



Universidad  
Internacional  
de Valencia

# Guía didáctica

## **ASIGNATURA: *Gestión de Procesos y de la Calidad en Organizaciones Sanitarias***

**Título:** *Máster Universitario en Dirección Sanitaria y Gestión Clínica*

**Materia:** *Planificación y gestión clínica: personas, información, procesos, tecnología y economía.*

**Créditos:** 6 ECTS

**Código:** 05MDGC

## Índice

1. Organización general .....	3
1.1. Datos de la asignatura.....	3
1.2. Equipo docente.....	3
1.3. Introducción a la asignatura.....	3
1.4. Competencias y resultados de aprendizaje .....	4
2. Contenidos/temario .....	4
3. Metodología .....	5
4. Actividades formativas .....	6
5. Evaluación .....	7
5.1. Sistema de evaluación .....	7
5.2. Sistema de calificación.....	8
6. Bibliografía .....	8
6.1. Bibliografía de referencia .....	8

# 1. Organización general

## 1.1. Datos de la asignatura

<b>MATERIA</b>	<i>Planificación y gestión clínica: personas, información, procesos, tecnología y economía</i>
<b>ASIGNATURA</b>	<i>Gestión de Procesos y de la Calidad en Organizaciones Sanitarias</i> <b>6 ECTS</b>
<b>Carácter</b>	Obligatorio
<b>Cuatrimestre</b>	Primero
<b>Idioma en que se imparte</b>	Castellano
<b>Requisitos previos</b>	No existen
<b>Dedicación al estudio por ECTS</b>	<b>25 horas</b>

## 1.2. Equipo docente

<b>Profesor</b>	<b>Dña. Carmen Abarca</b> <b>D. Pedro Rollán</b> <i>pedro.rollan@campusviu.es</i>
-----------------	---

## 1.3. Introducción a la asignatura

*Esta asignatura proporcionará conocimiento necesario para poder definir los procesos, las fases y subprocesos (gestión por procesos) necesarios para desarrollar la estrategia marcada, teniendo en cuenta aspectos como la calidad y seguridad. En definitiva, esta asignatura dota de los conocimientos y habilidades necesarios para llevar a cabo una planificación operativa.*

*En esta asignatura se aborda el concepto y la metodología de procesos, la innovación en los procesos asistenciales y la planificación operativa.*

## 1.4. Competencias y resultados de aprendizaje

### COMPETENCIAS BÁSICAS

CB6. Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.

CB7. Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.

CB8. Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.

CB9. Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan- a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.

CB10. Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

### COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DE LA ASIGNATURA

CE07- Definir el mapa de procesos de una organización sanitaria teniendo en cuenta las relaciones entre los distintos departamentos

CE09 - Diseñar estrategias para el análisis de datos y la integración de información en el contexto de una organización sanitaria.

## 2. Contenidos/temario

### UC1. Procesos

Tema 1. Concepto y metodología de procesos

Definición de procesos: mapa y sistema de gestión por procesos.

Metodología de gestión por procesos.

Modelos de calidad institucional: excelencia de los procesos asistenciales y gestión de la calidad total.

## **UC2. Innovación en procesos asistenciales integrados**

Tema 2. Innovación en procesos asistenciales integrados

El portfolio de servicios sanitarios y su revisión y actualización.

Gestión de procedimientos clínicos y de cuidado de pacientes.

introducción a la reingeniería de procesos, al modelo Lean Six-Sigma y al control del despilfarro.

CMBD: codificación de enfermedades.

Sistema TQM: análisis del rendimiento quirúrgico.

## **UC3. Planificación Operativa.**

Tema 3. Planificación operativa

Principios de planificación operativa.

Indicadores de actividad y su interpretación.

Gestión de recursos en situaciones de crisis. El caso particular de las pandemias.

# **3. Metodología**

La metodología de la Universidad Internacional de Valencia (VIU) se caracteriza por una apuesta decidida en un modelo de carácter e-presencial. Así, siguiendo lo estipulado en el calendario de actividades docentes del Título, se impartirán en directo un conjunto de sesiones, que, además, quedarán grabadas para su posterior visionado por parte de aquellos estudiantes que lo necesitasen. En todo caso, se recomienda acudir, en la medida de lo posible, a dichas sesiones, facilitando así el intercambio de experiencias y dudas con el docente.

En lo que se refiere a las metodologías específicas de enseñanza-aprendizaje, serán aplicadas por el docente en función de los contenidos de la asignatura y de las necesidades pedagógicas de los estudiantes. De manera general, se impartirán contenidos teóricos y, en el ámbito de las clases prácticas se podrá realizar la resolución de problemas, el estudio de casos y/o la simulación.

Por otro lado, la Universidad y sus docentes ofrecen un acompañamiento continuo al estudiante, poniendo a su disposición foros de dudas y tutorías para resolver las consultas de carácter académico que el estudiante pueda tener. Es importante señalar que resulta fundamental el trabajo autónomo del estudiante para lograr una adecuada consecución de los objetivos formativos previstos para la asignatura.

## 4. Actividades formativas

Durante el desarrollo de cada una de las asignaturas se programan una serie de actividades de aprendizaje que ayudan a los estudiantes a consolidar los conocimientos trabajados.

A continuación, se relacionan las actividades que forman parte de la asignatura:

### 1. Actividades de carácter teórico

Se trata de un conjunto de actividades guiadas por el profesor de la asignatura destinadas a la adquisición por parte de los estudiantes de los contenidos teóricos de la misma. Estas actividades, diseñadas de manera integral, se complementan entre sí y están directamente relacionadas con los materiales teóricos que se ponen a disposición del estudiante (manual, SCORM y material complementario). Estas actividades se desglosan en las siguientes categorías:

- a. Clases expositivas
- b. Sesiones con expertos en el aula
- c. Observación y evaluación de recursos didácticos audiovisuales
- d. Estudio y seguimiento de material interactivo

### 2. Actividades de carácter práctico

Se trata de un conjunto de actividades guiadas y supervisadas por el profesor de la asignatura vinculadas con la adquisición por parte de los estudiantes de los resultados de aprendizaje y competencias de carácter más práctico. Estas actividades, diseñadas con visión de conjunto, están relacionadas entre sí para ofrecer al estudiante una formación completa e integral.

### 3. Tutorías

Se trata de sesiones, tanto de carácter síncrono como asíncrono (e-mail), individuales o colectivas, en las que el profesor comparte información sobre el progreso académico del estudiante y en las que se resuelven dudas y se dan orientaciones específicas ante dificultades concretas en el desarrollo de la asignatura.

### 4. Trabajo autónomo

Se trata de un conjunto de actividades que el estudiante desarrolla autónomamente y que están enfocadas a lograr un aprendizaje significativo y a superar la evaluación de la asignatura. La realización de estas actividades es indispensable para adquirir las competencias y se encuentran entroncadas en el aprendizaje autónomo que consagra la actual ordenación de enseñanzas universitarias. Esta actividad, por su definición, tiene carácter asíncrono.

### 5. Prueba objetiva final

Como parte de la evaluación de cada una de las asignaturas (a excepción de las prácticas y el Trabajo fin de título), se realiza una prueba (examen final). Esta prueba se realiza en tiempo real (con los medios de control antifraude especificados) y tiene como objetivo evidenciar el nivel de adquisición de conocimientos y desarrollo de competencias por parte de los estudiantes. Esta actividad, por su definición, tiene carácter síncrono.

## 5. Evaluación

### 5.1. Sistema de evaluación

El Modelo de Evaluación de estudiantes en la Universidad se sustenta en los principios del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), y está adaptado a la estructura de formación virtual propia de esta Universidad. De este modo, se dirige a la evaluación de competencias.

Sistema de Evaluación	Ponderación
<b>Portafolio*</b>	<b>60 %</b>
<p>Este portafolio está integrado por tres actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Actividad entregable 1:</b> Resumen principales ideas sesión Gestión de recursos en situaciones de crisis. El caso particular de las pandemias. Esta actividad equivale al 10% de la nota final de la asignatura. Se evaluará que el contenido se ajuste a la sesión, y la pulcritud en la redacción. Máximo un folio.</li> <li>● <b>Actividad entregable 2:</b> Elaboración de la planificación Operativa de los Objetivos Estratégicos de la Actividad de la asignatura Liderazgo y estrategia. Se evaluará la calidad de las respuestas, y la pulcritud en la redacción. Esta actividad equivale al 25% de la nota final de la asignatura.</li> <li>● <b>Actividad entregable 3:</b> Desarrollo de un Proceso asistencial o equivalente, del trabajo desarrollado en Liderazgo y Estrategia. Se evaluará la calidad de las respuestas, y la pulcritud en la redacción. Esta actividad equivale al 25% de la nota final de la asignatura.</li> </ul>	
Sistema de Evaluación	Ponderación
<b>Prueba final*</b>	<b>40 %</b>
<p>El examen estará compuesto por 20 preguntas de tipo test con 4 alternativas de respuesta. Las preguntas tipo test serán corregidas aplicando la fórmula matemática para evitar los efectos del azar: <math>NOTA = ACIERTOS - ((Errores)/(N^{\circ}Alternativas - 1))</math></p>	

**\*Es requisito indispensable para superar la asignatura aprobar cada apartado (portafolio y prueba final) con un mínimo de 5 para ponderar las calificaciones.**

Los enunciados y especificaciones propias de las distintas actividades serán aportados por el docente, a través del Campus Virtual, a lo largo de la impartición de la asignatura.

Atendiendo a la Normativa de Evaluación de la Universidad, se tendrá en cuenta que la utilización de **contenido de autoría ajena** al propio estudiante debe ser citada adecuadamente

en los trabajos entregados. Los casos de plagio serán sancionados con suspenso (0) de la actividad en la que se detecte. Asimismo, el uso de **medios fraudulentos durante las pruebas de evaluación** implicará un suspenso (0) y podrá implicar la apertura de un expediente disciplinario.

## 5.2. Sistema de calificación

La calificación de la asignatura se establecerá en los siguientes cómputos y términos:

Nivel de aprendizaje	Calificación numérica	Calificación cualitativa
Muy competente	9,0 - 10	Sobresaliente
Competente	7,0 - 8,9	Notable
Aceptable	5,0 -6,9	Aprobado
Aún no competente	0,0 -4,9	Suspenso

Sin detrimento de lo anterior, el estudiante dispondrá de una **rúbrica simplificada** en el aula que mostrará los aspectos que valorará el docente, como así también los **niveles de desempeño que tendrá en cuenta para calificar las actividades vinculadas a cada resultado de aprendizaje**.

La mención de «**Matrícula de Honor**» podrá ser otorgada a estudiantes que hayan obtenido una calificación igual o superior a 9.0. Su número no podrá exceder del cinco por ciento de los estudiantes matriculados en una materia en el correspondiente curso académico, salvo que el número de estudiantes matriculados sea inferior a 20, en cuyo caso se podrá conceder una sola «Matrícula de Honor».

## 6. Bibliografía

### 6.1. Bibliografía de referencia

- La máquina que cambió el mundo: La historia de la Producción Lean, el arma secreta de Toyota que revolucionó la industria mundial del automóvil. de James P. Womack (Autor), Daniel T. Jones (Autor), Daniel Roos (Autor)
- Scrum: El revolucionario método para trabajar el doble en la mitad de tiempo (Ariel) de Jeff Sutherland
- El método Lean Startup: Cómo crear empresas de éxito utilizando la innovación continua de Eric Ries
- Métodos Agile. Scrum, Kanban, Lean. Carmen Lasa Gómez (Autor), Alonso Álvarez García (Autor), Rafael de las Heras del Dedo (Autor)

- Dilema De Los Innovadores, El: Cuando las nuevas tecnologías pueden hacer fracasar a las grandes empresas de Clayton M. Christensen
- Mide lo que importa: Cómo Google, Bono y la Fundación Gates cambian el mundo con OKR de John Doerr
- Organizaciones Exponenciales de Salim Ismail (Autor), Michael S. Malone (Autor), Yuri Van Geest (Autor), María Del Mar Castellano Sonera Francisco Palao Peter Diamandis
- Reinventar las organizaciones (Guía práctica ilustrada): La guía práctica ilustrada del libro que ha revolucionado el management Tapa blanda – Ilustrado, 20 octubre 2017 de Frederic Laloux