

GRADO EN FISIOTERAPIA 10024 GESTIÓN Y CALIDAD

CURSO 2018-2019

Datos generales de la asignatura

6 ECTS

4to Curso / 1er y 2do semestre/ Tipo OB

Lengua de impartición: Catalán y castellano

Francesc Munzón Merino fmunzon@umnaresa.cat
Ingeniero industrial especialidad mecánica.

Bàrbara M^a Arellano Fernández barellano@umanresa.cat
Licenciada en Psicopedagogia
Diplomada en Fisioterapia.
Directora y fisioterapeuta del Centre de Salut de la Columna Vertebral.

Objetivos

Es una asignatura que pretende aportar una visión general sobre la gestión de un centro y sobre la calidad y calidad asistencial.

Sobre la gestión de un centro se trabajarán temas relacionados con la figura del emprendedor y la idea de negocio. El plan de empresa de servicios de fisioterapia. Herramientas de soporte al emprendedor. El plan de marketing. El plan de operaciones. El plan de recursos humanos. El plan económico-financiero. Constitución de la empresa de servicios de fisioterapia. Autoconocimiento del emprendedor y las habilidades directivas del gestor.

En cuanto a la calidad se trabaja como parte integrante del proceso de dirección de un centro sanitario y como fruto del desarrollo personal y profesional de su equipo humano. Identificación, análisis y priorización de problemas de calidad y de las oportunidades de mejora. La monitorización de actividades de calidad en el campo sanitario. Sistemas de calidad y de mejora continua. Los sistemas de acreditación de la calidad y los modelos de excelencia, Así mismo, busca que se entienda la calidad como un elemento integrado en la práctica profesional, ("saber hacer"- "Saber estar") y como una metodología que permite la mejora continua enfocada a la satisfacción del cliente ("KAIZEN").

Todos los centros hospitalarios y de atención primaria, ya sean públicos o privados, mantienen y desarrollan principios de calidad asistencial; los más tienen ya sistemas de aseguramiento de calidad y de sometimiento a normas ISO2000 o de certificación de calidad. El profesional sanitario debe entender que será requerido para trabajar bajo esos supuestos y, que se espera de ella (él) una contribución pro-activa en los mismos. El tener competencias en calidad asistencial es, cada vez más, un "plus" de empleabilidad.

Competencias

BÁSICAS Y GENERALES

G2 - Atender a las necesidades de salud de la población y a los retos del propio colectivo profesional mediante actitudes innovadoras y dinámicas.

G3 - Interactuar con otras personas con empatía, demostrando habilidades en las relaciones interpersonales.

CB1 - Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.

CB3 - Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.

CB4 - Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.

TRANSVERSALES

T1 - Actuar con espíritu y reflexión críticos ante el conocimiento en todas sus dimensiones, mostrando inquietud intelectual, cultural y científica y compromiso hacia el rigor y la calidad en la exigencia

profesional.

T2 - Proyectar los valores del emprendimiento y de la innovación en el ejercicio de la trayectoria personal académica y profesional a través del contacto con diferentes realidades de la práctica y con motivación hacia el desarrollo profesional.

T6 - Usar distintas formas de comunicación, tanto orales como escritas o audiovisuales, en la lengua propia y en lenguas extranjeras, con un alto grado de corrección en el uso, la forma y el contenido.

T7 - Llegar a ser el actor principal del propio proceso formativo en vistas a una mejora personal y profesional y a la adquisición de una formación integral que permita aprender y convivir en un contexto de diversidad lingüística, con realidades sociales, culturales y económicas diversas.

ESPECÍFICAS

E1 - Diseñar, implementar y evaluar acciones e intervenciones de prevención de riesgos y promoción de la salud que incidan sobre diferentes determinantes de la salud (estilos de vida, redes sociales y comunitarias, entorno laboral, entre otros), a partir del desarrollo, mantenimiento y mejora de la actividad y el movimiento, en un entorno biopsicosocial.

E3 - Actuar profesionalmente de acuerdo con los valores inherentes a la propia profesión, y explicitados en el código de ética de fisioterapia, respetando con sentido crítico, el marco legal.

E4 - Recoger, analizar e interpretar críticamente información relevante sobre el usuario/paciente y su entorno desde un enfoque biopsicosocial, con el fin de evaluar y realizar una valoración clínica sobre las alteraciones funcionales, de la actividad o de la participación.

E8 - Comunicarse con los pacientes/usuarios, con el entorno significativo o familia y con otros profesionales, gestores o administradores. Utilizar el registro y canal de comunicación adecuado a las necesidades y características del interlocutor y del contexto comunicativo.

E10 - Participar como fisioterapeuta en un entorno interdisciplinario e incorporar la coordinación con otros profesionales y la participación en equipos de trabajo en la práctica habitual.

E11 - Gestionar, organizar y optimizar procesos de trabajo o servicios asistenciales del ámbito de la fisioterapia según las regulaciones administrativas y legales vigentes e incorporando modelos organizativos inclusivos y participativos.

E12 - Desarrollar el rol profesional del fisioterapeuta en diferentes entornos (medio hospitalario, sociosanitario y comunidad, entre otros) y en un marco de políticas sanitarias y sociales desde una perspectiva de atención integrada que permita la continuidad e integralidad en la atención a las personas.

Resultados de aprendizaje

5. Explica y desarrolla el proceso de creación y organización empresarial. (CB1, CB3, T1)

6. Confecciona un plan de empresa teniendo en cuenta criterios económicos, sociales, medioambientales y de calidad en general. (CB1, CB3, CB4, T2, E4, E11, E12)

7. Identifica las características de un emprendedor en el ámbito de las ciencias de la salud. (T1, E1)

8. Identifica y aplica las cualidades que permiten el ejercicio del liderazgo y la comunicación en las organizaciones mediante el uso de distintas lenguas. (CB3, G3, T1, T2, T7, E8, E11)

9. Describe y aplica los componentes esenciales de la cultura de la calidad y la seguridad en los centros sanitarios y conoce la metodología para el análisis y la evaluación de la calidad y los riesgos. . (CB3, T2, T6, E1, E3, E4, E8, E10, E11, E12)

10. Resuelve problemas y situaciones propias del desempeño profesional con actitudes emprendedoras y innovadoras. (CB4, G2, G3, T1, T2, T6, T7, E4, E8, E11, E12)

Recomendaciones

Esta asignatura no tiene recomendaciones ni requisitos previos a la matrícula.

Contenidos

Bloque 1

1.1 Gestión

El plan de empresa y el análisis estratégico

1. Introducción y selección de objetivos

2. El plan de empresa

1.2. Calidad

Conceptos generales sobre calidad y calidad asistencial.

Desarrollo histórico. La evolución de la calidad hacia su concepto actual

¿Qué es calidad?, El concepto de calidad aplicado al campo sanitario. Sus conceptos clave. La satisfacción del paciente.

Motivaciones para explicitar la calidad de la atención sanitaria

Aspectos erróneos de la calidad

Tendencias actuales en calidad sanitaria y asistencial.

Bloque 2

2.1 Gestión

El plan estratégico i la gestión de los recursos humanos

1.El plan estratégico

2.La gestión de RRHH

2.2. Calidad

La calidad como parte integrante del proceso de dirección de un centro sanitario y como fruto del desarrollo personal y profesional de su equipo humano

La calidad dentro del plan estratégico

- La misión
- La visión
- Los valores
- La mejora continua y la calidad total

El manual de calidad y los protocolos de atención

La calidad como fruto del desarrollo personal y técnico de los profesionales sanitarios y del perfeccionamiento de sus habilidades en el trato con pacientes

- La motivación: teoría y práctica de su mejora. Su valor en un proceso de atención de alta calidad
- La comunicación: como hacerla desde un prisma de calidad.
- La empatía como elemento esencial en la atención y prueba de calidad de la relación con el paciente.
- La inteligencia emocional en la relación con los demás, en el trabajo en equipo y en el trato con el paciente. Su incidencia en una atención de calidad.
- La prevención de riesgos laborales, ergonómicos y psicosociales: estrés, "burnout", etc. en el profesional sanitario. Su importancia en la calidad total asistencial

Bloque 3

3.1. Gestión

Habilidades y competencias del emprendedor y del gestor

1.Trámites para la constitución

2. Plan económico y financiero

3.2 Calidad

Identificación, análisis y priorización de problemas de calidad y de las oportunidades de mejora.

Clasificación de los problemas de calidad.

Métodos para la identificación y priorización de los problemas.

- Brainstorming.
- Técnica de grupo nominal.
- Matrices binarias para priorizar problemas y procesos

Métodos para identificación y priorización de las causas

- Diagrama de flujo.
- Diagrama causa-efecto.
- Histograma.
- Diagrama de Pareto.
- Gráficos de control y micro-muestreos

¿Qué significa monitorizar? El proceso de monitorización y evaluación

Características de los sistemas de monitorización.

El sistema "PDCA" o "círculo de Deming".

El "KAIZEN" o la búsqueda de la mejora continua

Gestión de/por procesos como soporte de trazabilidad y mejora continúa.

Sistema de calidad ISO 9000

- Definición, orígenes evolución y éxito
- Visión de la norma: Su importancia. Sus requisitos.

Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management).

Modelo de la "Joint Commission"

Otros modelos de excelencia

Actividades formativas

- Exposición magistral del profesor
- Confección de esquemas, presentaciones gráficas, mapas conceptuales, pósteres
- Debates, coloquios, conversaciones o grupos de discusión
- Trabajos de ampliación y síntesis
- Diseño, planificación y/o desarrollo de propuestas de intervención/investigación
- Exposiciones orales y defensas de proyectos
- Lectura y comprensión de textos y elaboración de informes y resúmenes
- Exámenes y pruebas
- Búsqueda de información bibliográfica
- Preparación individual de pruebas
- Corrección/revisión de ejercicios y seguimiento

Evaluación de la asignatura

Sistemas d'avaluació	Detall de les activitats avaluatives	%	Recuperable
Observación de la participación	Actividades en el aula	20%	No Recup.
Realización de Trabajos y proyectos	Proyecto de creación de un centro propio: - Parte escrita - Presentación pública del proyecto	60% 20%	Recuperable Recuperable
		100%	

Para superar la asignatura es imprescindible que, al finalizar el período complementario de evaluación, la media ponderada de todas las actividades sea igual o superior a 5.

En el caso de no superar la asignatura habrá un segundo período de evaluación en el cuál el alumno podrá llegar a recuperar un máximo del 50% de la nota final.

Si el alumno quiere mejorar la nota de una actividad recuperable, será necesario notificar formalmente al docente responsable de la asignatura en el término máximo de 3 días después de la publicación de las notas finales del período ordinario de evaluación.

Bibliografía