

# Calidad y procesos

Rosa M. González Llinares  
Rosa Ruiz Cortinas

PID\_00148049

Material docente de la UOC



Universitat Oberta  
de Catalunya

[www.uoc.edu](http://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"

