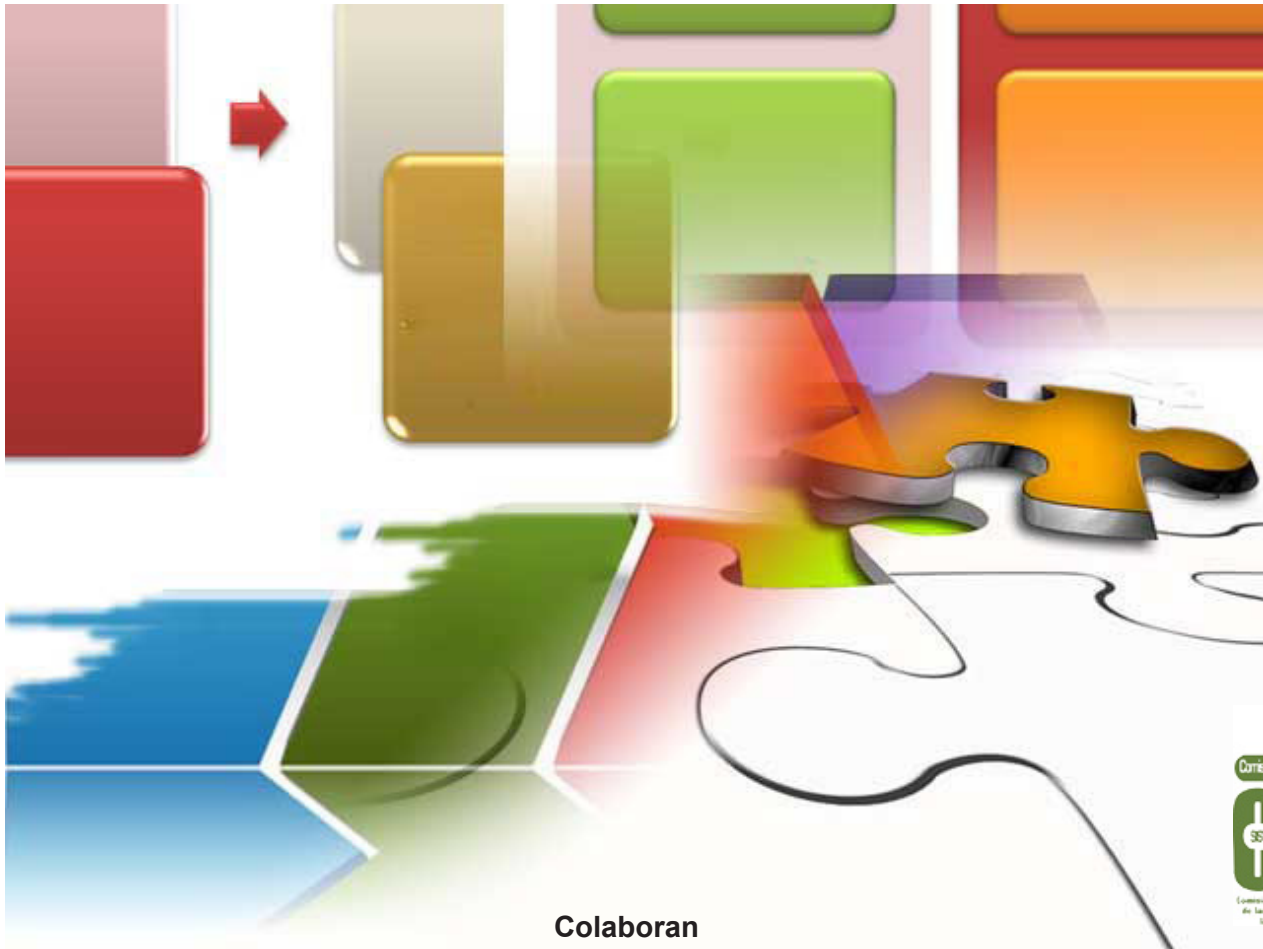


# CURSO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN SERVICIOS DE SALUD



Colaboran



Este curso pretende introducir o perfeccionar los conocimientos y habilidades de los participantes en la Gestión por Procesos a partir de los fundamentos propuestos por los principales modelos de calidad utilizados en el sector de los servicios de salud. El curso tiene tres características que facilitan la accesibilidad y el reconocimiento de los estudios.

1. Se imparte totalmente a distancia (modalidad e\_learning) a través del Aula Virtual de la FUNED.
2. La matrícula está permanentemente abierta, de manera que los interesados pueden incorporarse al curso inmediatamente a partir de su inscripción.
3. El curso está acreditado por la Comisión de Formación Continuada de las Profesiones Sanitarias de la Comunidad de Madrid/Sistema Nacional de Salud, con 12,6 Créditos

## PRESENTACIÓN

---

Las instituciones sanitarias bajo estrategias institucionales de buen gobierno, deben evolucionar inexorablemente desde formas jerárquicas funcionales hacia modelos organizativos más flexibles, autónomos, integrados, interactivos y comprometidos con una mejora continua en los resultados, acomodándose a las realidades sociales y expectativas cambiantes de los ciudadanos y usuarios de los servicios de salud.

En los sistemas sanitarios la calidad del servicio asistencial está directamente relacionada con el grado de consistencia e integración de las competencias profesionales, tecnológicas, organizativas, personales y sociales. El verdadero cambio organizativo está en la experiencia colectiva de los equipos multidisciplinares y en las comunidades de prácticas integradas y cooperativas que se adhieren a las ideas y métodos estandarizados y evaluables a través de los cuales consiguen ejecutar buenas estrategias y acciones coordinadas.

Las competencias esenciales (profesionales, tecnológicas y organizativas) junto con las competencias intratérgicas (relaciones personales, culturales, sociales) constituyen la base de sustentación de la nueva gestión clínica.

Otro elemento crítico en los microsistemas es la gestión y control de la I+D dentro de la cadena de innovación de los servicios sanitarios. Esta función debe permanecer integrada en el modelo de gestión clínica a través de formas de colaboración científica para gobernar el ciclo virtuoso y completo del conocimiento, siendo el pilar de la calidad del

servicio en la cadena de valor asistencial.

La gestión por procesos se basa en la cultura de la calidad y excelencia empresarial. Sus criterios de valor están contemplados en los principales modelos que actualmente se utilizan en la empresa y servicios como referencia para la innovación y la mejora de la efectividad y eficiencia de las organizaciones, tales como el modelo EFQM y familia de normas ISO.

La perspectiva de la calidad total aborda diferentes subsistemas organizativos, técnicos y de satisfacción de usuarios, así como otras partes agenciales interesadas “stakeholders”; desde la óptica empresarial se aplica metodologías basadas en la gestión y contabilidad de las actividades: La metodología de la Calidad Basada en la Gestión de las Actividades (ABQ) exige un conocimiento de los recursos empleados y de sus costes al objeto de conseguir el mejor resultado posible. Es ello que la calidad basada en la gestión de las actividades debe ser entendida como un sistema que alberga a dos subsistemas conexiónados entre sí: por un lado la realización y evaluación de las actividades, y por otro, los costes que generan las decisiones inductoras del consumo de recursos. Este conocimiento permite ir analizando procesos pequeños para después subir a niveles superiores con el fin de facilitar la administración de los grandes recursos de manera más coherente y fiable.

Bajo estos aspectos en el curso se propone el desarrollo de un proceso de enseñanza-aprendizaje, destinado a introducir de los participantes en el conocimiento teórico de la GP, adquirir habilidades para estabilizar los procesos donde participan y ejercen su desempeño y obtener competencias favorables que potencien su papel en la participación de proyectos de innovación incremental y radical.

## DIRIGIDO A:

---

En general a cualquier profesional vinculado a las ciencias de la salud, ciencias sociales y tecnologías interesado en adquirir o mejorar sus competencias en la gestión por procesos.

Está acreditado por la Comisión de Formación Continuada de las Profesiones Sanitarias de la Comunidad de Madrid//Sistema Nacional de Salud con 12,6 Créditos de formación continuada para las siguientes profesiones:

- Medicina
- Enfermería
- Farmacia
- Fisioterapia
- Odontología/Estomatología
- Biología
- Psicología Clínica
- Química
- Nutrición Humana

## LUGAR Y FECHA:

---

En Aula Virtual de la Fundación UNED.

Matricula permanente y abierta durante todo el año 2014

## HORAS LECTIVAS

---

250 horas.

100 horas acreditables por CFC del SNS

## INSCRIPCIÓN

---

Debe realizar un ingreso o transferencia por el importe correspondiente en la siguiente cuenta bancaria, en la que debe hacerse constar OBLIGATORIAMENTE el nombre del alumno y la referencia bancaria del curso en el resguardo del pago.

Banco Santander

c/c: 0049/0001/59/2811481584

Referencia bancaria del curso:

Envíe la copia del ingreso o transferencia (puede hacerlo por correo postal, fax ó mail) a:

Fundación UNED

Secretaría de Cursos

Curso de Administración y Secretariado de Centros Sanitarios

c/ Francisco de Rojas, 2 - 2º derecha

28010 Madrid

Tfno: 91 386 72 76

Fax: 91 386 72 79

jdolera@fundacion.uned.es

- El plazo de matriculación es libre y continuado, por tanto es posible formalizar la matrícula a lo largo de todo el año.
- Para matricularse en el curso, pinche sobre el botón "Matrícula online" situado debajo de la tabla de precios.

## PRECIO

---

400 Euros

## COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

---

Las competencias específicas que los alumnos deben adquirir a lo largo del curso son las siguientes:

- CE.1. Conocer y poner ejemplos de los diferentes tipos de modelos de gestión en los centros sanitarios, unidades y servicios clínicos.
- CE.2. Analizar los fundamentos e innovaciones en las que se basa la nueva gestión clínica.
- CE.3. Comprender el concepto y saber diferenciar los principales subsistemas que componen la calidad total.
- CE.4. Analizar los principales modelos de calidad que incorporan la gestión por procesos en los servicios de salud.
- CE.5. Saber explicar y calcular los costes de la no calidad en procesos clínicos.
- CE.6. saber explicar la teoría de procesos y tener la capacidad de identificarlos y clasificarlos.
- Saber elaborar un mapa de procesos.
- Conocer y cumplimentar los diferentes formularios de estabilización de procesos.
- Comprender el sistema de calidad ABQ en el contexto de la gestión por procesos.
- Comprender y saber aplicar el subsistema ABM en el contexto de la gestión por procesos.
- Comprender y saber aplicar el subsistema ABC en el contexto de la gestión por procesos
- Saber establecer la integración de los subsistemas ABM y ABC para construir un proceso estabilizado como producto final.

- Saber aplicar los fundamentos teóricos de la gestión por proceso en los diferentes segmentos presentes en los servicios de salud.

## OBJETIVOS

---

- Conocer los fundamentos, características y relaciones existentes en el entorno de la gestión clínica y la calidad.
- Analizar la perspectiva de innovación y cambio que se genera en la documentación y estabilización de procesos.
- Saber aplicar los fundamentos y metodología de la gestión por procesos en las unidades y servicios clínicos y asistenciales, espacio sanitario y salud urbana.
- Elaborar y comunicar resultados de los estudios de textos y análisis de las experiencias prácticas que se tratan en el curso.

## SISTEMA DE EVALUACIÓN

---

Al ser un curso on-line, para obtener el Diploma de superación del curso, el alumno tiene un tiempo de permanencia de hasta 8 meses desde su matriculación.

El sistema de evaluación se registrará por los siguientes criterios:

- Superación de un examen final sobre 40 preguntas tipo respuesta de elección múltiple o verdadero/falso.
- Realización de los ejercicios prácticos incluidos en cada módulo

## PROGRAMA:

---

### Modulo 1. La gestión clínica enfocada a modelos de excelencia empresarial.

- I. Nuevas formas de organización y gestión de centros y servicios sanitarios.
- II. La nueva gestión clínica.
- III. Calidad en los servicios sanitarios: subsistemas de calidad total
- IV. Modelos de calidad y excelencia en el contexto de los servicios sanitarios.

### Módulo 2. Elementos conceptuales y metodológicos de la gestión por procesos.

- I. Los procesos: concepto, tipos y clasificación.
- II. Mapa de procesos en instituciones y servicios clínicos.
- III. Metodología para documentar y estabilizar procesos.
- IV. Mejora continua de procesos.

### Módulo 3. Modelo ABQ. Calidad Basada en la Gestión de las Actividades.

- I. Principios conceptuales del modelo ABQ: subsistema ABM y ABC.
- II. Subsistema ABM. Gestión Basada en las actividades.
- III. Subsistema ABC. Contabilidad Basada en las Actividades.

IV. Integración de los subsistemas ABM y ABC para la gestión por procesos

### Módulo 4. Aplicación de la gestión por procesos en organizaciones sanitarias y servicios clínicos.

- I. Experiencias prácticas documentadas o publicadas en la implantación de la gestión por procesos en diferentes unidades y servicios clínicos.
- II. Experiencias prácticas en certificación ISO y procesos en el espacio sociosanitario.
- III. Experiencias prácticas en gestión por procesos en el ámbito de la salud urbana.

## METODOLOGÍA

---

El curso se imparte mediante modalidad on-line con soporte de plataforma docente interactiva en el Aula Virtual de la FUNED, así como con otras tecnologías de las comunicaciones y redes sociales. Los alumnos preparan el curso a su ritmo, aunque como se reflejará en la guía de módulos, lo ideal es que en 4 meses se complete el proceso de aprendizaje. Los alumnos dispondrán de clases grabadas y tutorías mediante videoconferencia, teléfono o foros de la plataforma.

Las actividades que los alumnos deben realizar son las siguientes:

- Estudio del material docente aportado por el profesorado.
- Preparación de pruebas de evaluación.

- Realización de ejercicios prácticos ligados al aprendizaje de conceptos y fundamentos impartidos y casos prácticos propuestos.

## EQUIPO DE DIRECCIÓN Y FORMACIÓN

---

El curso cuenta con un equipo que asume tareas de dirección, coordinación de módulos y colaboradores, así como el peso principal en la capacitación de los alumnos matriculados. También cuenta con un equipo de profesores de alta cualificación en materias transversales de gestión clínica y calidad.

### DIRECCIÓN:

Dr. Fernando Delgado Velilla. Jefe de Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología del Hospital Universitario Infanta Cristina de Parla.

Dr. José Ramón Mora Martínez. Secretario Académico del Máster Universitario en Administración sanitaria de la UNED y Codirector del Máster de Dirección Médica y Gestión Clínica de la UNED.

### COORDINADORES DE MÓDULOS:

Dra. María Codesido López. Directora Gerente del Hospital Universitario Puerta de Hierro.

Dr. Marcos Luján Galán. Jefe de Servicio de Urología del Hospital Universitario Infanta Cristina de Parla

### COLABORADORES/ PROFESORES:

Dr. Juan Manuel Cáceres Furuhejm. FEA. Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología



del Hospital Universitario Infanta Cristina de Parla.

Dra. María Codesido López. Directora Gerente del Hospital Universitario Puerta de Hierro.

Dr. Jesús Cruz Gómez. FEA. Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología del Hospital Universitario Infanta Cristina de Parla.

Dr. Fernando Delgado Velilla. Jefe de Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología del Hospital Universitario Infanta Cristina de Parla.

Dra. Carmen Ferrer Arnedo. Directora Gerente del Hospital Guadarrama. Profesora colaboradora de la ENS.

Dr. Marcos Luján Galán. Jefe de Servicio de Urología del Hospital Universitario Infanta Cristina de Parla

Dra. Susana Lorenzo Martínez. Jefe de la Unidad de Calidad. Hospital Universitario Fundación Alcorcón. Profesora colaboradora de la ENS.

Dr. Carlos Mingo Rodríguez. Director Gerente del Hospital Universitario Infanta Cristina de Parla

Dr. José Ramón Mora Martínez. Jefe de Servicio de Desarrollo Directivo de la Escuela Nacional de Sanidad.

Dr. Luis Ángel Oteo Ochoa. Jefe de área de desarrollo directivo y gestión de servicios sanitarios de la ENS.

Dr. Carlos Pascual Mateo. FEA. Servicio de Urología del Hospital Universitario Infanta Cristina de Parla.

Dr. José Luis Puerta López-Cózar. Experto en salud pública internacional. Profesor colaborador de la ENS.

Dr. José Ramón Repullo Labrador. Jefe de área de planificación y economía de la salud de la ENS.

Dr. Alfredo Sánchez Monteseirín. Médico Inspector. Profesor de la ENS

### **COORDINACIÓN, AULA VIRTUAL Y REDES SOCIALES**

D<sup>a</sup> Marta Mendez Jiménez. Lic. en Pedagogía y experta en formación e-learning.

D. Francisco Javier Fernández Rodríguez. Técnico en soporte docente y diseño gráfico.

D<sup>a</sup> Elena Romero Durante. Técnico en secretaria de formación y Community Manager.

