CALIDAD DE LOS CUIDADOS
GUÍA DOCENTE CURSO 2018-19

Titulación:	Grado en Enfermería				**301G**
Asignatura:	Calidad de los cuidados				**868**
Materia:	Calidad de los cuidados				
Módulo:	Formación optativa				
Modalidad de enseñanza de la titulación:	Presencial		**Carácter:**	Optativa	
Curso:	0	**Créditos ECTS:** 3,00	**Duración:**	Semestral	
Horas presenciales:	30,00		**Horas estimadas de trabajo autónomo:**	45,00	

Idiomas en que se imparte la asignatura:	Español
Idiomas del material de lectura o audiovisual:	Español

DEPARTAMENTOS RESPONSABLES DE LA DOCENCIA

ENFERMERÍA					**R200**
Dirección:	C/ Donantes de Sangre, s/n			**Código postal:**	26004
Localidad:	Logroño		**Provincia:**	La Rioja	
Teléfono:	941 261 443	**Fax:** 941 261 443	**Correo electrónico:**	euerioja@riojasalud.es	

PROFESORADO PREVISTO

Profesor:	Rivera Sanz, Félix			**Responsable de la asignatura**	
Teléfono:		**Correo electrónico:**	felix.rivera@eue.unirioja.es		
Despacho:		**Edificio:**		**Tutorías:**	Consultar

Profesor:	Santolalla Arnedo, Ivan				
Teléfono:		**Correo electrónico:**	ivan.santolalla@unirioja.es		
Despacho:		**Edificio:**	EDIFICIO QUINTILIANO	**Tutorías:**	Consultar

DESCRIPCIÓN DE LOS CONTENIDOS

- Introducción a la calidad.
- Calidad Asistencial.
- Mejora Continua de la calidad asistencial
- Gestión de la Calidad.
- Gestión de la atención al paciente en las organizaciones sanitarias.
- Magnitud y trascendencia de la gestión de riesgos.
- Proceso de gestión y mejora de la seguridad del paciente
- Análisis de situación y contexto.
- Identificación de riesgos.
- Análisis y evaluación de riesgos.
- La planificación de cuidados.

REQUISITOS PREVIOS DE CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS PARA PODER CURSAR CON ÉXITO LA ASIGNATURA

Recomendados para poder superar la asignatura.

- Conocimientos del marco ético y legislativo asociado a la disciplina.
- Conocimiento del proceso de enfermería para proporcionar cuidados de salud, tanto en el área de la atención primaria de salud como en el de la atención especializada.
- Conocimientos técnicos-metodológicos enfermeros.

Asignaturas que proporcionan los conocimientos y competencias:

- Fundamentos de enfermería
- Enfermería comunitaria I
- Enfermería comunitaria II
- Enfermería médico quirúrgica I
- Enfermería médico-quirúrgica II
- Ética y legislación
- Psicología I

- Psicología II

CONTEXTO

Según la OMS Calidad Asistencial es aquella cualidad que hace que el paciente reciba el correcto diagnóstico y los servicios terapéuticos, que van a conducirle al estado de óptima salud conseguible para este paciente, según los conocimientos del momento de la ciencia y los factores biológicos del paciente: edad, enfermedad, diagnósticos secundarios concomitantes, cumplimiento terapéutico; con el coste mínimo de recursos; con la exposición al mínimo riesgo posible de un daño adicional; y con la máxima satisfacción del paciente. La calidad depende de múltiples factores como son la formación de los profesionales, la metodología aplicada, la adecuación de recursos, las instalaciones, los equipos técnicos, la existencia de protocolos, procedimientos y guías de intervención normalizadas bajo metodologías de base científico-técnicas, la documentación, la comunicación y por supuesto, el factor humano.
Por tanto, la calidad asistencial es el resultado de un conjunto de valores, actitudes, competencias y actuaciones de todos los profesionales de la salud y en especial como profesionales del cuidado de los graduados en enfermería. La calidad de los cuidados y la seguridad clínica han entrado a formar parte de la agenda de trabajo de los principales organismos internacionales y nacionales relacionados con la organización de la actividad asistencial, tales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Joint Commission on Accreditation of Healthcare y la Agencia de Calidad del Sistema Nacional de Salud. La OMS, junto con varios representantes de diversos sectores de sus países miembros, ha dado a conocer la “Alianza Mundial para la Seguridad de los Pacientes”, una iniciativa destinada a reducir las consecuencias negativas (enfermedades, daños y fallecimientos) que se registran en los pacientes que se encuentran recibiendo cuidados sanitarios y que ha suscitado la adhesión de un numero notable de países de todos los continentes. El consejo de Europa, a su vez, ha desarrollado múltiples iniciativas en Seguridad y Calidad de Pacientes y existe un consenso entre los países miembros de estas instituciones para el desarrollo de actuaciones y programas nacionales en base a las recomendaciones y líneas de trabajo emitidas. Las líneas prioritarias de actuación, de estos organismos, se enmarcan en un conocimiento adecuado de la metodología profesional así como de la detección de los riesgos asistenciales, la eliminación de los prescindibles y la prevención y protección de aquellos que hay que asumir de forma inevitable.
A nivel metodológico, la toma de decisiones clínicas, la elección de cuidados y el desarrollo de intervenciones basadas en argumentos científicos constituyen una exigencia general en las sociedades avanzadas, para todas y cada una de las ciencias y disciplinas. La ausencia del rigor científico necesario en las actuaciones propias de cualquier profesión acarrea graves implicaciones, no ya sólo sociales (en cuanto a reconocimiento, valoración o remuneración), sino también legales (denuncias por mala praxis) y profesionales (letargo y “extinción” de la profesión). La Enfermería, no queda fuera de esta necesidad de utilización de metodología científica, y asumiendo su responsabilidad como disciplina sanitaria independiente, desarrolla estrategias metodológicas disciplinares para su práctica profesional diaria garantizando la calidad de la actividad profesional, mejorando su efectividad, eficiencia y seguridad y proporcionando al profesional una garantía de buena práctica. La capacitación y especialización profesional, una estructura, organización y unas condiciones de trabajo adecuadas reducen la importancia del factor humano en la génesis de los riesgos y eventos adversos.
La asignatura de “Calidad y seguridad de los cuidados”, pretende sensibilizar a los alumnos sobre las cuestiones de calidad de los cuidados. Desde la perspectiva metodológica enfermera, capacitar en la selección, justificación y aplicación, de intervenciones de enfermería –fundamentadas en el proceso enfermero-, que promuevan actuaciones dirigidas a la mejora continua y al desarrollo de la seguridad asistencial basándose en los principios de orientación al paciente. .

COMPETENCIAS

Competencias generales

CG29-Preocupación por la calidad. El alumno será capaz de: Establecer recursos y acciones de los miembros del equipo socio-sanitario de cuidados para alcanzar la excelencia en el cuidad. Utilizar críticamente las herramientas de evaluación y auditoria del cuidado según los estándares de calidad relevante.

Competencias específicas

CME3-Aplicar el proceso de enfermería para proporcionar y garantizar el bienestar, la calidad y seguridad a las personas atendidas.

RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

El alumno será capaz de:
En el ámbito de la enfermería, de prestar una atención sanitaria técnica y profesional adecuada a las necesidades de salud de las personas que atienden, de acuerdo con el estado de desarrollo de los conocimientos científicos de cada momento y con los niveles de calidad y seguridad que se establecen en las normas legales y deontológicas aplicables.
Establecer mecanismos de evaluación, considerando los aspectos científico-técnicos y los de calidad.

TEMARIO

Tema 1. Introducción a la Calidad.
- Histórica de la calidad
- Definición

- Conceptos fundamentales

Tema 2. Mejora Continua.
- Ciclo de mejora continua
- Gestión por procesos
- Indicadores. Cuadros de mandos
- Sostenibilidad

Tema 3. Calidad de los Cuidados. Calidad Asistencial.
- Protocolos clínicos. Guías de actuación.
- Gestión Clínica

Tema 4. Orientación al paciente.
- Mecanismos de participación del paciente
- Satisfacción del Paciente
- Seguridad del paciente

Tema 5. Sistemas y Modelos de Gestión de Calidad
- Sistemas de Gestión. Normas ISO
- Modelo de excelencia EFQM
- Otros: Joint Commision, RSC…

Tema 6. Magnitud y trascendencia de la gestión de riesgos.

Tema 7. Proceso de gestión y mejora de la seguridad del paciente
- Análisis de situación y contexto.
- Identificación de riesgos.
- Análisis y evaluación de riesgos.
- Planificar respuestas.
- Despliegue del plan.
- Implementación, seguimiento y revisión.
- Comunicación.
- Seguridad y legislación

Tema 8. Identificación de riesgos.
- Obtención y selección de aportaciones: braimstrorming, grupo nominal.
- Identificación de riesgos por área: espina de pescado.

Tema 9. Análisis y evaluación de riesgos.
- Análisis proactivo: AMFE.
- Matriz de riesgos.
- Análisis de barreras.
- Análisis reactivo: causa raiz.
- Despliegue, implementación y comunicación. Comunicación de efectos adversos.

BIBLIOGRAFÍA

Tipo:	Título
Básica	AIBAR C, ARANAZ J, GARCÍA J A, MARTÍN A, MARTÍNEZ E, RECIO M. Gestión de riesgos y mejora de la seguridad del paciente: tutorial y herramientas de apoyo. Seguridad del Paciente - Ministerio de Sanidad y Política Social. 2011.
Básica	AIBAR C, ARANAZ J. Seguridad del paciente y prevención de efectos adversos relacionados con la asistencia sanitaria. Ministerio de Sanidad y Política Social. 2011.
Básica	N.A.N.D.A. Diagnósticos enfermeros: Definiciones y clasificación. 2009-2010. Elsevier.Madrid. 2009.
Básica	McCLOSKEY, J. BULECHEK, G.M. Clasificación de Intervenciones de Enfermería (NIC). 5ª edición Elsevier. Madrid. 2005
Básica	MOORHEAD, S. JOHNSON, M. MAAS, M. Clasificación de Resultados de Enfermería ¿(NOC). 4ª edición, Elsevier. Madrid. 2005.
Básica	SESCAM-Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (2009). Manual de Calidad Asistencial
Complementaria	Modelo EFQM de Excelencia 2013. EFQM Publications
Complementaria	ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD. Curso Experto Europeo en Gestión de la Calidad en los Servicios Sanitarios. Ed. 2008.
Complementaria	Norma UNE-EN ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. AENOR 2008
Complementaria	MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO; Indicadores de buenas prácticas sobre seguridad del paciente. Resultados de su medición en una muestra de hospitales del Sistema Nacional de Salud Español. Madrid. 2008.
Complementaria	ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, The Joint Commission . Soluciones para la seguridad del paciente. 2007

Complementaria	DÍAZ MT, SEGUÍ M. Actitudes, conocimientos y creencias de los profesionales de enfermería sobre errores de medicación. Rev Calidad Asistencial, 2006; 21(1); 6-12.
Complementaria	AGUILLÓ J, PEIRÓ S, GARCÍA DEL CAÑO J, MUÑOZ C, GARAY M, VICIANO V. Experiencia en el estudio de efectos adversos en un servicio de cirugía general. Rev Calidad Asistencial 2005; 20: 185-192.
Complementaria	BAÑERES J, ORREGO C, SUÑOL R, UREÑA V. Los sistemas de registro y notificación de eventos adversos y de incidentes: una estrategia para aprender de los errores. Rev Calidad Asistencial 2005; 20: 216-222.
Complementaria	MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO. Estudio Nacional de Efectos Adversos ligados a la hospitalización. ENEAS. 2005.
Complementaria	ALFARO-LEFEVRE, R. Aplicación del Proceso Enfermero. Fomentar el cuidado en colaboración. Masson. Barcelona. 2005.
Complementaria	Guías de Apoyo a la Calidad en la Gestión Pública Local. Guía 2: Planes de Calidad, innovación y modernización en las Administraciones Locales. Ministerio de Administraciones Públicas. Madrid 2005 Absys Biba
Complementaria	Norma UNE-EN ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario. AENOR 2005
Complementaria	ARANAZ J, AIBAR C, GEA MT, LEÓN MT. Efectos adversos en la asistencia hospitalaria. Una revisión crítica. Med Clin (Barc) 2004;123(1):21-5.
Complementaria	CONSEJO DE EUROPA 2004. Comité Europeo de la Sanidad. Comité de expertos en la gestión de la seguridad y la calidad de la atención sanitaria. La prevención de efectos adversos en la atención sanitaria: un enfoque sistémico. Consejo de Europa CDSP (2004) 41
Complementaria	MARTINEZ FJ, RUIZ ORTEGA, JM. Manual de Gestión de Riesgos Sanitarios. Madrid: Díaz de Santos, 2001.
Complementaria	Norma ISO 9004. Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño. ISO 2000
Complementaria	ALFARO, R. El pensamiento crítico en enfermería. Un enfoque práctico. Masson. Barcelona. 1997.
Complementaria	FERNÁNDEZ FERRÍN, C. ACOSTA, G. Proceso de enfermería. Estudio de casos. Masson. Barcelona. 1993.
Complementaria	Guía de interpretación para el Sector Sanidad. Modelo EFQM de Excelencia 2013. Club Excelencia en Gestión. Disponible en www.agoraceg.org/system/files/guia_sanidad_2014_a_doble_cara.pdf

Recursos en Internet

Asociación Española para la Calidad (AEC):
http://www.aec.es/web/guest

Agencia de Evaluación y Calidad (AEVAL):
http://www.aeval.es/es/index.html

Centro Colaborador Español del Instituto Joanna Briggs (CCEIJB):
http://www.evidenciaencuidados.es/

Guíasalud:
http://portal.guiasalud.es/web/guest/home

Ministerio de Salud, Servicios Sociales e Igualdad:
http://www.msssi.gob.es/profesionales/excelencia/home.htm

Observatorio para la seguridad del paciente:
http://www.juntadeandalucia.es/agenciadecalidadsanitaria/observatorioseguridadpaciente/opencms/es/index.html

Instituto Avedis Donabedian:
http://www.fadq.org

Agencia Española de Normalización (AENOR):
http://www.aenor.es/aenor/inicio/home/home.asp

Seguridad de Pacientes (MSSSI):
http://www.seguridaddelpaciente.es/es/formacion/tutoriales/seguridad-paciente-prevencion-efectos-adversos/

Sociedad Española de Calidad Asistencial:
http://calidadasistencial.es/

METODOLOGÍA

Modalidades organizativas

Clases teóricas

Clases prácticas
Estudio y trabajo en grupo
Estudio y trabajo autónomo individual

Métodos de enseñanza

Método expositivo - Lección magistral
Estudio de casos
Resolución de ejercicios y problemas

ORGANIZACIÓN

Actividades presenciales	Tamaño de grupo	Horas
Clases teóricas	Grande	20,00
Clases prácticas de aula, seminarios y talleres	Grande	8,00
Pruebas presenciales de evaluación	Grande	2,00
Total de horas presenciales		30,00

Trabajo autónomo del estudiante	Horas
Estudio y trabajo autónomo individual	30,00
Estudio y trabajo en grupo	15,00
Total de horas de trabajo autónomo	45,00

Total de horas	75,00

EVALUACIÓN

Sistemas de evaluación	Recuperable	No Recup.
Pruebas escritas	60%	
Trabajos y proyectos		40%
Total	100%	

Comentarios

Criterios críticos para superar la asignatura

La prueba escrita deberá ser superada con un mínimo de cinco puntos sobre diez.
Los trabajos y proyectos deben ser superados con un mínimo de cinco puntos sobre diez.
La asistencia a los seminarios y talleres establecidos es obligatoria.