

Asignatura: Gestión de la Calidad

Carrera: Licenciatura en Organización y Asistencia de Quirófanos

Ciclo Lectivo: 2015

Docente/s: Docente Coordinador: Lic. Silvia Susana García

Carga horaria semanal: 4 hs totales

Tipo de Asignatura: teórico-práctica anual

Fundamentación y Objetivos:

El objetivo principal de esta asignatura es comenzar a incorporar los conceptos y estrategias que brinda la implementación de gestión de la Calidad en el Área Quirúrgica integrada al hospital. Con las habilidades que el estudiante ira desarrollando a través de la cursada y con la articulación de las otras materias podrá comprender la importancia de la gestión por procesos.

En este marco la materia les enseñara la estructura y el funcionamiento de las organizaciones de salud

Objetivos:

Que los alumnos:

- Reconozcan y apliquen efectivamente el vocabulario y los conceptos de gestión de la calidad en el Área Quirúrgica.
- Interpreten los conceptos de la certificación de los sistemas de gestión de la calidad por las normas de la serie ISO 9000.
- Identifiquen a la gestión de calidad como uno de los elementos del proceso de atención de la salud.
- Reconozcan y apliquen las herramientas estadísticas de gestión de la calidad.
- Diferencien el rol del recurso humano en el proceso de calidad.
- Discriminen el costo de la calidad y de la mala calidad.
- Practiquen la resolución de problemas con un enfoque sistémico.

Contenidos mínimos:

Definición de Calidad. Su importancia en el campo de la Salud. Conceptos: productos, procesos, sistemas.

Dimensiones de la calidad: humana, técnica, del entorno. Control de la calidad.

Normas y requisitos de calidad. Capacitación permanente

La calidad en salud. Distintos enfoques para la gestión de la calidad. Herramientas y técnicas de gestión de la calidad.

Comprender la importancia de la visión por procesos en el Área de salud y en especial en quirófanos.

Elaborar registros de la producción del servicio de realización para luego obtener resultados.

Entender la trazabilidad del producto que realizamos y su registro para luego analizarlo.

Introducirlos en las ventajas de la realización de auditorías internas para luego llegar a poder como institución obtener la certificación de las Normas ISO9001.

Contenidos Temáticos o Unidades:

Unidad N° 1: Definición de Calidad

Concepto de Calidad. Evolución de la Calidad. Definición de Sistema de Gestión de la Calidad. Análisis de las nuevas tendencias. Los ocho principios de la gestión de la calidad.

Unidad N° 2: Dimensiones de la calidad: humana, técnica, del entorno.

Conceptos de las dimensiones. Organización funcional. Liderazgo, compromiso de la dirección. Recursos humanos. Comunicación con el paciente, la familia y el equipo quirúrgico. Filosofía de Deming.

Unidad N° 3: Control de la calidad. Normas y requisitos de calidad.

Introducción a la Serie de las Normas ISO 9000:2005. Estructura de las normas, implementación y beneficios. Documentación necesaria para el control del SGC. Herramientas de gestión de la calidad, tormenta de ideas, FODA.

Unidad N° 4: Distintos enfoques para la gestión de la calidad.

Sistemas de Gestión Integrados en Organizaciones de Salud. Enfoque en el cliente. Generalidades. Enfoque basado en procesos. Diagrama de procesos en la organización. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores.

Unidad N° 5: Enfoque sistémico para la documentación.

Gestión de la información. Impacto de las nuevas Tecnología en la organizaciones de Salud. Estructura de la documentación del Sistema de gestión de la calidad. Manual de la calidad. Procedimientos documentados, Instructivos.

Unidad N° 6: Herramientas de gestión y Proveedores de Servicio de Salud

Flujograma, Pareto, Diagrama Temporal, FODA, Ishikawa. Calificación de proveedores. Registro de calificación de los proveedores y selección de los mismos.

Unidad N° 7: Infraestructura y ambiente de trabajo.

Concepto de infraestructura y ambiente de trabajo. Gestión de la infraestructura y de los depósitos. Registro de gestión de los depósitos. Control de equipamiento norma IRAM-ISO 13.485. Control de dispositivos de seguimiento y medición.

Unidad N° 8: Análisis y mejora continua.

Medición, diseño de Indicadores. Encuesta de satisfacción. Tratamiento de las no conformidades, acciones correctivas y sus registros. Acciones preventivas y sus registros.

Unidad N°9: Auditoría interna.

Elección de los auditores internos, ISO 19011, planificación de una auditoría, procedimiento documentado de la auditoría interna. Realización de la auditoría interna.

Bibliografía Obligatoria:

- Norma Argentina IRAM- ISO 9000, 2005 Sistemas de gestión de la calidad Fundamentos y vocabulario.
- Norma Argentina IRAM- ISO 9001, 2008 Sistemas de gestión de la calidad Requisitos.
- NORMA INTERNACIONAL ISO 9004, 2011 Gestión para el éxito sostenido de una organización- Enfoque de gestión de la calidad.
- Norma IRAM-IACC E 10013 Guía para la elaboración de manuales de la calidad.
- Malagón Londoño, Galán Morera, Pontón Laverde: "Garantía de Calidad en Salud", Editorial, Medica Panamericana, 2ª Edición, año 2009.
- James, R. Evans, William, M, Linsay: "Administración y Control de la Calidad", Editorial, Thomson, 6ª Edición, año 2005.
- García Mónaco, Ricardo, Pittaluga, Roberto Rubén, "Introducción al gerenciamiento en Diagnostico por Imágenes", Editorial, Ediciones Journal. 1ª Edición, año 2005.

Bibliografía de consulta:

- Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Secretaría de Salud. (1998). Subprograma de Gestión de Calidad.
- Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Secretaría de Salud. (1999). Guía para el uso de los buzones de mejora.
- Instituto Argentino de Normalización (IRAM). (1996). Normas IRAM- ISO sobre gestión ambiental. Serie ISO 14000.
- Instituto Argentino de Normalización (IRAM). (1999). Normas IRAM- ISO Serie ISO 9000:2005. Las normas del nuevo milenio. Material de apoyo a cursos de actualización para auditores líderes. No impreso.
- Instituto Argentino de Normalización (IRAM). (2000). Normas IRAM-IACC-ISO sobre gestión y aseguramiento de la calidad. Serie ISO 9004, 2009. Cuarta edición ampliada. 1998. Y Normas ISO 9000. 1ª Edición.
- Mella Mejías, César: La Calidad en los Procesos de Formación de Personal.
- Ministerio de Salud y Acción Social de la Nación. República Argentina. (1993). Proyecto para la reforma del sector salud. Pressal. Componente 2. Hospital Público de Autogestión.
- Moller, Klaus. (1991). Calidad Personal. La base de todas las demás calidades. TMI. Publishing A/S Dinamarca.
- Munro-Faure, Lesley & Malcolm. (1995). Sistemas de gestión de calidad. Guía para la implantación de las normas Iso 9000. ed. Folio Barcelona.

- PASCAO-OPS/OMS. (1994). Memoria del Foro Centroamericano para el Desarrollo de Recursos Humanos en el Sector Salud. Págs.121-139.San José de Costa Rica. 21-23/7/94.
- Pittaluga, Roberto R. (1998). Nuevos Municipios. Un enfoque integrador de la gestión municipal con miras al Siglo XXI. Calidad empresarial. Nº 12: Págs. 64 y 65. Nov.-Dic.
- Programa de gestión de Calidad para el sector público. Secretaría de la Función Pública. Presidencia de la Nación Argentina. (1995). Manual para la mejora de procesos. Feb.
- Scholtes, Peter y cols. (1991). El manual del equipo. Cómo usar equipos para mejorar la calidad. Joiner Associated Incorporated. Madison. Wisconsin. Nov.

Modalidad de dictado:

Se propone clases teóricas prácticas con presentaciones en multimedia, búsqueda bibliográfica, lectura de los textos, talleres y trabajos prácticos con resolución de problemas.

Los alumnos trabajaran en equipo para realizar los trabajos durante la clase y ellos expondrán al finalizar las mismas para ver el punto de vista de cada equipo.

Actividades extra-áulicas

Como actividad extra áulica es desarrollar un trabajo escrito individual de un Manual de Funciones.

Su objetivo es definir un organigrama en el quirófano, cuando comienza y termina la función del Instrumentador Quirúrgico como integrante del mismo.

La aprobación de este trabajo es requisito para rendir la evaluación final.

Régimen de aprobación:

La asignatura consta de dos evaluaciones parciales, dos recuperatorios de las evaluaciones parciales, un trabajo práctico individual y una evaluación final.

La calificación dependerá de del siguiente porcentaje:

El 70% de la nota corresponde a la teoría.

El 30% de la nota corresponde a las actividades prácticas.

Criterios de evaluación:

La evaluación será formativa, para finalizar el cuatrimestre y poder rendir el examen final el estudiante deberá:

Participar en las clases, y tener un 75 % de asistencia a las mismas.

Realizar los trabajos propuestos.

Conocimiento del vocabulario aprendido.

Superarse en la evaluación y en la comprensión de los conceptos desarrollados.