

## CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA (optativa)

### PROGRAMA

#### AÑO 2022

#### Plantel Docente:

- ◆ Profesor/es responsable/s.

Med. Eduardo Angel Martinez  
Prof. Dra. Adriana Moiso  
Med. Gustavo Carlos Jaluf

- ◆ Docentes Lic.

Bioq. Daniel Soldi  
Med. Adrian Zelayeta

#### Aspectos Generales:

Asignatura optativa.

Área de Ciencias Sociales. 5° año de la Carrera de Ciencias Médicas. Carga horaria total: 64 hs, carga horaria semanal 4 hs con el 50% de carga práctica.

Periodo de dictado: cuatrimestral

#### Fundamentación de la propuesta

En la misión de la Facultad de Ciencias Médicas está expresado, en varios puntos, la relación entre la carrera de medicina y la calidad: “asumiendo la responsabilidad permanente en la promoción de estándares de alta calidad en Educación Médica”, “actividades orientadas a obtener una influencia positiva en el desarrollo de la calidad de vida de los ciudadanos”, “Aportar a la calidad de vida de la comunidad”.

En este marco, no hay duda que queda implicada la calidad misma y sus procesos, que son inherentes al ejercicio de la profesión que nuestros egresados desarrollarán en la sociedad.

Actualmente, lograr la máxima calidad en los servicios de salud es un deber de todas las personas que trabajan en el sector. Es un desafío que, en los comienzos del tercer milenio, no se puede eludir.

Se desea, se quiere y se exige que los servicios de salud sean de excelencia, como una cuestión de supervivencia. Las exigencias cada vez mayores de los usuarios y la competencia cada vez más fuerte han hecho que exista un esfuerzo creciente para brindar servicios de calidad.

Es entonces necesario asegurar la calidad de los mismos en forma constante. Esto se logra a través de un sistema de aseguramiento de la calidad que, a su vez, lleva a la calidad total.

Aunque así expuesto parece sencillo, en la práctica implica tener en cuenta todas las dimensiones de la calidad, a saber:

- Enfoque en el usuario.
- Liderazgo.
- Participación del personal.
- Visión sistémica.
- Organización por procesos.
- Mejora continua en todos los niveles y componentes.
- Medición permanente y decisiones basadas en información confiable.
- Ética.
- Relaciones de beneficio mutuo.

Por otro lado, calidad no significa lujo, ni mejor apariencia externa, ni máxima comodidad sino que se considera como el nivel de excelencia que la organización, y por lo tanto los profesionales que la integran, ha escogido y se ha impuesto para satisfacer las necesidades del usuario. También, se introduce aquí el concepto de usuario clave, que es aquél que tiene ciertas expectativas y necesidades que pueden ser satisfechas por el servicio. En el caso específico de la salud, el usuario clave es toda la comunidad que desea mantener su bienestar psicofísico.

El conocimiento constituye el engranaje clave para generar procesos de la mayor calidad posible, decía Kaoru Ishikawa - considerado el principal representante de la calidad en Japón y padre del “Milagro Japonés” de postguerra- : “La Calidad comienza con educación, continúa con educación y si termina, termina con educación”.

Es así que en el desarrollo profesional y como consecuencia en el de la formación de grado y postgrado, cada vez es más evidente que no es suficiente transmitir los distintos saberes con la máxima calidad, para que la misma sea parte de la concepción de la propia medicina. “ No puede existir ni conocimiento, ni acción en salud sin la máxima calidad posible” sino que es necesario – lo que se reflejó primero en el postgrado - que desde las bases de la formación profesional exista un espacio donde se enseñen los conceptos de la calidad, su historia en relación con la medicina y las distintas expresiones que de la misma se reflejan en la sociedad y que contribuyen a la mencionada “Calidad de Vida” en los objetivos sociales de nuestra Facultad.

La Inclusión de una Cátedra de Calidad de la Atención Médica, contribuye junto a los demás procesos de enseñanza impartidos en nuestra Facultad, a dar la máxima garantía, de que en la formación de los alumnos, nos hemos esforzado por cumplir lo expresado en nuestros objetivos.

## Propósito

Aportar al estudiante de ciencias médicas el conocimiento y las habilidades para reconocer y relevar procesos que mejoren la Calidad de las prestaciones de atención de la atención médica

## Objetivos

- 1) Reconocer los instrumentos de desarrollo de la calidad de la atención médica.
- 2) identificar los distintos mecanismos existentes para medir la calidad de la atención médica.
- 3) Comprender el concepto de calidad de la atención médica y su historia.
- 4) Reconocer el concepto de eventos adversos y la generación de mecanismos para la seguridad de los pacientes.
- 5) Aproximar a los principios de diseño e implementación de un sistema de calidad hospitalario.

## Contenidos

### Unidad 1

Concepto de calidad y calidad total. Definición

Evolución histórica de la calidad en Salud. Evolución del Concepto de Gestión de Calidad.

La Calidad en un sistema complejo: El Sistema de Salud. Enfoque sistémico.

### Unidad 2

La integración de los subsistemas dentro de los establecimientos de salud.

Concepto de estructuras proceso y resultado, Dimensiones de la calidad, mejora continua

Habilitación, Categorización, Autoevaluación y Acreditación. Concepto y definiciones. Diferencias.

Organismos responsables de cada una de ellas.

### Unidad 3

Los componentes de la calidad. El factor humano. La capacitación. El liderazgo

El trabajo en equipo

La educación médica y la calidad.

La cultura de la calidad.

### Unidad 4

La seguridad de los pacientes. Error Médico

Eventos Adversos- Gestión del Riesgo

El riesgo clínico y quirúrgico – Aprender de los errores.

### Unidad 5

Áreas críticas: el control de infecciones.

Seguridad y procedimientos invasivos.

La seguridad en la medicación.

Guardia y emergencia.UTI. UC. Otros.

### Unidad 6

La mejora en la atención a los usuarios.

Gestión enfocada en el usuario. Programas de calidad en la relación y comunicación con los pacientes. Los derechos y deberes del paciente.

Evaluación de las performances: Importancia actual de la opinión de los ciudadanos / usuarios. La satisfacción del usuario. Encuesta de satisfacción

La relación con pacientes y familiares.

### **Unidad 7**

Programas de calidad. El apoyo de la administración.

El sistema de calidad en el Hospital. Planificación de estrategias para su implantación y desarrollo.

Ciclo de mejora continua.

El sistema de información, la historia clínica

### **Unidad 8**

Evaluación de la calidad de la atención médica en los hospitales.

El control de calidad

Patrones de referencia: Estándares. Su determinación: medir para mejorar.

La auditoría.

Monitoreo de los programas de calidad. Indicadores de calidad.

### **Unidad 9**

Medicina basada en la evidencia. Protocolos y guías de práctica clínica.

Protocolos de diagnóstico y tratamiento.

La enfermería y otras profesiones y la calidad.

## **Propuesta Metodológica**

**La materia se dictará en forma de:**

### **Recursos:**

**Actividades Teóricas:** Serán nueve (9) actividades a cargo de los profesores de la cátedra o profesores invitados y diez actividades teórico- prácticas semanales duración, a cargo de un Jefe de Trabajos Prácticos.

**Trabajos de Campo en terreno:** Consiste en actividades en terreno en distintos ámbitos donde el profesional de la salud deberá desarrollar su profesión. Las actividades en terreno serán coordinadas y conducidas por un docente que asegurará el cumplimiento de los objetivos de las mismas. Su objetivo es observar en la práctica, el conocimiento adquirido en la teoría. Presentando al alumno los distintos ámbitos de desarrollo profesional y la importancia de los procesos de mejora de la calidad en el quehacer diario de brindar una mejor atención de la salud.

### **Recursos**

Clases Teóricas: utilización de transmisión oral de conocimientos con o sin ayuda de soportes tecnológicos. Material didáctico: proyector multimedia, aula, soporte informático, pizarrón, tiza.

Trabajos Prácticos: Desarrollo de casos problema con resolución a través de metodología de Discusión de casos - Material didáctico: proyector multimedia, aula, soporte informático, pizarrón, tiza. Trabajos de Campo: Observación y puesta en práctica de Teoría. Se trata de comparar la práctica que se observa con la teoría que se explica en las clases .

## Propuesta de Evaluación

### Criterios de evaluación de la asignatura:

Conceptualización del desempeño de los alumnos.  
Cumplimiento de carga horaria. Asistencia a las actividades obligatorias.  
Presentación de un trabajo de campo que será evaluado en una clase presencial.  
Examen final oral. (Calificación de 4 puntos como mínimo en una escala de 0 a 10 Puntos).

### Criterios de promoción de la asignatura:

Los alumnos cursantes para aprobar la asignatura deberán cumplimentar:  
-Asistencia al 80% de las actividades obligatorias.  
-Haber aprobado el trabajo de campo. (Presentación de un informe)  
-Haber aprobado el examen final con nota 4 (cuatro) o mayor.

## BIBLIOGRAFÍA:

### Obligatoria:

1. Paganini, JM; Moraes Novaes, H. La Garantía de Calidad. Acreditación de Hospitales para América Latina y el Caribe. HSD/SILOS-13-OPS-OMS.
2. Malagón Londoño, G; Galan Morera, R; Pontón Laverdfe, G. Garantía de Calidad en Salud. Ed. a. Médica Internacional Ltda. 2001.
3. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de calidad. Salud Pública de México 1990;32:113-7.
4. Badia A., Bellido S. Técnicas para Gestión de la Calidad. Ed.Tecnos,S.A. Madrid. 1999
5. CEPAL. Metodología de Marco Lógico para la Planificación, el Seguimiento y la Evaluación de Proyectos y Programas. Santiago de Chile, 2005
6. Saturno J. Pedro: Cómo diseñar una evaluación sobre la calidad Asistencia en atención primaria, Unidad docente de medicina preventiva y salud pública, Universidad de Murcia. España.

### Ampliatoria:

- 1.** Gilmore, CM; Moraes Novaes, H. Manual de Gerencia de la Calidad. Serie HSP – UNI/Manuales Operativos Paltex.
- 2.** Benito Narey Ramos Domingo, Control de Calidad de atención de la Salud. 2° edición, Editorial Ciencias Médicas, La Habana 2011.
- 3.** Campbell S, Roland M, Buetow S. Defining quality of care. Social Science and Medicine 2000;51:1611-25. 3.
- 4** Ugalde A, Homedes N. Las reformas neoliberales del sector de la salud: Déficit gerencial y alienación del recurso humano en América Latina. Rev Panam Salud Pública 2005;17(3): 2002-209
- 5.** García A. El reto del sistema es mejorar la información que se da al paciente. Rev. Gestión 1999 España.
- 6.** López E. Más calidad gracias a la gestión de procesos. Rev. Gestión diciembre 1999 España.