

La gestión de la calidad enfocada al cliente

Rosa M.^a González Llinares
Rodrigo Gutiérrez Fernández
Begoña Román Maestre

PID_00163421

Material docente de la UOC



Universitat Oberta
de Catalunya

www.uoc.edu


Rosa M.ª 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. Docente de formación continua (profesionales sanitarios de Osakidetza y otros servicios de salud) y de pregrado (escuelas de enfermería de la UPV).

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.


Rodrigo Gutiérrez Fernández

Licenciado en Medicina y Cirugía (UCM). Diplomado en Sanidad. Diplomado en Dirección de hospitales. Máster en Alta dirección pública. Diplomado en Bioética. Experto en evaluación de políticas y calidad de los servicios públicos. Director general de Calidad Asistencial y Atención al Usuario y secretario general del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM) entre julio del 2007 y octubre del 2009. En la actualidad desempeña el puesto de coordinador del Área de Atención al Ciudadano y Proyectos de Innovación y Mejora en los Servicios Centrales del SESCAM. Entre otras sociedades científicas, es miembro de la SEAUS y de la Sociedad Española de Calidad Asistencial.


Begoña Román Maestre

Profesora de Ética en la Facultad de Filosofía de la Universidad de Barcelona, doctora en Filosofía por la misma universidad (1993), obtuvo el Premio extraordinario de Licenciatura (1989) y de Doctorado (1995). Miembro del grupo consolidado del II Pla de Recerca de Catalunya 1999SGR 00423 "Ètica, Tecnologia i Societat". Colaboradora del Instituto Borja de Bioètica, miembro del Comité de Bioética de Cataluña, del Hospital San Rafael, del 2 de Mayo de Barcelona y del Comité de Seguimiento del Código de Ética de la Federación catalana de ONG para el desarrollo.

Sus líneas prioritarias de investigación son la ética kantiana y las éticas aplicadas a entornos profesionales y organizativos.

Primera edición: octubre 2010

© Rosa M.ª González Llinares, Rodrigo Gutiérrez Fernández, Begoña Román Maestre

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-40.221-2010

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 gestión de la calidad

Rosa M.^a González Llinares

1. La calidad y su evolución
2. Principios y modelos de calidad total
3. Enfoque basado en procesos en el ámbito de un sistema de gestión de la calidad total
4. Despliegue de los objetivos de la organización a través de los procesos. La gestión del proceso estratégico "La voz del cliente"
5. La identificación y secuencia de los procesos. El mapa de procesos. La gestión del proceso estratégico "La voz del cliente"
6. El seguimiento y medición de los procesos. La gestión del proceso estratégico "La voz del cliente"
7. La mejora de los procesos. La gestión del proceso estratégico "La voz del cliente"
8. Metodologías para la mejora y herramientas para la resolución de problemas
9. El camino hacia la gestión integral

Módulo didáctico 2

La seguridad del paciente

Rodrigo Gutiérrez Fernández

1. Consideraciones generales
2. Breve aproximación histórica a la seguridad del paciente
3. Definiciones
4. Magnitud de los efectos adversos
5. Seguridad del paciente y gestión de riesgos sanitarios
6. Modelos y explicaciones causales
7. Estrategias para la mejora de la seguridad de los pacientes
8. Políticas sobre seguridad del paciente a nivel internacional
9. Iniciativas sobre seguridad del paciente en España
10. Aspectos éticos en torno a la seguridad del paciente
11. El papel y la implicación de los pacientes
12. Conclusiones
13. Anexo. Plan estratégico de seguridad del paciente del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM) 2009-2012

Módulo didáctico 3

Ética de la organización sanitaria

Begoña Román Maestre

1. Las organizaciones como agentes morales
2. Los representantes de la organización

3. Valores y conflictos organizativos