

Calidad y procesos

Rosa M. González Llinares
Rosa Ruiz Cortinas

PID_00148049

Material docente de la UOC



Universitat Oberta
de Catalunya

www.uoc.edu

Rosa M. González Llinares

Diplomada en Enfermería, máster en Investigación sociosanitaria por la Universidad del País Vasco (UPV). Su trayectoria laboral ha transcurrido en diferentes organizaciones de servicios de Osakidetza: hospitales de Basurto y Cruces (Bizkaia), hospital de Txagorritxu y el centro de salud Olaguibel en Araba. Actualmente y desde el año 1990, es técnico de gestión en la Organización Central y concretamente en la Subdirección de Calidad. Desde esta Subdirección ha liderado y lidera programas relacionados con las líneas estratégicas de Osakidetza, tales como: los cuidados (desde la vertiente de la metodología, evaluación, aplicación informática Zaineri, así como la coordinación interniveles asistenciales), la satisfacción del paciente (respecto a la elaboración de cuestionarios en dos ámbitos de la atención sanitaria, hospitalización a domicilio y cirugía mayor ambulatoria, y la gestión de quejas y reclamaciones en Osakidetza), la calidad total (en todas sus vertientes, por ejemplo los procesos), y proyectos de investigación relacionados, entre otros temas, con los cuidados, la seguridad y la calidad total. Docente desde la vertiente de la formación continua (profesionales sanitarios de Osakidetza y de otros servicios de salud) y de pregrado (escuelas de enfermería de la UPV) en las áreas señaladas. Es miembro del Club de Evaluadores de Euskalit (Fundación Vasca para la Innovación y Calidad del Gobierno vasco) ejerciendo de "senior" para aquellas organizaciones sanitarias y no sanitarias que optan por una evaluación externa para conseguir algún premio de calidad que otorga la mencionada Fundación.

Rosa Ruiz Cortinas

Licenciada en Medicina y Cirugía por la Universidad de Barcelona. Especialista en Medicina Interna y diplomada en Economía de la Salud. Directora de Planificación y Calidad del Consorci Sanitari de Terrassa.

Primera edición: marzo 2010
© Rosa M. González Llinares, Rosa Ruiz Cortinas
Todos los derechos reservados
© de esta edición, FUOC, 2010
Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona
Diseño: Manel Andreu
Realización editorial: Eureka Media, SL
Depósito legal: B-20.523-2010

Ninguna parte de esta publicación, incluido el diseño general y la cubierta, puede ser copiada, reproducida, almacenada o transmitida de ninguna forma, ni por ningún medio, sea éste eléctrico, químico, mecánico, óptico, grabación, fotocopia, o cualquier otro, sin la previa autorización escrita de los titulares del copyright.

Contenidos

Módulo didáctico 1

La función de calidad en las organizaciones sanitarias

Rosa Ruiz Cortinas

1. La calidad
2. La mejora de la calidad
3. La evaluación y los indicadores
4. Las estructuras organizativas de la gestión de la calidad
5. La calidad de la atención al cliente
6. Anexo I. Ejemplos de planes de calidad

Módulo didáctico 2

Los procesos. El proceso del cliente/paciente

Rosa M. González Llinares

1. La gestión por y de procesos
2. Descripción de los procesos. Etapas
3. El proceso estratégico "la voz/opinión del cliente"

