



Máster online

**Gestión y metodología
de la calidad y seguridad
de la atención en salud**

2024-2026

Índice

- **Formación universitaria**
- **Objetivos y metodología**
- **Actividades**
- **Equipo docente**
- **Objetivos y contenidos por módulo**
- **Matrícula**
- **Documentación y admisión**
- **Contacto**



Máster y Postgrado *Online*

Formación universitaria

Con más de 30 años siendo líderes en la gestión y mejora de la calidad en servicios de salud y sociales, el **Instituto Universitario Avedis Donabedian** conecta el conocimiento científico con la práctica profesional, planteando la **formación** como una de las **estrategias clave** para introducir la mejora de la calidad en las organizaciones.

Nuestra formación

Nuestro Instituto ha desarrollado actividad docente en el terreno de la calidad en salud desde el año 1994 en el seno de la Universidad Autónoma de Barcelona.

Después de 20 ediciones presenciales y 7 ediciones online, presentamos la nueva edición del Máster (título propio de la UAB), un **programa innovador y completamente online de carácter universitario de especialización en el campo de la calidad y la seguridad asistencial de la Universidad Autónoma de Barcelona**.

A quién va dirigida

Con una metodología flexible y **adaptada a las necesidades actuales y cambiantes de los profesionales**, este programa formativo está abierto a todos aquellos **profesionales de la salud** interesados en la mejora de la calidad (**licenciados o diplomados en carreras del sector salud** de hospitales, centros de atención primaria, centros sociosanitarios, centros de salud mental, y otros ámbitos de interés).

Con un **enfoque multidisciplinar**, más de **1.200 profesionales** han participado en nuestra formación universitaria, desde diferentes países de Europa y Latinoamérica, implicándose activamente en la identificación de problemas e implementando las estrategias de cambio más eficientes.

Esto ha permitido, además, enriquecer la propuesta formativa a través del **aprendizaje mutuo** de los diferentes perfiles de alumnos que participan, ya que la disciplina de la gestión de la calidad y seguridad es transversal y afecta a todos tipo de profesionales y organizaciones.



Máster y Postgrado

Formación universitaria

Qué nos distingue

El programa tiene como objetivo introducir y profundizar a diferentes niveles, en las áreas de la calidad y seguridad de la atención.

Presenta una **diversidad de recursos formativos**, (videos, webinars, actividades prácticas, lectura de artículos, materiales interactivos, y foros de discusión). Siempre en contacto directo con nuestro equipo docente, para facilitar a cada alumno que pueda alcanzar cuotas de conocimientos y habilidades en consonancia con sus necesidades y expectativas.

Las siguientes referencias importantes nos han guiado para construir este programa formativo:

En primer lugar, la **experiencia adquirida por nuestro equipo docente**, especialmente en la dirección de múltiples proyectos de evaluación y mejora de la calidad, en colaboración con Administraciones Públicas (*Ministerio de Sanidad, Consejerías de Salud y Bienestar Social de diferentes comunidades autónomas*), proyectos de investigación con financiación de la Unión Europea, así como múltiples colaboraciones con otras instituciones europeas y latinoamericanas públicas y privadas.

En segundo lugar, existen múltiples instituciones nacionales e internacionales que -en los campos de la calidad y la seguridad- han tenido una influencia decisiva en el desarrollo de los materiales docentes. Cabe destacar: la Organización Mundial de la Salud, el Ministerio de Sanidad, la *Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ)*, el *Institute for Healthcare Improvement (IHI)*, la *International Society for Quality in Health Care (ISQua)*, la Sociedad Española de Calidad Asistencial (SECA), el *Canadian Patient Safety Institute (CPSI)* y tantas otras instituciones que se pueden considerar referentes y que en los diferentes apartados de los cursos son debidamente citadas.

Joaquim Bañeres
Director del Máster

Director del Instituto Universitario Avedis Donabedian - UAB

Programa del Máster

Objetivos



Proporcionar una formación con nivel de especialización en el campo de la calidad asistencial y con conocimientos de carácter universitario y que aporte un nivel elevado de conocimientos profesionales.



Ampliar y profundizar en el conocimiento y habilidades en la mejora de la calidad y seguridad de los pacientes, incluyendo el factor humano y los elementos organizacionales de la atención.



Aplicar una metodología con las técnicas y herramientas más apropiadas para cada una de las circunstancias de la vida profesional real, orientadas a la evaluación y resolución de los problemas de calidad y seguridad de los pacientes a los que se enfrentan los profesionales en sus centros.



Disminuir la distancia que existe entre el conocimiento científico y académico actual con la práctica real en la mejora de la calidad y seguridad del paciente y fomentar la necesidad de establecer estrategias que sean sostenibles.



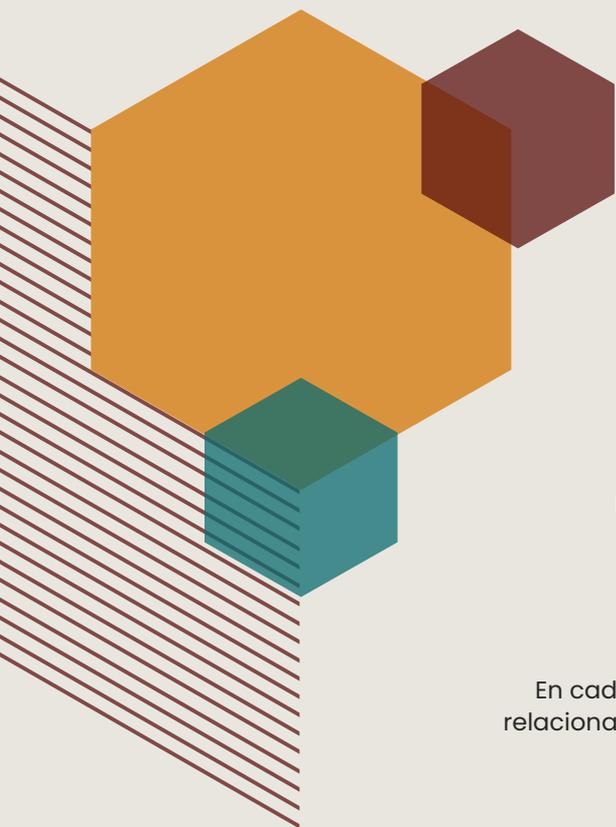
Metodología

Nuestra propuesta formativa es completamente online, flexible e innovadora a través de una **diversidad de recursos formativos**, (videos, webinarios, actividades prácticas, lectura de artículos, materiales interactivos, y foros de discusión), que se adaptan a los diferentes **estilos de aprendizaje** de nuestros alumnos. Desde una **perspectiva práctica**, el equipo docente mantiene un contacto directo con cada alumno, para guiar el aprendizaje de acuerdo con los objetivos propuestos.

Metodología

Actividades

Para cada módulo se prevén **150 horas de trabajo del alumno**, que incluyen diferentes tipos de actividades:



Docencia

Incluyen **videos** y **webinarios** en directo, que también estarán disponibles más tarde para quienes no puedan asistir en directo.

Prácticas

Basadas en la **solución de problemas** aplicados a un entorno laboral real. Los alumnos que no tengan un entorno laboral en el momento de realizar el máster se les facilitará la posibilidad de realizar las prácticas a través de casos simulados.

Sesiones docentes en vídeo

Con la intervención de **especialistas** expertos en temas concretos.

Material escrito y descargable

En formato **PDF para cada unidad didáctica**. El alumno dispondrá de textos sobre los contenidos impartidos con mayor profundidad, y las referencias bibliográficas en las que se han basado.

Actividades

En cada asignatura el alumnado tienen que realizar **actividades prácticas** relacionados con los contenidos teóricos que se han desarrollado: análisis de casos, ejercicios prácticos y comentarios de vídeos.

Espacios de debate y comunidad

A través de **foros** y espacios de interacción.

Tutorías

Cada alumno tendrá asignadas diferentes tutorías que le guiarán y le **prestarán un apoyo muy cercano** para la adecuada comprensión de los contenidos y para la realización de los ejercicios prácticos y del trabajo final de máster, siendo un **referente** para el alumno que le animará a seguir el programa y cumplir con el calendario de actividades.

Evaluación

Para la **evaluación continua** del alumnado se tendrán en cuenta la realización de las actividades y los exámenes finales de cada módulo, además del trabajo final del máster, y su preparación y defensa ante tribunal (que supondrá el 35% de la nota final del máster).

Trabajo de final de Máster

Su realización y defensa tiene **12 créditos ECTS**. El alumnado tendrá un/a tutor/a, que realizará el seguimiento del proyecto. La defensa será virtual (vía TEAMS o similar) ante un tribunal.

Herramientas innovadoras

- **Laboratorio innovación en calidad**

Uno de los elementos **diferenciadores** de este programa son los **espacios de creatividad** para potenciar la aplicación de los conocimientos aprendidos.

Es un espacio virtual que tiene como objetivo fomentar la capacidad creativa y el desarrollo de acciones de mejora innovadoras.

- **Biblioteca de recursos y habilidades transversales**

El aprendizaje de competencias y habilidades transversales es clave para complementar la formación especializada y facilitarán la puesta en marcha de proyectos de mejora de la calidad y seguridad. Por ejemplo, están relacionados con el aprendizaje de la gestión documental, estrategias de comunicación, *visual thinking*, etc.

Experiencia

Equipo docente

Nuestro **equipo docente** reúne profesionales, especialistas en distintos ámbitos de la salud y de la calidad, y, a la vez, tienen gran experiencia práctica. Además del equipo principal de docentes que presentamos a continuación, contamos con **colaboradores del ámbito nacional e internacional**, que enriquecen con sus conocimientos y aportaciones este programa formativo.



Rosa Suñol
Doctora en Medicina

Presidenta de la Fundación Avedis Donabedian



Joaquim Bañeres
Licenciado en Medicina y Cirugía

Director del Instituto Universitario Avedis Donabedian de la UAB. Especialista en Medicina Preventiva i Salud Pública. Máster en Salud Pública y Máster de especialización en Gestión y metodología de la calidad asistencial. Profesor asociado UAB



Carola Orrego
Doctora en Salud Pública e Investigación Biomédica

Directora del Instituto Universitario Avedis Donabedian de la UAB. Profesora asociada UAB. Máster de especialización en Gestión y metodología de calidad asistencial. Máster en economía de la salud y gestión sanitaria



Rosa M Saura
Licenciada en Medicina y Cirugía

Especialista en Medicina Preventiva y Salud Pública. Máster de especialización en Gestión y metodología de la calidad asistencial. Evaluadora en el programa de Acreditación *Commission International*



Pilar Hilarión
Licenciada en Enfermería y Pedagogía

Diplomada en Gestión hospitalaria. Máster de especialización en Gestión y metodología de la calidad asistencial. Evaluadora en el programa de Acreditación *Joint Commission International*



Mª del Mar Fernandez
Licenciada Psicología y Veterinaria

Directora de área de Madrid del Instituto Universitario Avedis Donabedian de la UAB. Máster en Seguridad del paciente y calidad asistencial



M José Bueno
Licenciada en Enfermería

Responsable Seguridad del Paciente. Salut Sant Joan de Reus. Baix Camp. Instructora en Seguridad del Paciente en Urgencias. Máster de especialización en Gestión y metodología de la calidad asistencial. UAB. Vicepresidenta de la SCQA (Societat Catalana de Qualitat Assistencial), vocal de la SECA (Sociedad Española de Calidad Asistencial) y vicepresidenta de la ACSP (Associació Catalana de Seguretat de Pacients) asistencial



Genís Carrasco
Doctor el Medicina y Cirugía

Asesor docente del Instituto Avedis Donabedian. Diploma de Postgrado en evaluación y mejora de la calidad UAB. Diploma en Bioestadística y Metodología Científica UAB.



Marta Ballester
Licenciada Ciencias Políticas

Coordinadora de Proyectos del Instituto Universitario Avedis Donabedian. Licenciada en Ciencias Políticas y de la Administración por la UAB. Máster en Políticas y Gobierno de la Unión Europea por el LSE (UK). Máster en Gestión Pública UAB. Máster de especialización en Gestión y Metodología de la Calidad Asistencial UAB



Yuri Fabiola Villán
Doctora en Investigación en Ciencias Médico-Quirúrgicas

Especialista en Medicina preventiva y salud pública

Máster en Gestión en metodología de la calidad y la seguridad de la atención en salud



Programa completo de módulos del máster

Sección 1: Gestión y metodología de la calidad en salud	Inicio	Fin
Módulo 1.1 Fundamentos de política y gestión de la calidad	23/9/24	10/11/24
Módulo 1.2 Metodología para la mejora de la calidad (I)	4/11/24	22/12/24
Módulo 1.3 Metodología para la mejora de la calidad (II)	19/5/25	15/6/25
Módulo 1.4 La gestión del cambio, la implementación de las mejoras y el trabajo en equipo para la mejora de la calidad	31/3/25	18/5/25
Módulo 1.5 La variabilidad, la inadecuación y estrategias para su disminución	16/6/25	20/7/25
Módulo 1.6 Mejora de la eficiencia y evaluación económica en la salud	8/9/25	12/10/25
Módulo 1.7 La atención centrada en la persona y la medición de la experiencia del paciente	13/10/25	14/12/25
Módulo 1.8 La gestión por procesos y los modelos internacionales de calidad: EFQM y Joint Commission International	12/1/26	15/2/26
Sección 2: Gestión y metodología de la seguridad de la atención	Inicio	Fin
Módulo 2.1 Principios básicos de la seguridad del paciente	13/1/25	2/3/25
Módulo 2.2 Estrategias de análisis y mejora de la seguridad del paciente	3/3/25	06/4/25
Módulo 2.3 Seguridad clínica en el abordaje diagnóstico y terapéutico de los pacientes	16/2/26	29/3/26
Módulo 2.4 Seguridad de la medicación, seguridad quirúrgica y las infecciones asociadas a la atención en la salud (IRAS)	6/4/26	10/5/26
Módulo 2.5 El programa de gestión, la implicación de los pacientes y el apoyo a las segundas víctimas en el abordaje de la seguridad	11/5/26	14/6/26

Objetivos y contenidos por módulo

Módulo 1.1 Fundamentos de política y gestión de la calidad

- Explicar y discutir los conceptos de salud y los determinantes de la salud.
- Discutir diferentes definiciones de la calidad asistencial y analizar los principios de la mejora continua de la calidad.
- Explicar los antecedentes históricos de la calidad asistencial desde la antigüedad hasta nuestros días.
- Analizar los aspectos generales de modelos internacionales de calidad de mayor relevancia en el mundo.
- Indicar los elementos clave para el desarrollo de planes de calidad en instituciones de salud.
- Identificar las fases estratégicas y operativas de un plan de calidad y desarrollar los elementos principales del enfoque a cliente externo e interno.
- Diferenciar los contenidos de un plan de calidad.
- Identificar los sistemas organizativos, roles y responsabilidades de los implicados, y diferentes grupos de trabajo en un plan de calidad.

Unidades didácticas

✓ 1.1.1 Conceptos básicos de la mejora continua de la calidad

- Definiciones de salud y bienestar.
Determinantes de la salud. Desigualdades en salud
- Definición y dimensiones de la calidad
- Calidad en la industria y en el sector servicios
- La mejora continua de la calidad. Elementos básicos de *Total Quality Management/Continuous Quality Improvement* (Gestión de la Calidad Total/Mejora continua de la Calidad)

✓ 1.1.3 Elementos básicos de los modelos internacionales de calidad

- Introducción a los Modelos Internacionales
- Modelos de mejora organizacional: Premio *Deming*, Premio *Malcom Baldrige*, *European Foundation for Quality Management* (EFQM).
- ISO aplicada al sector salud
- Modelos específicos del sector salud: *Joint Commission International*, *Accreditation Canada*, *Australian Commission on Safety and Quality in Health Care*

✓ 1.1.2 Evolución histórica de la calidad en el sector salud

- Los precursores de la calidad (1)
- Los precursores de la calidad (2)
- Avedis Donabedian
- La irrupción de la seguridad y de la atención centrada en el paciente

✓ 1.1.4 Introducción a la metodología de la mejora continua de la calidad: Vía cualitativa (I)

- Introducción al ciclo de evaluación y mejora de la calidad y sus fases. La vía cualitativa
- Detección y priorización de problemas
- Análisis causal: Ishikawa
- Análisis causal: Pareto
- Papel del facilitador en la evaluación y mejora de la calidad

✓ 1.1.5 Introducción a la metodología de la mejora continua de la calidad: Vía cualitativa (II)

- Diagrama de flujo
- Análisis de acciones de mejora
- Otras herramientas que se utilizan en la vía cualitativa

Módulo 1.2 Metodología para la mejora de la calidad (I)

- Comprender y aplicar la vía cuantitativa: definición de criterios de calidad y diseño de estudios de evaluación; sistemas de monitorización de indicadores.
- Entender el cambio como aspecto clave para la mejora continua de la calidad.
- Explicar las bases teóricas de la teoría del cambio y de sus fases.
- Identificar los principales elementos de la gestión del cambio.
- Entender y gestionar las resistencias al cambio.
- Introducir las bases de la innovación como elemento de la gestión de la mejora.
- Comprender la ciencia de la implementación como paso clave en la mejora continua de la calidad.

Unidades didácticas

✓ 1.2.1 La vía cuantitativa. Diseño de estudios e indicadores

- Introducción a la vía cuantitativa
- Diseño de estudios de evaluación: problemas tributarios, definición de criterios, fases de los estudios
- Diseño de sistemas de monitorización de indicadores: aspectos de la práctica evaluables con indicadores, áreas a dimensionar, definición de todos los componentes de la monitorización de indicadores. Validación de indicadores y experiencias sobre indicadores

✓ 1.2.3 Bases para el pensamiento innovador

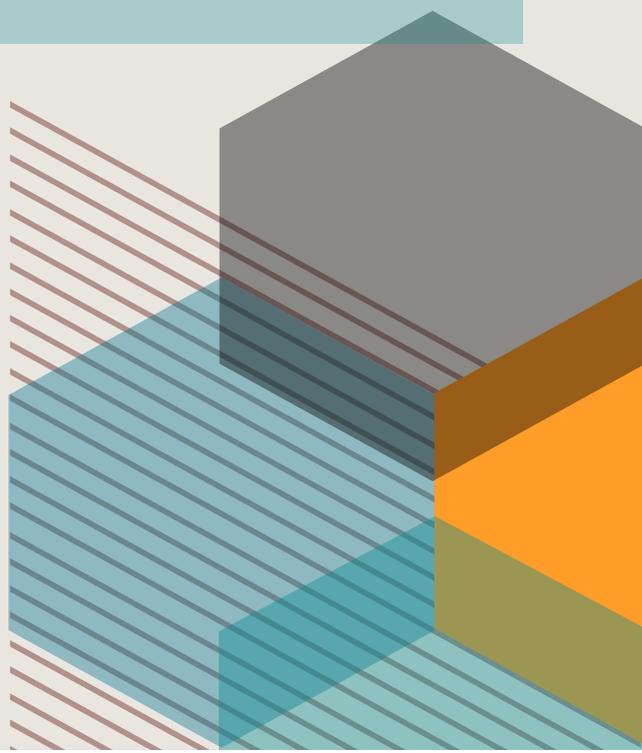
- Concepto de innovación y su relación con el contexto de la mejora de la calidad
- Herramientas para el desarrollo y selección de ideas innovadoras
- Escenarios concretos, algunas herramientas para el desarrollo del pensamiento innovador

✓ 1.2.2 Introducción a la gestión del cambio

- Bases teóricas de la gestión del cambio: Kurt Lewin y William Bridges
- Actitudes y psicología del cambio
- Fases del cambio y resistencias
- El factor humano: la demografía del cambio

✓ 1.2.4 La ciencia de la implementación

- ¿Qué es la ciencia de la implementación?
- Principales componentes de la ciencia de la implementación
- Modelos conceptuales de la ciencia de la implementación



Módulo 1.3 Metodología para la mejora de la calidad (II)

- Comprender y aplicar técnicas estadísticas necesarias para la gestión de la calidad.
- Conocer y aplicar la metodología del control estadístico de procesos (CEP) y el muestreo para la aceptación de lotes (LQAS).
- Explicar la aplicación del *Lean Management*.
- Introducir y analizar el audit clínico como herramienta para la mejora de la práctica.
- Conocer la medición en el sector salud, el *benchmarking* y las limitaciones de las actividades de medición.
- Exponer experiencias internacionales en la utilización de indicadores para medir la calidad..

Unidades didácticas

✓ 1.3.1 El control estadístico de procesos (CEP)

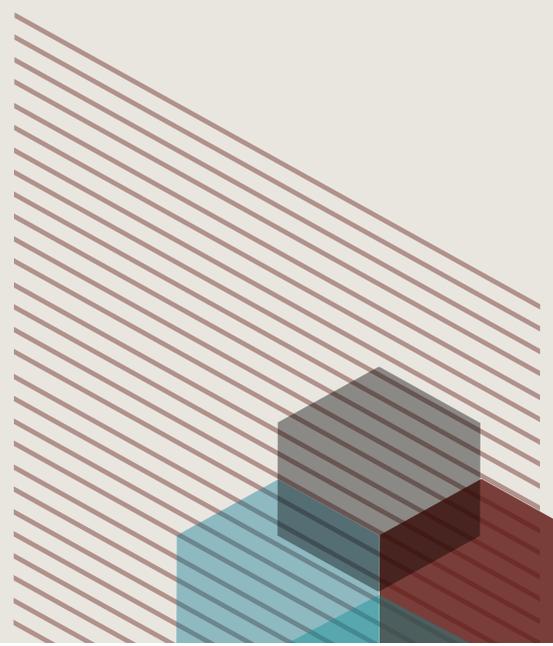
- Concepto de variabilidad. Causas comunes y causas asignables. Representación de la variabilidad
- Definición de CEP. Concepto y objetivos
- Etapas en la implantación de un CEP: recogida de datos, modelo de referencia y criterios de alarma
- Gráficas de control para variables
- Gráficas de control para atributos
- Selección y generación de gráficas para el Control Estadístico de Procesos (CEP)

✓ 1.3.3 La medición en el sector salud

- La medición en el sector salud 1
- La medición en el sector salud 2
- Benchmarking en salud
- Experiencias internacionales de medición

✓ 1.3.2 El Audit clínico y organizacional

- El audit clínico y organizacional: definición y planificación
- Audit clínico y organizacional: metodología 1
- Audit clínico y organizacional: metodología 2
- Audit clínico y organizacional: cambio y mejora sostenible



Módulo 1.4 La gestión del cambio, la implementación de las mejoras y el trabajo en equipo para la mejora de la calidad

- Identificar las fases estratégicas y operativas de un plan de calidad y desarrollar los elementos principales del enfoque a cliente externo e interno.
- Diferenciar los contenidos de un plan de calidad.
- Identificar los sistemas organizativos, roles y responsabilidades de los implicados, y diferentes grupos de trabajo en un plan de calidad.
- Identificar la dinámica del trabajo en equipo, desarrollar estrategias para mejorar su funcionamiento y describir el papel del liderazgo de equipos y la motivación.
- Comprender la importancia de la comunicación efectiva en los equipos y de la gestión de las reuniones.

Unidades didácticas

✓ 1.4.1 Introducción al diseño de planes de calidad

- Introducción al diseño de programas
- Identificación de las fases estratégicas y operativas
- Reflexión estratégica. Objetivos estratégicos de calidad
- Fases estratégica y operativa. Sistemas organizativos y de liderazgo
- Relación de la estrategia de la institución con los requerimientos de los procesos de servicio y con el personal

✓ 1.4.2 Implementación de planes de calidad

- Despliegue de objetivos y concreción de actividades
- Desarrollo del sistema operativo y articulación del plan
- Medición de objetivos e implantación de acciones de mejora
- Estrategia de implementación y evaluación del plan

✓ 1.4.3 Equipos de trabajo, liderazgo para la calidad y motivación de las personas

- Trabajo en equipo
- Competencias de líder y estilos de liderazgo
- Identificar las características del líder. Test de liderazgo
- Teorías de la motivación laboral
- Estrategias para motivar

✓ 1.4.4 Comunicación interpersonal y gestión de reuniones

- La comunicación interpersonal
- Problemas en la comunicación interpersonal
- Gestión de reuniones. Contenido
- Dinámicas de equipos

Módulo 1.5 La variabilidad, la inadecuación y estrategias para su disminución

- Comprender la importancia de la variabilidad de la práctica, sus precedentes históricos, sus causas, las estrategias para disminuirla y las experiencias internacionales.
- Entender y analizar los aspectos básicos de la medicina basada en la evidencia y su aplicación mediante guías de práctica clínica, protocolos y vías clínicas.
- Desarrollar herramientas de búsqueda de la evidencia científica y publicación de experiencias e iniciativas de mejora de la calidad.
- Analizar el concepto de adecuación/oportunidad en la práctica profesional y abordar la sobreutilización e infrautilización de recursos.

Unidades didácticas

✓ 1.5.1 La variabilidad de la práctica clínica y estrategias para su disminución

- Introducción a la variabilidad clínica: principales conceptos
- Resumen de los principales estudios de variabilidad
- Las causas de la variabilidad no justificada y cómo abordarla

✓ 1.5.2 La adecuación de la atención en salud

- Evidencias sobre la sobreutilización
- Evitar la sobreutilización
- Impulsores para abordar la infrautilización médica y el uso excesivo y lograr servicios de salud de alto valor
- La metodología RAND/UCLA
- La infrautilización de servicios de salud

✓ 1.5.3 Búsquedas avanzadas de la literatura y publicaciones

- Presentación y discusión de los fundamentos teóricos de la búsqueda de información científica en Internet
- Introducción de los conceptos y métodos que definen el proceso de filtrado y lectura crítica de información científica
- Abordaje práctico de búsqueda y filtrado de evidencia científica a través de internet y discusión de los resultados
- Conocer las guías y aspectos formales para la publicación y presentación de artículos de investigación en servicios de salud
- Estructuración de una publicación en el ámbito de la calidad, en base a la guía SQUIRE
- Identificar la estructura de las tesinas definidas para el Máster. Comentar puntos críticos que se deben tomar en cuenta en la elaboración de los trabajos del Máster.

✓ 1.5.4 Guías de práctica clínica y protocolos

- Conocer los pasos para la elaboración de guidelines
- Conocer los pasos para la elaboración de protocolos
- Diseñar este tipo de herramientas basadas en la evidencia científica
- Analizar críticamente las guías de práctica clínica con Agree
- Aplicar estos instrumentos en la práctica clínica

Módulo 1.6 Mejora de la eficiencia y evaluación económica de la salud

- Comprender y discutir la importancia de la eficiencia como dimensión de la calidad.
- Introducir y desarrollar métodos de evaluación económica en salud: análisis coste-efectividad, análisis coste-utilidad, análisis coste-beneficio y análisis coste-consecuencias.
- Valorar y analizar la influencia de los costes en la toma de decisiones en salud.
- Comprender y razonar críticamente los estudios de costes y calidad de la atención en salud.
- Entender el enfoque de las organización hacia alcanzar y recompensar la atención que aporta valor.
- Analizar y discutir la prestación de servicios de salud basada en el valor según Michael E. Porter.

Unidades didácticas

✓ 1.6.1 Eficiencia como dimensión de la calidad

- Definiciones de eficiencia
- Enfoques comunes para medir la eficiencia: costo por episodio, costo por alta, costo por persona cubierta, costo por mejora en la salud, productividad
- Eficiencia del hospital
- Eficiencia de los profesionales
- Eficiencia de los planes de salud
- Medidas de eficiencia
- Métodos de pago y calidad de la atención

✓ 1.6.3 La metodología LEAN en salud

- Principios generales de la metodología LEAN
- Herramientas LEAN
- Aplicación 5 S

✓ 1.6.2 Evaluación económica en salud

- Economía de la salud y evaluación económica
- Tipos de evaluación económica
- Análisis coste-efectividad
- Análisis coste-utilidad
- Análisis coste-beneficio
- Análisis coste-consecuencias
- Años de vida ajustados por la calidad (AVAC)
- Años de vida sana equivalente (AVSE o HYE)
- Años de vida ajustados por discapacidad (DALYs)

✓ 1.6.4 Atención integrada: concepto, resultados y experiencias internacionales

- Atención integrada: Concepto y dimensiones
- Atención integrada: Modelos individuales
- Atención integrada: Modelos centrados en grupos
- Atención integrada: Modelos de base poblacional
- Atención integrada: Evaluación y resultados

Módulo 1.7 La atención centrada en la persona y la medición de la experiencia del paciente

- Introducir la atención centrada en la persona/paciente y comprender la importancia de su medición y aplicación como eje vertebrador de la atención en salud.
- Analizar y aplicar las estrategias que permiten la implementación de una atención centrada en la persona/paciente.
- Comprender la implicación de los pacientes, familias y comunidades y entender las herramientas para mejorar el empoderamiento.
- Explicar la teoría y la práctica de las decisiones compartidas.
- Comprender los conceptos de satisfacción y calidad percibida y la experiencia del paciente.
- Conocer y aplicar sistemas para evaluar la opinión y satisfacción de los clientes: vía cuantitativa.
- Conocer y aplicar sistemas para evaluar la opinión y satisfacción de los clientes: vía cualitativa.

Unidades didácticas

✓ 1.7.1 Introducción a la atención centrada en la persona

- ¿Qué es la atención centrada en la persona?
- ¿Qué áreas comprende?

✓ 1.7.2 El paciente como protagonista de su atención: Empoderamiento y autocuidado

- Introducción al concepto de empoderamiento
- Dimensiones del empoderamiento
- Alfabetización en salud
- Alfabetización en salud: Implementación
- Autocuidado: Concepto
- Autocuidado: Medidas de efectividad y estrategias de implementación
- Toma de decisiones compartidas 1, 2 y 3

✓ 1.7.3 Humanización de la atención y mejora de la ACP en las unidades de atención

- Humanización y apoyo emocional
- Atención centrada en la persona y encuentro clínico
- Humanización de unidades de atención

✓ 1.7.4 Evaluación y mejora de la experiencia del paciente.

- Experiencia de pacientes
- Principales fases de la cocreación
- Cocreación basada en la experiencia: implementación de mejoras
- Implementación de ACP a nivel de organización

✓ 1.7.5 Mejora de la Calidad a través de la perspectiva de los pacientes

- Sistemas para evaluar la satisfacción y opinión de los clientes: Introducción
- Encuestas 1, 2 y 3
- Gestión de la opinión y las reclamaciones
- Vía cualitativa
- Mejora de la Calidad a través de la perspectiva de los pacientes

✓ 1.7.6 Cómo implantar y evaluar la atención centrada en la persona en un centro asistencial

- Mejora de la calidad a través de la perspectiva de los pacientes
- Implementación de ACP a nivel de organización

Módulo 1.8 La gestión de los procesos y los modelos internacionales de calidad; EFQM y Joint Commission International

- Introducir y aplicar las herramientas de la gestión por procesos, definiendo los diferentes tipos de procesos y su implicación en la mejora de la calidad.
- Aprender a diagramar los procesos y establecer las estrategias para identificar los puntos críticos.
- Aplicar la monitorización de indicadores y la gestión del cambio necesarias para la gestión por procesos.
- Explicar el modelo de la *European Foundation for Quality Management* (EFQM) para su aplicación en las organizaciones de salud.
- Explicar el modelo de acreditación de la *Joint Commission International* para su aplicación en las organizaciones de salud.
- Explicar la Certificación ISO 9001:2015 para su aplicación en las organizaciones de salud.

Unidades didácticas

✓ 1.8.1 Introducción a la gestión por procesos

- Identificación de los objetivos y la metodología de la gestión por procesos en la propia organización
- Definición de procesos, conocer los diferentes tipos de procesos y su priorización
- Diseño de procesos. Poner los procesos bajo control
- Aplicación de las herramientas de diagramación a los procesos
- Identificación de estrategias para evaluar procesos y analizar los puntos críticos
- Diseño de la monitorización de procesos
- Facilitar la gestión del cambio que supone la aplicación de la gestión por procesos

✓ 1.8.3 Modelo de la *European Foundation for Quality Management* (EFQM)

- Modelo EFQM. La lógica REDER
- Aplicación del modelo EFQM a una institución del sector salud
- Criterios del modelo
- Proceso de consenso y autoevaluación
- Experiencias de aplicación en el sector salud

✓ 1.8.2 Modelo de acreditación de la *Joint Commission International*

- Introducción al sistema de acreditación de la *Joint Commission International*
- Estructura y contenidos del manual de estándares
- Manuales de estándares disponibles a nivel internacional
- Estándares del manual de acreditación: funciones centradas en el paciente
- Estándares del manual de acreditación: funciones centradas en la organización
- Objetivos internacionales para la seguridad del paciente de la *Joint Commission*
- Características del proceso de evaluación para la acreditación

✓ 1.8.4 Certificación ISO 9001:2015

- Introducción a la certificación ISO 9001:2015
- Cambios significativos con respecto a la certificación previa a 2015
- Conceptualización del modelo en relación al contexto de la organización
- Concepto de liderazgo en la nueva norma
- Soporte: recursos y criterios para la implementación
- Operación: planificación de actividades, requisitos de estructura, servicios y recursos. Control de productos y procesos
- Evaluación de desempeño

Módulo 2.1 Principios básicos de la seguridad del paciente

- Entender la relación entre la calidad asistencial y la seguridad del paciente.
- Conocer los principales antecedentes del movimiento por la seguridad: en el ámbito salud y en otros ámbitos.
- Estudiar y discutir la epidemiología de la seguridad clínica y los resultados de los principales estudios.
- Revisar los principales informes sobre la seguridad del paciente y sus principales aportaciones.
- Definir la terminología utilizada por la OMS.
- Identificar la cultura de seguridad clínica como base para la mejora de la calidad y conocer instrumentos para su evaluación y mejora.
- Comprender la importancia del factor humano y la seguridad del paciente y la aplicación de instrumentos para su mejora.

Unidades didácticas

✓ 2.1.1 Principios básicos y principales antecedentes de la seguridad del paciente

- Calidad y seguridad del paciente
- Riesgo inherente a la atención y alcance del problema
- Breve historia de la Seguridad 1 y 2
- Avances en Seguridad
- Progresos de investigación en el ámbito de la Seguridad
- Estrategias y principales organismos de Seguridad del paciente

✓ 2.1.3 Definición de la terminología

- Terminología de la Seguridad: conceptos básicos
- Condiciones latentes
- ¿Cómo se producen los errores?
- Modelos de abordaje del error

✓ 2.1.5 El factor humano y la Seguridad del paciente

- Introducción al factor humano y la seguridad de los pacientes
- Comunicación y seguridad del paciente
- Trabajo en equipo y seguridad del paciente
- *Situation awareness* (conciencia de situación)
- Toma de decisiones y seguridad del paciente
- Estrés, fatiga y entorno de trabajo

✓ 2.1.2 Epidemiología de la seguridad del paciente

- Casos de estudio
- Principales resultados de estudios epidemiológicos
- Aspectos metodológicos de los estudios 1 y 2
- Naturaleza de los eventos adversos

✓ 2.1.4 La cultura de la seguridad del paciente

- Cultura de la organización: conceptos básicos
- Cultura de la Seguridad del Paciente
- Medición de la cultura de la Seguridad

Módulo 2.2 Estrategias de análisis y mejora de la seguridad del paciente

- Conocer y aplicar las estrategias de análisis y de intervención proactiva: Análisis modal de fallos y efectos.
- Conocer y aplicar las estrategias reactivas: el Análisis Causa Raíz (ACR) y el protocolo de Londres.
- Revisar los sistemas de notificación de incidentes a nivel internacional y explicar sus principales ventajas, limitaciones y resultados.
- Aplicar y revisar la utilización de *care bundles* para reducir la morbi-mortalidad.

Unidades didácticas

✓ 2.2.1 Análisis modal de fallos y efectos (AMFE)

- Principios básicos del Análisis modal de fallos y efectos (AMFE)
- Los diferentes pasos para su elaboración
- Práctica de AMFE
- Aplicaciones prácticas del AMFE
- Rondas de seguridad (*Interdisciplinary Patient-Centered Rounds*)

✓ 2.2.3 Sistemas de notificación de incidentes relacionados con la seguridad del paciente

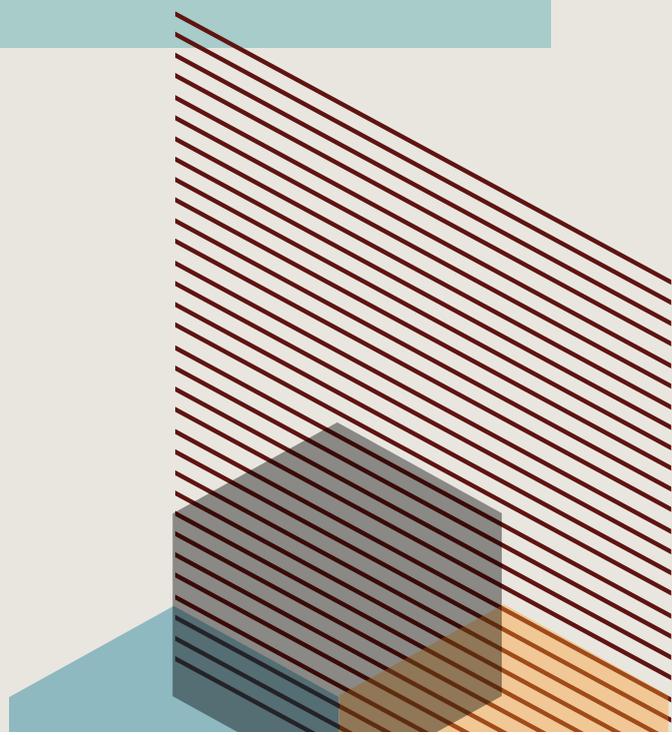
- Introducción a los sistemas de notificación
- Características y tipos de sistemas de notificación
- Implementación de un sistema de notificación
- Barreras y facilitadores de la notificación
- Problemas y controversias

✓ 2.2.2 Estrategias reactivas: Análisis Causa Raíz (ACR)

- Introducción a la metodología del Análisis causa raíz
- Fases del ACR ¿Cuándo se tiene que hacer un ACR?
- Protocolo de Londres

✓ 2.2.4 Estrategia de mejora específica. Utilización de *care bundle*

- Introducción a los *care bundles*
- Tipos y sus aplicaciones



Módulo 2.3 Seguridad clínica en el abordaje diagnóstico y terapéutico de los pacientes

- Conocer los principales problemas de seguridad relacionados con los errores diagnósticos.
- Identificar los problemas de seguridad en las diferentes fases de la evaluación de pacientes: acceso de los pacientes, anamnesis, examen físico, pruebas complementarias de laboratorio y de imagen, evaluación y priorización, derivación o consulta y seguimiento.
- Conocer los principales errores de medicación.
- Conocer la perspectiva internacional en relación a objetivos y prioridades de seguridad clínica: ECRI Institute, AHRQ, Joint Commission International y las Metas Internacionales de Seguridad de los pacientes y el dolor como problema de seguridad del paciente.

Unidades didácticas

✓ 2.3.1 Seguridad clínica en el diagnóstico: etapas del diagnóstico y error diagnóstico

- Evaluación y el diagnóstico
- Categorías de error diagnóstico
- Taxonomía de errores de diagnóstico
- Errores en las siete etapas de la evaluación de los pacientes
- Relación entre eventos adversos y errores de diagnóstico
- Áreas de riesgo para los errores de diagnóstico
- Recomendaciones para la prevención de errores de diagnóstico

✓ 2.3.3 La seguridad en entornos clínicos concretos

- La seguridad en Atención Primaria
- La seguridad en Urgencias
- La seguridad en la UCI

✓ 2.3.2 Estrategias de seguridad de instituciones internacionales

- *ECRI Institute*
- *AHRQ*: en su publicación '*Making Health Care Safer II: An Updated Critical Analysis of Evidence for Patient Safety Practices*'
- *La National Patient Safety Foundation*
- El dolor como problema de seguridad del paciente

✓ 2.3.4 La Seguridad del entorno de la atención y de los profesionales. Las infraestructuras. Los planes de seguridad

- Plan de gestión de materiales peligrosos
- Plan de gestión de emergencias internas y Plan de gestión de emergencias externas
- Plan de gestión de seguridad contra incendios
- Plan de gestión del equipamiento médico
- Plan de gestión de suministros generales
- Formación de profesionales sobre la seguridad de las infraestructuras
- Claves para un entorno de la atención que minimiza el estrés ambiental y evitable de pacientes, profesionales y familiares

Módulo 2.4 Seguridad de la medicación, seguridad quirúrgica y las infecciones asociadas a la atención en salud (IRAS)

- Introducir la seguridad de la medicación y los principales antecedentes internacionales.
- Identificar los problemas de seguridad de la medicación en sus diferentes fases.
- Analizar y aplicar las estrategias preventivas para la disminución de los problemas de seguridad de la medicación y principales barreras que tienen profesionales y pacientes.
- Introducir la seguridad quirúrgica como área destacada de la mejora de la seguridad de los pacientes en general.
- Identificar y explorar la aplicación de estrategias de mejora en seguridad quirúrgica.
- Explicar las infecciones relacionadas con la atención en salud (IRAS) como un problema de seguridad y revisar las estrategias para su prevención y el papel de los diferentes servicios y profesionales en la prevención y control de las IRAS.

Unidades didácticas

✓ 2.4.1 Seguridad de la medicación (I)

- Definiciones y glosario de términos en seguridad de la medicación. El *Institute for Safe Medication Practices* (ISMP) como referente de la seguridad en el uso de los medicamentos
- Incidencia de los problemas de seguridad de la medicación: métodos de evaluación
- Medir los riesgos de la gestión de la medicación en una organización: cuestionario

✓ 2.4.3 Infecciones relacionadas con la atención en salud (IRAS)

- Conciliación de la medicación
- Educación de los pacientes
- Acciones para prescriptores
- Acciones para pacientes
- Acciones para farmacéuticos
- Acciones para enfermeras
- Recomendaciones preventivas del ISMP
- Recomendaciones preventivas de *Joint Commission*
- Recomendaciones del *Quality Forum*
- Acceso a la información científicamente solvente
- Medicación de alto riesgo y alertas
- Mejorar la alianza terapéutica entre paciente y profesional
- Experiencia de un programa de seguridad de la medicación en un centro de salud: aplicaciones

✓ 2.4.2 Seguridad de la medicación (II)

- Seguridad en la selección y adquisición
- Seguridad de la prescripción
- Seguridad de la administración
- Seguridad del seguimiento
- Adecuado cumplimiento de la prescripción
- Automedicación y sus riesgos

✓ 2.4.4 Seguridad quirúrgica

- Principales términos relacionados con la seguridad de los pacientes en el campo de la medicina perioperatoria
- Incidencia y causas de los problemas de seguridad en los pacientes quirúrgicos
- Cirugía innecesaria
- Medición de la estructura, proceso y resultado en el área quirúrgica
- ¿El volumen como predictor de seguridad del paciente?
- Estándares y recomendaciones del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad
- Diferentes listados de verificación (*checklist*) para la cirugía segura
- Otras estrategias para la mejora de la seguridad quirúrgica: Guía de la OMS para la seguridad quirúrgica
- Seguridad en anestesia
- Principales peligros en el quirófano y cómo prevenirlos para la seguridad de pacientes y profesionales
- Productividad y eficiencia del área quirúrgica como elemento impulsor de la calidad y seguridad del paciente
- Mejora de la seguridad del paciente quirúrgico: principales barreras y estrategias impulsoras que pueden acelerar el progreso

Módulo 2.5 El programa de gestión, la implicación de los pacientes y el apoyo a las segundas víctimas en el abordaje de la seguridad

- Aplicar la seguridad desde la perspectiva de los pacientes.
- Conocer y describir estrategias de participación de los pacientes en su seguridad.
- Conocer y simular estrategias de comunicación de los errores a los pacientes.
- Conocer estrategias de apoyo a las segundas víctimas como compromiso institucional por la seguridad del paciente.
- Identificar y explicar estrategias de mejora de la seguridad del entorno de la atención y de los profesionales.

Unidades didácticas

✓ 2.5.1 Seguridad desde la perspectiva de los pacientes

- Conceptos básicos, definición y modelos de participación
- Disposición de los pacientes a participar en su seguridad
- Disposición de los profesionales a favorecer participación y enfoques aplicados
- Métodos, roles y ámbitos de participación
- Experiencias colectivas de participación
- Efectividad y beneficios de la participación de los pacientes

✓ 2.5.3 Estrategias de mejora de la seguridad

- Comunicación de los errores como un derecho de los pacientes
- Diferentes estrategias a nivel internacional
- Aspectos éticos y legales
- Pasos para una correcta comunicación del error
- Identificación de las principales barreras

✓ 2.5.2 Apoyo a los profesionales ante la ocurrencia de errores y eventos adversos

- Definición de la participación del paciente en la seguridad
- Dimensiones utilizadas para la participación de los pacientes
- Métodos de participación
- Ámbitos de la seguridad que se han trabajado
- Disposición de los paciente a participar y factores que influyen en su participación
- Disposición de los profesionales para favorecer la participación de pacientes
- Efectividad de las intervenciones
- Recomendaciones para la implementación
- Tendencias de innovación en participación de los pacientes en su seguridad
- Experiencias internacionales en la participación de los pacientes en la seguridad de los pacientes
- 'Patient Engagement in Patient Safety: A Framework for the NHS' como ejemplo de iniciativa institucional
- Pacientes por la seguridad de los pacientes: experiencias en Europa y en América

Proceso de inscripción

Matrícula

El **precio de la matrícula del Máster** es **6.300 euros**. Un pago inicial de **300 euros en el momento de la inscripción** permitirá al alumno reservar la plaza y realizar la entrevista de admisión.

Después de un proceso de admisión favorable, los 300 euros se descontarán del importe total de la matrícula. En caso de no ser admitido, esta cantidad sería devuelta inmediatamente. Se considerarían a fondo perdido si fuera el alumno quien decidiera abandonar la matrícula al curso.

Si hubiese más inscripciones que plazas disponibles, tendrían preferencia de acceso al curso las personas que hubiesen formalizado la reserva de la matrícula.

El **pago de la matrícula** puede realizarse por transferencia bancaria o por tarjeta de crédito en las siguientes modalidades de pago:

1 PLAZO	Reserva de plaza 300 € a la inscripción	6.000 € 01/09/2024			
4 PLAZOS	Reserva de plaza 300 € a la inscripción	540 € 01/09/2024	1.260 € 01/01/2025	2.100 € 01/04/2025	2.100 € 01/10/2025
15 PLAZOS	Reserva de plaza 300 € a la inscripción	420 € mensuales Antes del inicio de cada módulo La reserva de plaza se descontará del primer plazo			



BONIFICACIONES

- ★ 420 € de descuento si se paga la matrícula en un plazo
- ★ 10 % de descuento para los miembros de las Sociedades de Calidad
- ★ 10 % de descuento para las organizaciones que inscriban 3 o más personas
- ★ 5 % de descuento si se realiza la formalización de la matrícula antes del 31 de mayo de 2024

Las bonificaciones no son acumulables y se aplicarán en el último plazo, según la modalidad de pago elegida

Proceso de inscripción

Documentación

Documentación personal

- Fotocopia compulsada DNI/Pasaporte
- Fotografía carnet

Documentación académica

Alumnado con título de grado expedido en Universidades de España

- Fotocopia compulsada título universitario

Alumnado con título de grado expedido en otros países de la Unión Europea

- Fotocopia compulsada título universitario
- Fotocopia compulsada expediente académico

Alumnado con título de grado expedido en otros países

- Fotocopia compulsada título universitario con **Apostilla de la Haya**
- Fotocopia compulsada expediente académico con **Apostilla de la Haya**

Admisión



Límite de inscripción
30 de junio de 2024



“Incorporar la convicción apasionante de que el mundo de las ideas y el mundo de la acción no están separados, como algunos piensan, sino que son inseparables uno de otro. Las ideas, en particular, son las fuerzas verdaderas que le dan forma al mundo tangible.”

Prof. Avedis Donabedian, 1986

Más información:

Neus Gabà: ngaba@fadq.org

www.fadq.org

Contacto

 c/ Provença, 293, pral.
08037 Barcelona

 Tel: +34 932 076 608

Redes sociales

 Fundación Avedis Donabedian

 @Inst_Donabedian

 Fundación Avedis Donabedian

