

Programa Regular de asignatura

Asignatura: Gestión de la Calidad

Carrera: Licenciatura en Organización y Asistencia de Quirófanos

Ciclo Lectivo: Año 2017

Docente Coordinador: Lic. Silvia Susana García

Carga horaria semanal: 4 hs

Tipo de Asignatura: Asignatura teórico-práctica

Fundamentación:

Esta asignatura se propone 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 los estudiantes irán desarrollando a través de la cursada y con la articulación de las otras materias podrán comprender la importancia de la gestión por procesos. En este marco, la materia les enseñará 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 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.

Importancia de la visión por procesos en el área de salud y en especial en quirófanos.

Elaboración de registros de producción del servicio de realización para luego obtener resultados.

Trazabilidad del producto que se realiza, registro y análisis.

Ventajas de la realización de auditorías internas para la obtención de la certificación de las Normas ISO 9001.

Contenidos Temáticos o Unidades:

Unidad Nro.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 siete principios de la gestión de la calidad.

Unidad Nro.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 Nro.3: Control de la calidad. Normas y requisitos de calidad.

Introducción a la serie de las Normas ISO 9000:2013. Estructura de las normas, implementación y beneficios. Documentación necesaria para el control del SGC. Herramientas de gestión de la calidad, por ejemplo, tormenta de ideas, FODA.

Unidad Nro.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 Nro.5: Enfoque sistémico para la documentación.

Gestión de la información. Impacto de las nuevas tecnologías en la organizaciones de salud. Estructura de la documentación del sistema de gestión de la calidad. Manual de la calidad. Procedimientos documentados, instructivos.

Unidad Nro.6: Herramientas de gestión y proveedores de servicio de salud

Flujograma, gráfico de Pareto, diagrama temporal, FODA, diagrama de Ishikawa. Calificación de proveedores. Registro de calificación de los proveedores y selección de los mismos.

Unidad Nro.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 Nro.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 Nro.9: Auditoría interna.

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

Bibliografía Obligatoria:

- Norma Argentina IRAM- ISO 9000, (2013) Sistemas de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario.

- Norma Argentina IRAM- ISO 9001, (2015) 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 (2009) "Garantía de Calidad en Salud", Editorial, Medica Panamericana, 2º Edición.
- James, R. Evans, W. (2005) "Administración y Control de la Calidad", Editorial, Thomson, 6º Edición.
- García Mónaco, R., Pittaluga, R. (2005) "Introducción al gerenciamiento en Diagnóstico por Imágenes", Editorial, Ediciones Journal. 1º Edición.

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. 1º Edición.
- Mella Mejías, C. 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. Nro. 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.

Propuesta pedagógico – didáctica:

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

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

Actividades extra-áulicas

Se propone desarrollar un trabajo escrito individual: construcción 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 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, en las distintas instancias los estudiantes deberán dar muestra de que conocen el vocabulario y comprenden los conceptos desarrollados. 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.

El examen final se aprobará con 4 (cuatro) o más puntos.