

**Denominación de la asignatura:** Introducción a la gestión de la Calidad

**Carrera a la cual pertenece:** Tecnicatura Universitaria en Farmacia Hospitalaria

**Ciclo lectivo:** 2019

**Docente:** Coordinador: Andrea Barrabino

**Carga horaria semanal:** 2 horas semanales

### **Fundamentación**

Es una materia de 2° año, en la cual los alumnos adquieren los conocimientos y habilidades necesarias para evaluar y gestionar Calidad en un Servicio de Farmacia Hospitalaria.

La Gestión de la Calidad, si bien no es nueva, en el último tiempo ha adquirido una importancia fundamental dentro de las instituciones de salud debido a los cambios científicos, tecnológicos y sociales, que modifican la estructura y funcionamiento de las instituciones.

Por otro lado, es menester que todos los integrantes del equipo de salud aseguren la mayor equidad y seguridad en el diagnóstico y tratamiento de los pacientes. Podemos decir que asegurar la calidad es un imperativo ético para cualquier trabajador de la salud en los tiempos actuales.

En este marco los trabajadores de la salud deben aprehender los conceptos y herramientas que mejoren la calidad de los servicios y aseguren a los pacientes calidad, equidad y seguridad.

### **Objetivos:**

Que los alumnos:

- Puedan ser facilitadores y evaluadores que aseguren la implementación efectiva de la Gestión de la Calidad dentro de farmacias hospitalarias.
- Tengan capacidad de liderar y desarrollar sistemas de gestión que cumplan con requisitos de calidad preestablecidos.
- Sean capaces de aplicar técnicas y procedimientos prácticos de mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios.
- Adquieran habilidades para el trabajo en equipo y el liderazgo.
- Reconozcan el respaldo científico y efectividad práctica, de los distintos instrumentos referidos a la Calidad, y accedan a la bibliografía adecuada.

### **Contenidos mínimos:**

Calidad: conceptos generales. Sistemas de gestión de la calidad. Diferentes modelos. Sistema de calidad de Normas ISO. Principios de Gestión de la calidad: Enfoque al usuario. Liderazgo. Participación del personal. Enfoque basado en proceso. Enfoque de sistema para la gestión. Mejora continua. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Identificación y secuencia de los procesos: Mapa de procesos. Descripción de los procesos. Diagrama de procesos. Proceso. Procedimiento. Seguimiento y medición para obtención de resultados. Indicadores del proceso. Control de los procesos. Mejora de los procesos con base en el seguimiento y medición. Planificar, hacer, verificar, actuar. Calidad asistencial. Definición y terminología. Análisis de los procesos internos en un

Servicio de Farmacia y externos relacionados con un Servicio de Farmacia. Programa Nacional de Garantía de la Calidad: Res. 641/00. Indicadores de actividad e indicadores de producción en Farmacia Hospitalaria.

### **Contenidos temáticos o unidades:**

#### **Módulo 1: Introducción a la calidad.**

Definiciones, características y aspectos centrales de la calidad. Historia de la calidad y de la calidad en salud.

La gestión de la calidad en instituciones de salud. Generalidades y conceptos.

Programas de calidad en Salud Pública. Los programas de Calidad del ministerio nacional y provincial.

**Módulo 2: Pensamiento sistémico.**

Planificación y gestión estratégica. Gestión por procesos. Mapa de procesos  
Cultura organizacional. Gestión participativa.  
Liderazgo: concepto y teorías. Motivación, participación.

**Módulo 3: Evaluar la calidad**

Indicadores. Concepto, tipos de indicadores, construcción de indicadores. Estándares.  
Tablero de mando  
Documentación en un programa de Calidad. Registros.

**Módulo 4: Modelos de evaluación y gestión de la calidad.**

Accreditación a través de estándares: Habilitación, Categorización, Autoevaluación, Certificación y  
Accreditación. Definiciones.  
Normas ISO. Concepto y análisis.  
Las Instituciones que habilitan, certifican y acreditan calidad: ITAES, CENAS, IRAM, otras.  
Premios a la calidad.

**Módulo 5: Seguridad del paciente**

Atención centrada en el paciente, ética y derechos humanos.  
Derechos del paciente, gestión enfocada en el usuario.  
Eventos adversos, seguridad del paciente y gestión de riesgos sanitarios prevención de efectos  
adversos.

**Módulo 6: Calidad en el servicio de Farmacia**

Análisis de los procesos internos en un Servicio de Farmacia y externos relacionados con un Servicio  
de Farmacia.  
Programa Nacional de Garantía de la Calidad: Res. 641/00.  
Indicadores de actividad e indicadores de producción en Farmacia Hospitalaria.

**Bibliografía:**

Norma ISO 9000:2000. Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.  
Norma ISO 9001:2000. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos  
Guía para una gestión basada en procesos. Instituto andaluz de tecnología (2009)  
Enfoque basado en procesos y procedimientos guía para la gestión en Farmacia Hospitalaria.  
Asociación Argentina de Farmacéuticos de Hospital. (2012)  
Farmacia Hospitalaria. Tomo I. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria. (2002)  
Garantía de Calidad en los Servicios de Farmacia Hospitalaria. Sociedad Española de Farmacia  
Hospitalaria. (1990)  
Programa Nacional de Garantía de Calidad de la atención médica. Resolución 641/2000  
Resolución Ministerio de Salud Nación 1023/2012. Directriz de Organización y funcionamiento de  
Farmacias Hospitalarias de establecimientos asistenciales con internación.

**Modalidad de dictado:**

- Clases teórico-prácticas
- Estudios de caso: análisis y debate
- Actividades no presenciales: con ejercicios activos para ser desarrollados por los cursantes.
- Referencias bibliográficas "clave", para apoyar las exposiciones, material didáctico y bibliografía.

**Régimen de aprobación:**

- 75% de asistencia a clases.
- Un parcial con una instancia de recuperación.
- La nota final será la del parcial, más la evaluación del docente sobre el proceso de aprendizaje que desarrolló el alumno en la cursada.

Los estudiantes tendrán la posibilidad de promocionar la materia si las evaluaciones parciales, promedian una nota mayor o igual a 7 o más puntos de promedio entre todas las instancias evaluativas, sean éstas parciales o sus recuperatorios, debiendo tener una nota igual o mayor a seis (6) puntos en cada una de éstas. Aquellos/as alumnos/as que hayan obtenido una calificación de al menos cuatro (4) puntos y no se encuentren en las condiciones de promoción, deberán rendir un examen final que se aprobará con una nota no inferior a cuatro (4) puntos, según el Reglamento Académico de la Universidad Nacional Arturo Jauretche vigente, Res. CS N° 43/14.