. El primer colectivo computa 12 profesores vinculados a múltiples áreas de conocimiento: Cirugía (2 asociados), Enfermería (5 asociados), Fisioterapia (1 catedrático de escuela, 1 titular de universidad, 1 contratado doctor y 1 asociado) y Medicina Preventiva y Salud Pública (1 asociado).

El segundo colectivo, el de tutores externos, computa 10 profesionales en activo con reconocido prestigio en el área de gestión clínica, calidad y seguridad del paciente, y la mayoría han ejercido puestos relevantes relacionados con la gestión de calidad en servicios de salud.

Como ya se ha señalado en los puntos 4.1, 5.1 y 5.2, en el contexto de formación a distancia que ofrece el máster, el profesorado realiza un seguimiento directo del estudiante durante todas sus asignaturas. Así, cada alumno tiene un profesor de referencia al que aquel le puede preguntar cualquier duda a lo largo del proceso de aprendizaje. Además, el profesor es el responsable de realizar la evaluación continua de los trabajos.

Todo el profesorado, tanto el vinculado a la Universidad de Murcia como el externo, tiene experiencia docente en la formación a distancia puesto que todos han sido profesores del máster actual sobre Gestión de Calidad en Servicios de Salud. El 50% de ellos tienen una experiencia de más de 10 años en ese tipo de formación. El otro 50% tiene una experiencia superior a los 5 años. Adicionalmente, aproximadamente el 50% del profesorado de la Universidad de Murcia tiene más de 10 años de experiencia docente en titulaciones del ámbito de Ciencias de la Salud y el 83,3% tiene una experiencia superior a 5 años.

El número de horas dedicadas por el profesorado vinculado contractualmente a la Universidad oscila aproximadamente entre el 25% y el 30% de su dedicación docente en la Universidad. El profesorado externo a la Universidad de Murcia tiene una dedicación aproximada de 30 horas.

Respecto a la experiencia investigadora, el 100% del profesorado de la Universidad de Murcia con dedicación a tiempo completo tiene cada uno 2 sexenios de investigación reconocidos, de modo que suman un total de 6 sexenios. Considerando todo el profesorado vinculado a la Universidad, más del 70% tiene más de 10 años de actividad investigadora en el ámbito Ciencias de la Salud, y en concreto en el área de la calidad asistencial. Por otra parte, el 90 % profesorado con más de 10 años de experiencia investigadora relacionada con la gestión de la calidad. Las principales líneas de investigación desarrolladas en relación a la gestión de la calidad han sido:

- Evaluación de la calidad asistencial en atención primaria
- Factores estructurales y organizacionales y su influencia en la calidad
- El informe del usuario como método para evaluar la calidad asistencial

- Evaluación y mejora de los protocolos clínicos
- Evaluación de la adecuación de la asistencia hospitalaria
- Calidad de la asistencia sanitaria en ancianos

En la siguiente tabla se expone el porcentaje del total de profesores que corresponden a cada categoría de profesorado de la Universidad de Murcia que participa en el título. Además se proporciona la siguiente información: i) porcentaje de doctores dentro de cada categoría y ii) porcentaje de horas que cada grupo docente dedica, dentro del conjunto de su actividad docente, al título. Considerado globalmente todo el profesorado, el porcentaje de doctores supera el 72%.

Universidad	Categoría	<u>Total</u> %	<u>Doctores</u> %	% <u>Horas</u> en el máster respecto al total de la carga que se imparte
Universidad de Murcia	Profesor Titular de Universidad	4,5	100.0	9.4
Universidad de Murcia	Catedrático de Escuela Universitaria	4,5	100.0	9.4
Universidad de Murcia	Profesor Contratado Doctor	4,5	100.0	9.4
Universidad de Murcia	Profesor Asociado (incluye profesor asociado de C.C.: de Salud)	40.9	88.8	35.9
Externo	Profesor Colaborador externo	45.45	50	35.9

A continuación se presenta un listado individualizado y anonimizado en el que se resumen los perfiles docentes e investigadores en relación con las materias que se imparten en el Máster. Este listado contiene a todos los profesores, puesto que todo el profesorado tutoriza al alumno en todas las

materias. Es por ello que no se presenta un listado para cada una de las materias.

A través del análisis del contenido de las tablas, se puede apreciar que el profesorado propuesto tiene una amplia experiencia en la formación a distancia en relación con la gestión de la calidad. Consideramos que el equipo del Programa es suficiente para el buen funcionamiento de éste, no obstante si en algún momento fuese necesaria la contratación de más personal para el desarrollo del mismo, ésta se llevaría a cabo, pero siempre estableciendo como criterio básico de selección y como requisito imprescindible, que tengan realizado el Máster de Gestión de Calidad en los Servicios de Salud.

Véase anexo 1. Profesorado



## 6.2. OTROS RECURSOS HUMANOS

En la Facultad existe el siguiente personal de apoyo disponible.

Personal de apoyo disponible (resumen)						
Tipo de puesto	Años de experiencia					Total
	> 25	20-25	15-20	10-15	< 10	
Personal de Secretaría	0	1	0	0	4	5
Personas adscritas al Decanato	0	1	0	0	0	1
Personas adscritas a las administraciones de Departamentos	6	5	2	2	2	17
Personal administrativo vinculado a la gestión del máster	0	0	1	0	1	2
Subalternos	3	1	0	4	4	12

## 6.3. ATENCIÓN A LOS CRITERIOS DE IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES Y DE NO DISCRIMINACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN RELACIÓN CON LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL

En la contratación de personal docente e investigador y de personal de administración y servicios de la Universidad de Murcia se cumplen los criterios de igualdad y no discriminación marcados por las leyes y por los Códigos de responsabilidad social de la Administración Pública.

Por su parte, la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de Abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de Diciembre, de Universidades determina que “las universidades contarán entre sus estructuras de organización con unidades de igualdad para el desarrollo de las funciones relacionadas con el principio de igualdad entre mujeres y hombres” (Disposición adicional duodécima).

La Universidad de Murcia cuenta con la Unidad para la Igualdad de entre mujeres y hombres (<http://www.um.es/u-igualdad/>). Con esta decisión la Universidad de Murcia tiene como misión fundamental llevar a buen término el compromiso de la Universidad de Murcia con la sociedad en la consecución de la igualdad. Las funciones que asignadas a esta Unidad le dan una gran potencialidad para convertirse en la principal dinamizadora de las políticas para el logro de la igualdad entre mujeres y hombres en la institución. Sus acciones preferentes están orientadas a la consecución de dos objetivos:

- a. Dotación de una estructura de trabajo que sirva para coordinar una Comisión de Igualdad que estará integrada por representantes de todos los sectores de la Comunidad universitaria con el fin de la elaborar un diagnóstico de la situación en la Universidad de Murcia.

- b. Elaboración del Plan Estratégico de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres de la Universidad de Murcia.

## Criterio 7. RECURSOS MATERIALES Y ACADÉMICOS

### 7.1. JUSTIFICACIÓN DE LOS MEDIOS MATERIALES Y SERVICIOS DISPONIBLES

#### 7.1.1. Medios materiales y servicios disponibles

El Programa que se imparte 100% on line y para ello la Universidad de Murcia cuenta una plataforma el Aula Virtual institucional de enseñanza virtual (elearning) (<http://www.um.es/estructura/campus-virtual.php>). Mediante ésta plataforma el equipo de gestión del Máster, los profesores y alumnos, disponen de diversas herramientas telemáticas que facilitan el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje. A su vez, proporciona otras herramientas de carácter general que facilitan una comunicación más flexible y permiten el acceso a la información y los recursos digitales de las asignaturas.

En el Aula Virtual el alumnado tendrá acceso a los espacios o sitios de trabajo de sus asignaturas, una vez hayan sido subidos por el personal de administrativo. Entre las herramientas que se disponen en el Aula Virtual se destacan las siguientes:

- Recursos: publicación del material de la asignatura. Éste espacio es el que va a albergar todas las unidades temáticas que componen cada uno de los módulos o asignaturas del Máster.
- Guía docente: publicación de la guía la asignatura: temario, competencias, sistema de evaluación,...
- Calendario: programación de actividades y eventos en el calendario de la asignatura (fechas de sesiones, fecha de entrega de tareas,...).
- Anuncios: publicación de avisos en la asignatura.
- Mensajes privados: medio de comunicación entre los miembros de la asignatura por lo que se podrá realizar tutorías remotas para cualquier consulta académica entre el alumno y el profesor.
- Foros: debates sobre las materias de estudio de la asignatura.
- Chat: sala de conversación para los miembros de la asignatura.
- Tareas: entrega de trabajos por parte de los alumnos.
- Orla: obtener listados de los miembros de la asignatura
- Exámenes: realización de pruebas de evaluación en red, posibilidad de visualizar dependiendo de la configuración del examen: la nota, respuestas correctas, comentarios, etc.
- Calificaciones: permite al profesorado calificar a los alumnos así como recopilar datos de notas procedentes de otras herramientas como Tareas y Exámenes e incluso de Foros, pudiendo obtener una nota final que sea la media, u otras ponderaciones en base a otras calificaciones. El alumnado a si vez podrá consultar las notas obtenidas en dichas calificaciones.
- Actas: permite al profesorado cumplimentar las actas oficiales mediante firma electrónica.
- Videoconferencia Web: para realizar videoconferencias en red para sesiones de trabajo, reuniones. Éste recurso es el utilizado para la exposición de los Trabajos Fin de Máster.

Para acceder y manejar ésta plataforma, el alumno dispondrá de una clave de acceso y una contraseña que le será entregada en el momento de la matrícula. A la misma vez se le entregará un pequeño manual de usuario realizado por la Secretaría del Máster en el que aparecen los primeros pasos para acceder y navegar por la plataforma. Además de esto la misma Aula Virtual dispone de un apartado de Lecciones Breves y de Preguntas Frecuentes que ayudarán al alumnado al manejo y la utilización de dicha plataforma.

Además de ofrecer el material del Programa como un recurso en la plataforma virtual, también facilitamos a los alumnos el material en formato papel, para ello disponemos de una fotocopidora y de varias impresoras en blanco y negro y color, para la elaboración de este material, que enviamos por correo postal a través del servicio de correos de la Universidad de Murcia, en archivadores impresos especialmente para el Máster encargados previamente en una imprenta. El material es compatible con Office 2007 y con Acrobat Reader 5.5 o superior.

El alumno podrá realizar las consultas que estime oportunas sobre plazos, fechas de entrega de tareas o problemas relativos al uso del Aula Virtual a la Secretaría administrativa del Máster. Además podrá realizar las consultas sobre los contenidos y herramientas de análisis de datos a su tutor. Todo ello a través del correo electrónico definido para éste objeto, o cualquier otro medio similar que garantice la respuesta y atención continua.

Todos los tutores tanto externos como internos disponen de un ordenador, con acceso a Internet, acceso al Aula Virtual a través de una clave de acceso y correo electrónico para la comunicación con el alumno y la Secretaría.

Conviene insistir que todos estos materiales y servicios son accesibles a todo el alumnado ya que la Universidad de Murcia gestiona y suministra la información a través de la página web siguiendo criterios de “política de accesibilidad”, de forma que no se excluya a aquellos usuarios con cualquier tipo de discapacidad o limitaciones de tipo tecnológico. Así, se realiza la adaptación de todo el contenido a las directrices de accesibilidad WAI 1.0 en su nivel AA y se utilizan formatos estándar establecidos por el W3C. Una parte importante de los sitios institucionales de la web de la Universidad de Murcia gestionados por el SIU cumplen un alto grado de accesibilidad, habiendo sido validados por el Test de Accesibilidad Web (TAW) y por el test de validación xhtml del W3C. Más información al respecto en <http://www.um.es/universidad/accesibilidad>.

En cualquier caso, las citadas directrices suponen el reconocimiento del cumplimiento de la Ley sobre igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (Ley 51/2003, de 2 de diciembre).

Además, desde la unidad de apoyo a los estudiantes con discapacidad, coordinando los esfuerzos del profesorado, el personal de administración y servicios y los alumnos y alumnas que se implican en tareas de voluntariado universitario, se da soporte a los estudiantes con discapacidad física y sensorial que lo soliciten para garantizar la igualdad en condiciones con el resto de estudiantes y su integración en la Universidad de Murcia en todos los aspectos que afectan a la vida académica.

Igualmente, los edificios dependientes de la Facultad de Medicina en los que están ubicadas las aulas, bibliotecas, salas de estudio y despachos cumplen con las normas sobre acceso para personas con minusvalías físicas y motoras (rampas, ascensores...).

### **7.1.2. Mecanismos de actualización de materiales y servicios**

El campus virtual (<http://www.um.es/estructura/campus-virtual.php>) depende del Vicerrectorado de Economía e Infraestructura, que atiende su mejora y mantenimiento a través del Servicio ATICA, encargado de gestionar todas las aplicaciones informáticas de la Universidad de Murcia y que atiende a las incidencias a través de peticiones telemáticas que asignan a un operario e indican el tiempo de demora previsto para la resolución de la incidencia en cuestión.

El campus virtual integrado por las plataformas SUMA y el Aula Virtual (basada en el proyecto educativo de software libre SAKAI), atiende su mejora y mantenimiento a través del Servicio ATICA, encargado de gestionar todas las aplicaciones informáticas de la Universidad de Murcia y que atiende a las incidencias a través de peticiones telemáticas que asignan a un operario e indican el tiempo de demora previsto para la resolución de la incidencia en cuestión.

La biblioteca de la Facultad de Medicina, que incluye también la Hemeroteca y la Videoteca, tiene su propio Reglamento. El personal es el encargado de la catalogación de los fondos y del mantenimiento de una herramienta informática de búsqueda de títulos y gestión de los mismos (préstamos, peticiones), que atiende no solo a los fondos de dicha biblioteca sino también los del resto de bibliotecas de la Universidad de Murcia, de manera que los recursos bibliográficos están centralizados en su gestión, aunque no en su ubicación física. Dicha herramienta también gestiona los préstamos interbibliotecarios.

También tenemos disponible una serie de publicaciones periódicas a las cuales el alumno puede acceder a través de los siguientes enlaces:

- Campus digital: <https://edit.um.es/campusdigital/>
- Revistas de la Universidad de Murcia: <https://revistas.um.es/>
- Editium. Ediciones de la Universidad de Murcia : <https://www.um.es/web/editum/>

Como ya se ha dicho en apartados anteriores, esta Universidad cuenta con servicios de idiomas, de ayuda a alumnos con discapacidad y de orientación al empleo de ámbito universitario que dependen de diferentes vicerrectorados y tienen sus propios reglamentos de funcionamiento interno.

Para cualquiera de estos espacios y servicios existe una convocatoria de infraestructura de carácter anual mediante la cual los distintos servicios, centros y departamentos solicitan la adquisición de material inventariable para la actualización de sus respectivas infraestructuras. Dicha convocatoria tiene un apartado específico para la adquisición de fondos bibliográficos, otro para la realización de viajes para prácticas y una partida importante para cubrir gastos derivados de prácticas docentes. Excepto la adquisición de material inventariable y la realización de obras, cuya gestión del gasto centraliza el Vicerrectorado de Economía, el resto de partidas son gestionadas

directamente por los servicios y unidades solicitantes, que incorporan las cantidades concedidas a su capacidad de gasto.

Por último, la Universidad de Murcia cuenta con un Servicio de Mantenimiento para atender las reparaciones de tipo genérico que puedan surgir durante el curso: pequeñas obras, fontanería, carpintería, electricidad, etc, además de un Servicio de Limpieza que afecta a la totalidad de las instalaciones y que se lleva a cabo mediante contratación externa, y personal subalterno adscrito a centros y servicios.

**7.2. EN EL CASO DE QUE NO SE DISPONGA DE TODOS LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS NECESARIOS EN EL MOMENTO DE LA PROPUESTA DEL PLAN DE ESTUDIOS, SE DEBERÁ INDICAR LA PREVISIÓN DE ADQUISICIÓN DE LOS MISMOS**

Como se ha indicado en el punto 7.1, el equipamiento de que dispone la Facultad de Medicina es suficiente para llevar a la práctica las actividades docentes propuestas en las diferentes materias que integran los estudios del Máster Universitario en Gestión Clínica, Calidad y Seguridad del Paciente.

## Criterio 8. RESULTADOS PREVISTOS

### 8.1. ESTIMACIÓN DE VALORES CUANTITATIVOS PARA LOS INDICADORES QUE SE RELACIONAN A CONTINUACIÓN Y LA JUSTIFICACIÓN DE DICHAS ESTIMACIONES

El Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de los centros de la Universidad de Murcia aprobado en su versión inicial por el Consejo de Gobierno de 12 de febrero de 2008 y su última revisión y actualización informada en Consejo de Gobierno de 9 de octubre de 2015 y que alcanza a la titulación de máster en XXXXXX, incluye el proceso PC05-Resultados Académicos en el que se propone la utilización de una serie de indicadores, entre los que están los definidos en los Reales Decretos 1393/2007 y 861/2010 (Tasa de Graduación, Tasa de Abandono y Tasa de Eficiencia) como:

- Tasa de Graduación: porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el Plan de Estudios o en un año académico más en relación a su cohorte de entrada.
- Tasa de Abandono: relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el anterior. Para los másteres cuya duración sea de un año, la guía de apoyo para la elaboración de la memoria para la solicitud de verificación de títulos oficiales (grado y máster) editada por ANECA, define la tasa de abandono como la relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el posterior.
- Tasa de Eficiencia: relación porcentual entre el número total de créditos del Plan de Estudios a los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de graduados de un determinado año académico y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse.

Atendiendo al perfil de ingreso recomendado, los objetivos planteados, la metodología de enseñanza y otros elementos indicados a lo largo de la presente Memoria, así como los valores alcanzados en los años anteriores en que se ha impartido un título similar, en el Máster de Gestión de Calidad en los Servicios de Salud, las estimaciones propuestas son las siguientes:

	2018/2019*	OBJETIVO
TASA DE GRADUACIÓN	83,33	85-95%
TASA DE ABANDONO	27,78	5-10%
TASA DE EFICIENCIA	87,91	90-100%

(\*) Datos relativos al Master Universitario en Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud para dicho curso académico.

Es destacable que la tasa de abandono estimamos que sea inferior a la que tiene el actual máster (de dos años). Consideramos que la previsión entre un 5-10% puede ser real ya que el nuevo Programa es de un solo año y el riesgo de abandono es menor.

## **8.2. PROCEDIMIENTO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA PARA VALORAR EL PROGRESO Y LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES**

La Universidad de Murcia no tiene establecido un procedimiento específico para valorar el progreso de los resultados de aprendizaje de los estudiantes. Se entiende que dicha valoración queda garantizada como consecuencia de la suma de las valoraciones de las diferentes materias que configuran el Plan de Estudios. Los resultados son analizados y se transforman en las correspondientes acciones de mejora siguiendo los diferentes procesos que configuran el SGIC de los centros de la Universidad de Murcia.

Nuestro Sistema de Garantía Interna de Calidad contiene, entre otros, los procedimientos documentados PC01-Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje y PC05-Resultados académicos.

El procedimiento PC01 establece el modo por el cual los centros de la Universidad de Murcia garantizan que las enseñanzas oficiales de grado y máster que ofertan se imparten de acuerdo con lo indicado en sus memorias de verificación aprobadas, para lo que planifican, implantan y desarrollan sus programas formativos de modo que los estudiantes puedan alcanzar los objetivos establecidos en los diferentes planes de estudio. Dentro de esta planificación y seguimiento del desarrollo de su impartición, dado su carácter singular, se dedica interés especial a garantizar que la evaluación del aprendizaje de sus estudiantes se lleva a cabo tal y como se indica en las correspondientes guías docentes de las asignaturas aprobadas y difundidas.

El procedimiento PC05 recoge cómo los centros de la Universidad de Murcia garantizan que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, y como a partir de los mismos se toman las decisiones para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en el centro.

Además, se cuenta con el procedimiento PM01-Medición, Análisis y Mejora que obliga a las titulaciones a comprobar que se han cumplido todos los requerimientos marcados en los diferentes procedimientos del SGIC, incluyendo la revisión del propio SGIC.

Por otro lado, la existencia de un Trabajo Fin de Máster, con una duración prevista de 12 ECTS, permite valorar, como el RD 1393/2007 de 30 de octubre y el posterior 861/2010 de 2 de julio indican, que se han alcanzado los resultados de aprendizaje asociados al título.

## **Criterio 9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**



Con motivo de la implantación del nuevo modelo del programa AUDIT, que incluye una nueva terminología sustituyendo el término “garantía” por “aseguramiento” y buscando simplificar la documentación del sistema tras una serie de auditorías realizadas a los Centros de la UM por parte de la Unidad de Calidad, se realizó una nueva revisión del SAIC (Versión 04, 29/06/2018).

El SGIC de la Facultad de Medicina, fue actualizado a esta nueva normativa mediante su aprobación en Comisión de Garantía de la Calidad (20/12/20018) que en adelante pasará a denominarse Comisión de Aseguramiento de la Calidad (CAC). Tanto el anterior SGIC, como el actual MSAIC de la Facultad de Medicina cuentan con una serie de procedimientos aplicables a todos los títulos de ese centro. Está aprobado por ANECA y lo tenemos disponible en el apartado de documentación de la web.

El sistema dispone de procesos de medida que permiten recoger y analizar la información de la planificación y el desarrollo de la docencia, así como de la evaluación, del aprendizaje de los alumnos y que quedan recogidos en el informe de resultados académicos de la Universidad de Murcia. La información es recogida y procesada por la aplicación informática UNICA en algunos casos, y en otros, por el personal del centro (Coordinación del Máster, Decanato y Vicedecanato de Calidad de la Facultad de Medicina), sobre todo en lo concerniente a la realización de informes preliminares. La Comisión Académica cada título los analiza y realiza el informe oportuno con las correspondientes propuestas de mejora. Todo ello se completa con las encuestas cumplimentadas por los integrantes de los diferentes grupos de interés. Seguidamente, la CGC (en adelante CAC) del centro valora y debate acerca de toda la información que recibe desde ambas fuentes, y, en los casos que estime necesario, recopila nuevos datos procedentes de las aportaciones de los representantes de cada uno de esos grupos de interés en la propia comisión, o citando al coordinador de la asignatura objeto de debate. Con todo eso, realiza un informe definitivo y, si lo estima procedente, elabora unas propuestas de mejora de cuyo seguimiento también se ocupa la Comisión Académica del Título.

### **9.1. RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DEL PLAN DE ESTUDIOS**

El responsable de la aplicación del SGIC de la Facultad de Medicina a todas las titulaciones que se imparten en la misma es su coordinador de calidad, apoyado en la comisión de garantía de calidad del centro (CGC).

En el caso del plan de estudios de máster en Gestión Clínica, Calidad y Seguridad del Paciente es fundamental la participación del coordinador del máster y de su comisión académica (con la inclusión de representantes de alumnos) en el análisis de los resultados concretos del máster y de las correspondientes propuestas de mejora, debiendo aportar a la CGC toda la información que el SGIC del centro demanda.

A estos efectos, se considera la fuente clave para las evidencias, las actas de las diferentes comisiones (académica del máster y de garantía de calidad del centro) en las que se recoge la información a analizar, el resultado del análisis de la misma y las propuestas de mejora que, en su caso, se consideren procedentes.

Por otro lado, y como órgano máximo de gobierno del centro, está la Junta de centro que ha de aprobar todo lo concerniente a la elaboración, desarrollo, revisión y mejora de los diferentes planes de estudio correspondientes a las titulaciones oficiales impartidas en la misma.

En el capítulo 3 del Manual del SGIC de la Facultad de Medicina se establece la composición y funciones de la CGC, mientras que las de la Junta de Centro están establecidas en el reglamento de régimen interno, asegurando en todas ellas la

participación de profesores, PAS y alumnos, atendiendo a lo marcado por los Estatutos de la Universidad de Murcia (el 55% serán profesores funcionarios, incluyendo directores de departamento, un 10% del resto del personal docente e investigador, el 30% de alumnos y el 5% de personal de administración y servicios).

Además, en todos los procedimientos que forman parte del SGIC se incluye un apartado con las responsabilidades, mecanismos de participación y de rendición de cuentas de los grupos de interés de los mismos.

## **9.2. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO**

En relación con la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza se encuentran, entre otros, los PC01 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje, PC02 Revisión y mejora del plan de estudios, PC05 Resultados académicos, PM01 Medición, análisis y mejora. Y en relación con el profesorado los PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad y PA05 Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia.

Por medio de los diferentes procedimientos del SGIC, el responsable del plan de estudios de máster en Gestión Clínica, Calidad y Seguridad del Paciente recoge la información necesaria para su análisis y posterior establecimiento de acciones de mejora en el seno de la comisión académica del máster y de la CGC, debiendo ser finalmente aprobadas en Junta de Centro.

## **9.3. PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS Y LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD**

El plan de estudios de Máster en Gestión Clínica, Calidad y Seguridad del Paciente no dispone de prácticas externas. No obstante, por medio del SGIC de la Facultad de Medicina, se dispone de los procedimientos PC06 Movilidad de los estudiantes y PC07 Prácticas externas, que garantizan el desarrollo de las actividades indicadas, con el apoyo de servicios externos al centro como el Servicio de Relaciones Internacionales (SRI) y el Centro de Orientación e Información de Empleo (COIE), respectivamente.

Como se indica en dichos procedimientos, los coordinadores de prácticas externas y de movilidad del centro, coordinan los planes de difusión de las actividades y de evaluación de las mismas, contando con el apoyo de los órganos indicados en 9.1, a los que mantiene puntualmente informado y que son responsables de la adopción de propuestas de mejora para su aprobación por la Junta de Centro.

## **9.4. PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS TITULADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA**

En el procedimiento PC08 Inserción Laboral, del SGIC de los centros de la Universidad de Murcia, se muestra el mecanismo seguido por el Observatorio de Empleo del COIE para la obtención de la información procedente de los egresados (inserción laboral y satisfacción con la formación recibida), que es analizada en el seno

de la comisión académica del máster o de la CGC, realizando las propuestas de acciones para la mejora de la titulación que se consideren adecuadas, que, siguiendo los procedimientos ya comentados, han de ser comunicadas a la Junta de Centro para su aprobación.

#### **9.5. PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS (ESTUDIANTES, PERSONAL ACADÉMICO Y DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS, ETC), Y DE ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS O RECLAMACIONES.**

Los grupos de interés relacionados, de forma general con las titulaciones oficiales que se imparten en la Facultad de Medicina de la Universidad de Murcia, se encuentran identificados en el capítulo 4 del Manual del SGIC de dicho centro.

Atendiendo al procedimiento PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades, la comisión académica del máster en Gestión Clínica, Calidad y Seguridad del Paciente identifica de forma concreta cuáles de esos grupos de interés del centro le afectan directamente y establece su plan de recogida de opiniones. Además, se dispone del procedimiento del PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F) que permite analizar las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones recibidas.

El coordinador del máster en colaboración con el coordinador de calidad del centro, recoge la información necesaria para su análisis en la comisión académica del máster o en la CGC, proponiendo la toma de decisiones que han de ser aprobadas en Junta de Centro.

La información a los grupos de interés internos de la titulación de máster en Gestión Clínica, Calidad y Seguridad del Paciente, como del resto de titulaciones del centro, queda garantizada en tanto que todos están representados en los diferentes órganos de decisión, cuyos responsables se encargan de hacer llegar la información a todos sus componentes. En cada uno de los procedimientos elaborados se indican los mecanismos que permiten la rendición de cuentas de los aspectos contemplados en los mismos a los principales grupos de interés implicados.

Anualmente la Facultad de Medicina elabora una memoria que, tras su aprobación en Junta de Centro, coloca en su página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas.

Asimismo, como le obligan los Estatutos de la UMU, elabora anualmente para su presentación en sesión plenaria del Claustro, un informe con las propuestas de mejora adoptadas a partir del análisis de los resultados académicos de sus diferentes titulaciones.

En cuanto a los grupos de interés externos (empleadores, egresados, administraciones públicas y sociedad en general), el Equipo de Dirección de la Facultad de Medicina mantiene permanentemente actualizada su página web con la información más destacable del centro y sus titulaciones, así como, cuando la información lo

requiere, se dirige directamente a ellos por los medios de comunicación habituales (PC09 Información pública).

## 9.6. CRITERIOS ESPECÍFICOS EN CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO

El procedimiento PA02 Suspensión de un título, garantiza que, en caso de suspensión de una titulación oficial, los estudiantes que hubiesen iniciado las correspondientes enseñanzas van a disponer un adecuado desarrollo efectivo de las mismas hasta su finalización, de acuerdo con las normativas de permanencia en vigor.

### Criterio10. CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN

#### 10.1. CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO

El presente programa de Máster en Gestión Clínica, Calidad y Seguridad del Paciente, se pretende implantar, una vez sea verificado, en el curso académico siguiente. El cronograma de implantación del Máster Universitario se esquematiza en la siguiente figura:

<b>Curso inicial de implantación</b>	1º cuatrimestre	2º cuatrimestre
	<b>1ª Edición Máster Universitario</b> Implantación de las asignaturas correspondientes al 1º cuatrimestre	<b>1ª Edición Máster Universitario</b> Implantación de las asignaturas correspondientes al 2º cuatrimestre
<b>Cursos académicos siguientes</b>	1º cuatrimestre	2º cuatrimestre
	<b>Sucesivas Ediciones del Máster Universitario</b> Impartición de las asignaturas correspondientes al 1º cuatrimestre	<b>Sucesivas Ediciones del Máster Universitario</b> Impartición de las asignaturas correspondientes al 2º cuatrimestre

#### 10.2. PROCEDIMIENTO DE ADAPTACIÓN, EN SU CASO, DE LOS ESTUDIANTES DE LOS ESTUDIOS EXISTENTES AL NUEVO PLAN DE ESTUDIOS

#### 10.3 ENSEÑANZAS QUE SE EXTINGUEN POR LA IMPLANTACIÓN DEL CORRESPONDIENTE TÍTULO PROPUESTO

Paralelamente a la implantación del título está previsto iniciar la extinción del actual Máster Oficial de Gestión de Calidad en los Servicios de Salud, de modo que no se ofertarán plazas de nuevo ingreso. No obstante, y dado que el actual máster tiene una duración de 2 años (120 créditos) dicha extinción solamente afectará inicialmente al primer año académico, de modo que se pueda completar la formación a los alumnos que se matricularon en el curso anterior. La extinción de las asignaturas del segundo

año se producirá en el año siguiente. A partir de ese momento, restará un periodo de dos años para atender a necesidades de evaluación.

Como ya se ha citado en el apartado 2 de esta memoria, el actual Máster Oficial de Gestión de Calidad en los Servicios de Salud tiene una formación muy dirigida a los gestores de calidad. Dado que la mayor parte de gestores de calidad actuales se han formado con él, no se prevé que en los próximos años haya una demanda importante de ese máster. No obstante, en previsión de futuros problemas está siendo estudiada la posibilidad de realizar un estudio de necesidades que llevara a realizar una propuesta formativa muy específica a ese colectivo.

En la memoria deben introducirse los siguientes datos:

Responsable del título: (Decano/Decana)

NIF:

Nombre y apellidos:

Domicilio: el del Centro

C.P.:

Provincia:

Municipio:

Email:

Fax:

Teléfono:

Cargo: