



Máster Universitario Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud

Dirección: **Pedro J. Saturno Hernández**

Objetivos del curso

Se centra en torno al análisis de los fundamentos teóricos y de los instrumentos metodológicos utilizables en las actividades o programas de Evaluación y Mejora (Garantía o Gestión) de la Calidad Asistencial, con ello los egresados del Máster estarán en condiciones de organizar, impulsar y ejecutar las actividades propias de la gestión e investigación aplicada a la mejora de la calidad en el entorno de los Servicios de Salud. Se oferta en español y portugués.

Requisitos de acceso

Los alumnos podrán acceder al “Máster universitario en Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud” estando en posesión de titulaciones oficiales cuyos perfiles más adecuados serían las licenciaturas y/o diplomaturas o grados en Medicina, Farmacia, Odontología, Psicología, Enfermería, Fisioterapia, Óptica y Optometría, Odontología 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.

No obstante lo anterior, y con carácter específico, constituirá un requisito necesario para el acceso al Máster universitario en Gestión de la Calidad por la Universidad de Murcia, la certificación de estar trabajando en un servicio de salud (público o privado) en el momento del acceso o una certificación de un servicio de salud (público o privado) acreditando que el alumno puede acceder a los datos del centro para poder realizar los trabajos prácticos del Programa. Será la Comisión Académica del Máster la que verifique este requisito para cada aspirante. El motivo de éste requisito es que el Máster, como ya hemos mencionado anteriormente, está concebido para titulados universitarios en cualquiera de las carreras de Ciencias de la Salud, u otras que puedan desarrollar su actividad profesional de servicios de salud, ya que serán fundamentalmente los que van a tener la posibilidad de aplicar los conocimientos que se adquieren con el Máster, bien en su aspecto de desempeño profesional o en el de investigación aplicada. Adicionalmente, dada la metodología docente predominante en el Máster (basada en la aplicación directa a problemas reales en entornos de trabajo reales seleccionados por los estudiantes), se prima la admisión de profesionales que estén trabajando en instituciones sanitarias.

Programa

El máster se compone de 49 unidades temáticas distribuidas en 8 módulos y el trabajo final. La duración del mismo es de dos cursos académicos, al finalizarlo se puede acceder directamente al Doctorado de Ciencias de la Salud.

✧ Distribución del plan de estudios (Primer año)

MÓDULO O MATERIA	ASIGNATURAS	TIPO	CUATRIMESTRE	CRÉDITOS
Módulo I: Conceptos básicos. Diseño e Implantación de Programas de Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud.	Conceptos básicos. Diseño e Implantación de Programas de Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud.	Obligatoria	1	12
Módulo II: Actividades básicas para la Mejora continua. Métodos y herramientas para la realización de Ciclos de Mejora	Identificación y análisis de los problemas de calidad en los servicios de salud	Obligatoria	1	18
	Diseño de intervenciones para la mejora de la calidad y documentación de la mejora conseguida.	Obligatoria	2	18
Módulo III: Métodos y herramientas para la monitorización de la Calidad	Métodos y herramientas para la monitorización de la Calidad	Obligatoria	2	12
TOTAL				60

✧ Distribución del plan de estudios (Segundo año)

MÓDULO O MATERIA	ASIGNATURAS	TIPO	CUATRIMESTRE	CRÉDITOS
Módulo IV: Métodos y herramientas para el diseño de la calidad. Protocolización de actividades clínicas y diseño de procesos.	Métodos y herramientas para el diseño de la calidad. Protocolización de actividades clínicas y diseño de procesos.	Obligatoria	1	18
Módulo V: Seguridad del Paciente.	Seguridad del Paciente.	Obligatoria	1	12
Módulo VI: Participación del usuario en los programas en gestión de la calidad. Exploración y medición de necesidades, expectativas y satisfacción.	Participación del usuario en los programas en gestión de la calidad. Exploración y medición de necesidades, expectativas y satisfacción.	Obligatoria	2	12
Módulo VII: Programas Externos. Acreditación.	Programas Externos. Acreditación.	Obligatoria	2	6
Módulo VIII: Diagnóstico organizacional	Diagnóstico organizacional. El modelo EFQM	Obligatoria	2	6
Trabajo final de Máster		Obligatoria	2	6
TOTAL				60



Metodología y Evaluación

La metodología docente a lo largo de todo el plan de estudios es el aprendizaje basado en situaciones y problemas reales, identificados por el propio alumno en su entorno de trabajo. Tanto los contenidos teóricos como los métodos de investigación aplicada se aprenden en referencia al contexto del estudiante, bajo la supervisión personalizada de su tutor. A cada participante se le asigna un tutor que se encargará de supervisar individualmente el desarrollo del Programa incluyendo la revisión y comentarios de los trabajos prácticos

Se fundamenta en una serie de principios y conocimientos previos en relación a la docencia en general y al aprendizaje de adultos en particular, de entre lo que destacamos la activación continua de conocimientos previos en un contexto que se parezca lo más posible al contexto profesional real, de forma que se estimule a “reelaborar” los conocimientos aprendidos.

En el Máster la principal evaluación es comprobar que se aplica lo que se enseña; no obstante, se establecen mecanismos de evaluación continua formativa, tanto de los contenidos teóricos como de los trabajos prácticos, así como una evaluación global al final del curso.

Los trabajos se deberán enviar de forma secuencial y NO se evaluarán trabajos sin haberse identificado la adquisición de conocimientos anteriores, sobre todo en los referentes al Módulo II.

Evaluación de conocimientos teóricos: Cada Unidad Temática contiene intercalados test de autoevaluación de los contenidos teóricos. Estas evaluaciones se diseñan para que el participante pueda identificar aquellas partes sobre las que debe volver o que no le han quedado suficientemente claras. Adicionalmente, se realiza un test de conocimientos del conjunto de cada módulo, para identificar las posibles dificultades de los alumnos en la materia.

Evaluación de los trabajos prácticos: La aplicación práctica se supervisa por los tutores y se revisa la correcta realización de los distintos pasos y actividades que se incluyen en cada módulo. Para ello los participantes deben enviar en los plazos que se señalen, la documentación de los trabajos realizados. Estos documentos son corregidos y anotados (comentados) por los tutores y devueltos a los participantes.

Evaluación global: La finalización del curso conlleva una evaluación global de lo realizado. Esta evaluación consiste en la participación del alumno en actividades formativas a lo largo del curso, como puede ser participación en foros y en la evaluación de trabajos prácticos.



Matrícula

- Fase de admisión

- ✧ **Primera fase:** 10 de marzo al 24 de abril de 2020.
- ✧ **Segunda fase:** Del 15 de junio al 17 Julio 2020.
- ✧ **Fase Extraordinaria:** Del 10 al 21 de Septiembre de 2020.

- Matricula:

- ✧ **Primera fase:** 25-29 de mayo de 2020.
- ✧ **Segunda fase:** Del 24 al 28 Julio 2020
- ✧ **Fase Extraordinaria:** Del 28-30 de septiembre de 2020.

- Inicio curso: octubre 2020.

FASE DE PREINSCRIPCIÓN

La preinscripción se tramitará **SOLO** de forma online a través de ésta página: <https://preinscripcionmaster.um.es/preposgrado/Preposgradoweb.seam> , la cual sólo se activará cuando éste vigente el periodo de preinscripción. Para su tramitación el alumno deberá tener disponibles los documentos escaneados que se le solicitan e ir adjuntarlos en la solicitud. Las preinscripciones que no adjunten la totalidad de la documentación solicitada, podrán no ser tenidas en cuenta para su selección. La documentación a adjuntar es la siguiente:

- Copia escaneada del DNI.
- Copia escaneada de la Titulación que acredite su acceso.
- Copia escaneada de la certificación académica personal.

Además deberá de enviar a la Secretaría del Programa de Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud un Curriculum Vitae actualizado a través de email saber@um.es .

Una vez finalizado el periodo de preinscripción se publicarán las listas provisionales y después las definitivas de los alumnos que hayan sido admitidos.

✓ FASE DE MATRÍCULA

Aquellos alumnos que sean admitidos, podrán realizar su matrícula bien enviándola a la Secretaría del Programa a través de correo postal o bien por correo electrónico. En ésta fase el alumno deberá presentar la documentación que adjuntó en el momento de la preinscripción, debidamente compulsada, bien personalmente o a través de correo postal.

Cada periodo de preinscripción lleva asociado un listado de admitidos y un periodo de matrícula. Si un alumno no se matricula en el plazo que le corresponde, deberá volver a realizar la preinscripción en la siguiente fase.



DOCUMENTACIÓN DE TITULADOS UNIVERSITARIOS NACIONALES O DEL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR:

- ✧ Copia del D.N.I./Pasaporte/N.I.E, en cualquier caso
- ✧ Copia del título que da acceso al Máster o resguardo de haberlo solicitado, excepto si curso sus estudios en la Universidad de Murcia.
- ✧ Copia de certificación académica oficial donde conste la duración de los estudios, las asignaturas cursadas, calificaciones, nº de créditos de cada una, excepto si curso sus estudios en la Universidad de Murcia.
- ✧ Documentación específica si se necesita para el acceso a ese Máster. (Curriculum Vitae)

REQUISITOS DE LOS DOCUMENTOS

- ✧ Deberán ser oficiales y estar expedidos por las autoridades competentes para ello, de acuerdo con el ordenamiento jurídico del país de que se trate.
- ✧ Deberán presentarse legalizados por vía diplomática o, en su caso, mediante la apostilla del Convenio de La Haya. A efectos de lo dispuesto sobre aportación de copias compulsadas, la legalización o apostilla deberán figurar sobre el documento original, antes de la realización de la copia que se vaya a compulsar. Este requisito no se exigirá a los documentos expedidos por las autoridades de los Estados miembros de la Unión Europea o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.
- ✧ Deberán ir acompañados, en su caso, de su correspondiente traducción oficial al castellano.

DOCUMENTACIÓN DE TÍTULADOS UNIVERSITARIOS AJENOS AL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR:

- ✧ Copia del D.N.I./Pasaporte/N.I.E, en cualquier caso.
- ✧ Copia del título universitario.
 - Copia de certificación académica oficial donde conste la duración de los estudios, las asignaturas cursadas, con las calificaciones y número de créditos o carga horaria de cada una.
 - Resolución de la comprobación del nivel de equivalencia de estudios, si ya la posee.
- ✧ Documentación específica si se necesita para el acceso a ese Máster.
- ✧ Copia compulsada (por el Consulado español de su país) del documento que acredite la identidad y nacionalidad del solicitante, expedido por las autoridades competentes del país de origen o de procedencia o por las autoridades españolas competentes en materia de extranjería.



- ✧ Copia compulsada por el Consulado español de su país) del título cuya comprobación se solicita. Traducción oficial (en su caso).
- ✧ Copia compulsada (por el Consulado español de su país) de la certificación académica de los estudios realizados por el solicitante para la obtención del título cuya comprobación se solicita, en la que consten, entre otros extremos, duración oficial, en años académicos del programa de estudios seguido, las asignaturas cursadas, la carga horaria de cada una de ellas y sus calificaciones. Traducción oficial (en su caso).
- ✧ Original o copia compulsada (por el Consulado español de su país) de la certificación expedida por la Universidad de origen en la que se indique que la titulación obtenida faculta, en el país expedidor del título, para el acceso a enseñanzas de postgrado. Traducción oficial (en su caso).
- ✧ Copia del recibo pagado de la tarifa administrativa sobre “Estudio expediente acreditación nivel de formación equivalente”.

NOTA IMPORTANTE PARA TITULADOS AJENOS AL ESPACIO EUROPEO: La comprobación de nivel es un trámite que solicita la Universidad para alumnos ajenos al Espacio Europeo de Educación Superior o que no tengan el título homologado en España. Es un trámite complejo, anteriormente inexistente, y que puede tardar varios meses, pero puede ser solicitado en cualquier momento; por lo tanto es importante que se inicie cuanto antes, dado que será un requisito imprescindible para la admisión. Toda la información sobre la comprobación de nivel está disponible en: <http://www.um.es/web/vic-estudios/contenido/homologacion/comprobacion>

✓ FORMAS DE PAGO:

Los estudiantes podrán efectuar el pago del recibo de su matrícula por una de las siguientes vías:

- ✧ En un único pago al formalizar la matrícula, haciéndolo efectivo en el plazo de 10 días hábiles a contar desde el día de formalización de la matrícula.
- ✧ Domiciliación, de la siguiente manera:
 - ⌘ Recibo único (100% de derechos académicos, más los derechos de Secretaría). Será cargado en cuenta bancaria entre los días 1 y 10 de octubre de 2018.
 - ⌘ Pago fraccionado en **seis pagos** de los derechos académicos, que serán ingresados en los plazos y las cuantías siguientes:
 - Primero, del 20% del importe total (más los derechos de Secretaría), entre los días 1 y 15 de septiembre de 2019;
 - Segundo, del 20% del importe total entre los días 1 y 10 de octubre de 2019;
 - Tercero, del 20% del total, entre los días 1 y 10 de noviembre de 2019.
 - Cuarto, del 20% del total, entre los días 1 y 10 de diciembre de 2019.



- Quinto, del 20% del total, entre los días 1 y 10 de febrero de 2020.
- Sexto, del 20% restante, entre los días 1 y 10 de marzo de 2020.

Los beneficiarios de tarifas especiales o deducciones de los precios públicos, deberán de aportar la documentación que lo acredite., debidamente compulsada.

En el caso de solicitar beca, estas serán las que otorgue el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Las bases se pueden consultar en ésta dirección web <http://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/becas-ayudas.html>. Aunque las becas se tramitan desde la web del Ministerio, la documentación se presenta junto a la matrícula en la Universidad de Murcia.

En la página www.calidadsalud.com, (actualmente en proceso de renovación) podrá encontrar toda la información referente a éste Máster Oficial de Posgrado.

✓ CONTACTO:

✧ Para el envío de documentación y formulario de Matrícula:

Secretaria de la Facultad de Medicina Universidad de Murcia.

30100 Campus Universitario de Espinardo, Murcia (España)

Teléfono **868 88 44 56 / 88 72 69**

✧ Secretaría del Programa a distancia en Gestión de la Calidad en los Servicios de salud. Área de Medicina Preventiva y Salud Pública.

Facultad de Medicina Universidad de Murcia.

Dept. Medicina Preventiva y Salud Pública 2P

30100 Campus Universitario de Espinardo, Murcia (España)

Teléfono **868 88 71 42 / 88 39 48**. Fax: + **34 868 88 7142**

Correo: saber@um.es

Web: <http://www.um.es/calidadsalud/>

<http://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios>



✓ PROGRAMA DETALLADO

Módulo I: CONCEPTOS BÁSICOS.DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE PROGRAMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD (12 créditos ECTS / 300 horas lectivas)

UT 1. Como definimos calidad. Opciones y características de los diversos enfoques y su importancia para los Programas de Gestión de la Calidad.

UT 2. Gestión de la Calidad. Concepto y componentes de un Programa de Gestión de la Calidad.

UT 3. Costes de la Calidad.

UT 4. Estrategias de implantación. Diseño de un plan de actividades para la implantación de un Programa de Gestión de la Calidad. (TP).

UT 5. El contexto de las organizaciones. Definición de sus componentes e importancia para la implantación de los Programas de Gestión de la Calidad. (TP).

UT 6. El documento del Programa. Características y utilidad dentro de la estrategia de implantación. (TP).

UT 7. Programas externos e internos. Niveles y responsabilidades en la gestión de la calidad de los sistemas de salud.

UT 8. Diagnóstico organizacional. Importancia en la implantación y funcionamiento de los programas de Gestión de la Calidad.

UT 9. Estrategias de implementación de los programas internos. El Ciclo de Mejora. (TP).

Módulo II: ACTIVIDADES BÁSICAS PARA LA MEJORA CONTINUA. MÉTODOS Y HERRAMIENTAS PARA LA REALIZACIÓN DE CICLOS DE MEJORA

II.1. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD (18 créditos ECTS / 450 horas lectivas)

UT 1. Identificación y priorización de Oportunidades de mejora. (TP).

UT 2. Métodos de análisis de los problemas de calidad. (TP).

UT 3. La construcción de criterios para evaluar la calidad. (TP).

UT 4. Análisis de la fiabilidad de los criterios. (TP)

UT 5. Diseño de estudios del nivel de calidad y la investigación de causas. Componentes de una evaluación. (TP).

UT 6. Diseño de estudios de investigación de causas. (TP).

UT 7. Análisis y presentación de los datos de una evaluación.(TP).

II.2. DISEÑO DE INTERVENCIONES PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD Y DOCUMENTACIÓN DE LA MEJORA CONSEGUIDA (18 créditos ECTS / 450 horas lectivas).

UT 1. Diseño de intervenciones para mejorar.(TP).

UT 2. Implementación de intervenciones para la mejora de la calidad. Métodos de seguimiento y Control. (TP).

UT 3. Re-evaluación de la calidad tras una intervención para mejorar. Diseño del estudio. (TP).

UT 4. Documentación de la mejora conseguida. Análisis y presentación de los datos comparando dos evaluaciones. (TP)

Módulo III: MÉTODOS Y HERRAMIENTAS PARA LA MONITORIZACION DE LA CALIDAD (12 créditos ECTS / 300 horas lectivas)

UT 1. Actividades para la monitorización. Construcción y análisis de indicadores. Planes de monitorización. (TP).

UT 2. El muestreo para la aceptación de lotes (LQAS) como método de monitorización. (TP).

UT 3. Control estadístico de la calidad. Gráficos de desarrollo. (TP).



UT 4. Gráficos de control. (TP)

UT 5. Gráficos de capacidad de proceso.

UT 6. Gráficos CUSUM, gráficos EWMA y otros métodos gráficos de análisis y monitorización estadística de la calidad.

Módulo IV: MÉTODOS Y HERRAMIENTAS PARA EL DISEÑO DE LA CALIDAD. PROTOCOLIZACIÓN DE ACTIVIDADES CLÍNICAS Y DISEÑO DE PROCESOS. (18 créditos ECTS / 450 horas lectivas).

UT 1. Diseño de la calidad. Concepto y metodología básica.

UT 2. Exploración de expectativas y necesidades. Utilización de grupos focales y otros métodos de investigación cualitativa. (TP).

UT 3. Protocolización de actividades. Guías de Práctica Clínica. Concepto y características. (TP).

UT 4. Evaluación de los protocolos o guías de práctica. (TP).

UT 5. Caminos Clínicos críticos. Diseño y utilidad.

UT 6. Diseño integral de procesos. El método IDEF. Mapa de procesos de una organización.

UT 7. Benchmarking.

UT 8. Despliegue de la Función de Calidad (QFD) y otros métodos de planificación de la calidad.

Módulo V: SEGURIDAD DEL PACIENTE (12 créditos ECTS / 300 horas lectivas)

UT 1. Seguridad del Paciente. Marco Conceptual. Enfoques y Actividades.

UT 2. Sistemas de notificación de incidentes. Incidentes graves notificables. Análisis de Causas-Raíz. (TP).

UT 3. Gestión de riesgos. Prevención y control. Análisis prospectivo con HFMEA. (TP).

UT 4. La Seguridad del Paciente integrada en la gestión de la calidad. Diseño y monitorización de indicadores. (TP).

Módulo VI: PARTICIPACIÓN DEL USUARIO EN LOS PROGRAMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. EXPLORACIÓN Y MEDICIÓN DE NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN (12 créditos ECTS / 300 horas lectivas)

UT 1. Métodos de participación del usuario en los Programas de Gestión de la Calidad. Participación activa y participación solicitada por el sistema. (TP).

UT 2. Encuestas de satisfacción, encuestas de expectativas y encuestas tipo informe.

UT 3. Fases de construcción de una encuesta. (TP).

UT 4. Pilotaje. Métodos de validación.

UT 5. Métodos de administración de una encuesta. Análisis y control del riesgo de no respuesta. Construcción de indicadores y presentación de datos de una encuesta.

Módulo VII: PROGRAMAS EXTERNOS. ACREDITACIÓN. (6 créditos ECTS / 150 horas lectivas)

UT 1. Acreditación de instituciones sanitarias. Enfoques y utilidad.

UT 2. Programas de monitorización externa de indicadores. Análisis de perfiles. Ajuste y estandarización de indicadores comparativos. (TP)

Módulo VIII: DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL. (6 créditos ECTS / 150 horas lectivas)

UT 1. Análisis del liderazgo en los servicios de salud. (TP Autoevaluable).

UT 2. Clima organizacional. Concepto y medición.

UT 3. Satisfacción de los clientes internos. Medición y prevención del burnt-out.

UT 4. Análisis de las organizaciones sanitarias con el modelo de la Fundación Europea para la Calidad.

TRABAJO FINAL DE MASTER (6 créditos ECTS / 150 horas lectivas)



Según el Reglamento por el que se regulan los Trabajos de Fin de Grado y de Fin de Máster en la Universidad de Murcia aprobado en el Consejo de Gobierno de 7 de mayo de 2010, en su ART2 dice:

✓ Características del TFG/TFM

El TFM es un trabajo personal y autónomo del estudiante cuya elaboración podrá ser individual o conjunta, **debiendo presentarse y defenderse, en todo caso, de forma individual y pública.**

Así mismo en la **Normativa específica de la Facultad de Medicina para los TFM**, actualizada en 2011, en su artículo 3 dice:

Artículo 3

La estructura del TFM será la habitual de las publicaciones científicas (título, resume, introducción o planteamiento, objetivos, metodología, resultados, discusión, conclusiones y bibliografía) o aquella que establezca la Comisión Académica del programa de Máster que se trate.

NOTA: El TFM puede estar basado, aunque no necesariamente, en el conjunto de los trabajos prácticos valorados a lo largo de los módulos, particularmente el Módulo II. En cualquier caso cada TFM debe ser individual y diferente para cada alumno.

La defensa pública individual de la Tesis de Fin de Máster ante tribunal, puede ser presencialmente o por videoconferencia.

TP: Trabajo práctico; indica unidades temáticas que incluyen trabajo práctico.

Total MASTER: 120 créditos ECTS/3000 horas lectivas