



# Máster

# Gestión de la calidad y de la seguridad de la atención en salud

2026-2027



# Índice

- Formación universitaria
- Objetivos y metodología
- Actividades
- Equipo docente
- Objetivos y contenidos por asignatura
- Matrícula
- Documentación y admisión
- Contacto

# Formación universitaria

Con más de 30 años siendo líderes en la gestión y mejora de la calidad en servicios de salud y sociales, el **Instituto Universitario Avedis Donabedian** traduce el conocimiento científico a la práctica profesional, planteando la **formación** como una de las **estrategias clave** para introducir la mejora de la calidad en las organizaciones.

## Nuestra formación

Nuestro Instituto ha desarrollado actividad docente en el terreno de la calidad en salud desde el año 1994 en el seno de la Universidad Autónoma de Barcelona.

Después de 20 ediciones presenciales y 9 ediciones *online*, presentamos un **NUEVO programa, completamente renovado, online de carácter universitario de especialización en el campo de la calidad y la seguridad asistencial de la Universidad Autónoma de Barcelona**.

## A quién va dirigida

Con una metodología flexible y **adaptada a las necesidades actuales y cambiantes de los profesionales**, este programa formativo está abierto a todos aquellos **profesionales de la salud** interesados en la mejora de la calidad (**licenciados o diplomados en carreras del sector salud** de hospitales, centros de atención primaria, centros sociosanitarios, centros de salud mental, y otros ámbitos de interés).

Con un **enfoque multidisciplinar**, más de **1.200 profesionales** han participado en nuestra formación universitaria, desde diferentes países de Europa y Latinoamérica, implicándose activamente en la identificación de problemas e implementando las estrategias de cambio más eficientes.

Esto ha permitido, además, enriquecer la propuesta formativa a través del **aprendizaje mutuo** de los diferentes perfiles de alumnos que participan, ya que la disciplina de la gestión de la calidad y seguridad es transversal y afecta a todo tipo de profesionales y organizaciones.



# Formación universitaria

## Qué nos distingue

El NUEVO programa tiene como objetivo introducir y profundizar a diferentes niveles, en las áreas de la calidad y seguridad de la atención.

Presenta una **diversidad de recursos formativos** (videos, webinarios, actividades prácticas, lectura de artículos, materiales interactivos, y foros de discusión). Siempre en contacto directo con nuestro equipo docente, para facilitar a cada alumno que pueda alcanzar cuotas de conocimientos y habilidades en consonancia con sus necesidades y expectativas.

Las siguientes referencias importantes nos han guiado para construir este programa formativo:

**1)** En primer lugar, la **experiencia adquirida por nuestro equipo docente**, especialmente en la dirección de múltiples proyectos de evaluación y mejora de la calidad, en colaboración con Administraciones Públicas (*Ministerio de Sanidad, Consejerías de Salud y Bienestar Social de diferentes comunidades autónomas*), proyectos de investigación con financiación de la Unión Europea, así como múltiples colaboraciones con otras instituciones europeas y latinoamericanas públicas y privadas.

**2)** En segundo lugar, existen múltiples **instituciones nacionales e internacionales** que -en los campos de la calidad y la seguridad- han tenido una influencia decisiva en el desarrollo de los materiales docentes. Cabe destacar: la Organización Mundial de la Salud, el Ministerio de Sanidad, la *Agency for Healthcare Research and Quality* (AHRQ), el *Institute for Healthcare Improvement* (IHI), la *International Society for Quality in Health Care* (ISQua), la Sociedad Española de Calidad Asistencial (SECA), el *Canadian Patient Safety Institute* (CPSI) y tantas otras instituciones que se pueden considerar referentes y que en los diferentes apartados de los programas formativos son debidamente citadas.

**3)** **Nuestro alumnado, con experiencias relevantes que nos enriquece constantemente y también son una referencia para la elaboración de nuestras herramientas pedagógicas.**



## Programa del Máster

# Objetivos



**Proporcionar una formación con nivel de especialización en el campo de la calidad asistencial** y con conocimientos de carácter universitario y que aporte un nivel elevado de conocimientos profesionales.



**Ampliar y profundizar en el conocimiento y habilidades en la mejora de la calidad y seguridad de los pacientes, incluyendo el factor humano y los elementos organizacionales de la atención.**



**Aplicar metodología con las técnicas y herramientas más apropiadas** para cada una de las circunstancias de la vida profesional real, orientadas a la evaluación y resolución de los problemas de calidad y seguridad de los pacientes a los que se enfrentan los profesionales en sus centros.



**Disminuir la distancia que existe entre el conocimiento científico y académico actual con la práctica real** en la mejora de la calidad y seguridad del paciente y fomentar la necesidad de establecer estrategias que sean sostenibles.



## Metodología

Nuestra propuesta formativa es completamente *online*, flexible e innovadora a través de una **diversidad de recursos formativos**, (videos, webinarios, actividades prácticas, lectura de artículos, materiales interactivos, y foros de discusión), que se adaptan a los diferentes **estilos de aprendizaje** de nuestros alumnos.

Desde una **perspectiva práctica**, el equipo docente mantiene contacto directo con el alumnado, para guiar el aprendizaje de acuerdo con los objetivos propuestos.

## Metodología

# Actividades

Para cada asignatura se prevén diferentes tipos de actividades:



### Docencia

Incluyen **videos** y **webinarios** en directo, que también estarán disponibles más tarde para quienes no puedan asistir.

### Prácticas

Basadas en la **solución de problemas** aplicados a un entorno laboral real. El alumnado que no tenga un entorno laboral en el momento de realizar el máster se le facilitará la posibilidad de realizar las prácticas a través de casos simulados.

### Sesiones docentes en vídeo

Con la intervención de **especialistas** expertos en temas concretos.

### Material escrito y descargable

En formato **PDF para cada unidad didáctica**. El alumnado dispondrá de textos sobre los contenidos impartidos con mayor profundidad, y las referencias bibliográficas en las que se han basado..

### Actividades

En cada asignatura, el alumnado realizará **actividades prácticas** relacionados con los contenidos teóricos que se han desarrollado: análisis de casos, ejercicios prácticos y comentarios de vídeos.

### Espacios de debate y comunidad

A través de **foros** y espacios de interacción.

### Tutorías

Cada alumno tendrá asignadas diferentes tutorías que le guiarán y le **prestarán un apoyo muy cercano** para la adecuada comprensión de los contenidos y para la realización de los ejercicios prácticos y del trabajo final de Máster, siendo un **referente** para el alumno que le animará a seguir el programa y cumplir con las actividades.

### Evaluación

Para la **evaluación continua** del alumnado se tendrán en cuenta la realización de las actividades y los exámenes finales de cada asignatura, además del trabajo final del Máster o Diploma, y su preparación .

### Trabajo de final de Máster

El alumnado tendrá un/a tutor/a, que realizará el seguimiento del proyecto. Para los estudios de Máster, la defensa ante tribunal será virtual (vía Teams o similar)..

## Herramientas innovadoras

- Laboratorio innovación en calidad**

Uno de los elementos diferenciadores de este programa son los **espacios de creatividad** para potenciar una aplicación innovadora de los conocimientos aprendidos.

Es un espacio virtual que tiene como objetivo fomentar la capacidad creativa y el desarrollo de **acciones de mejora innovadoras**.

- Biblioteca de recursos y habilidades transversales**

El aprendizaje de competencias y habilidades transversales es clave para complementar la formación especializada y facilitarán la puesta en marcha de proyectos de mejora de la calidad y seguridad. Por ejemplo, están relacionados con el aprendizaje de la gestión documental, estrategias de comunicación, *visual thinking*, etc.

## Experiencia

# Equipo docente

Nuestro **equipo docente** reúne profesionales, especialistas en distintos ámbitos de la salud y de la calidad, y, a la vez, tienen gran experiencia práctica. Además, contamos con **colaboradores del ámbito nacional e internacional**, que enriquecen con sus conocimientos y aportaciones este programa formativo.



**Rosa Suñol**  
Doctora en Medicina



**Joaquim Bañeres**  
Licenciado en Medicina  
y Cirugía



**Carola Orrego**  
Doctora en Salud Pública  
e Investigación Biomédica



**Rosa M Saura**  
Licenciada en Medicina  
y Cirugía



**Débora Koatz**  
Licenciada en Psicología



**Mª del Mar Fernandez**  
Licenciada Psicología y Licenciada en  
Veterinaria



**M José Bueno**  
Diplomada en Enfermería



**Yuri Fabiola Villán**  
Doctora Internacional en Investigación en  
Ciencias Médico-Quirúrgicas



**Marta Ballester**  
Licenciada en Ciencias  
Políticas y administración pública



**Claudia Valli**  
Doctora en Metodología de la  
Investigación Biomédica y Salud Pública



**Alberto Fabra**  
Graduado en Economía



**Óscar del Álamo**  
Doctor en Ciencias Políticas y Teoría  
Social Avanzada



**Helena Vall**  
Doctora en Psicología Clínica y de la  
salud



**Alexandra Dimas**  
Doctora en Psicología Clínica y de la  
salud



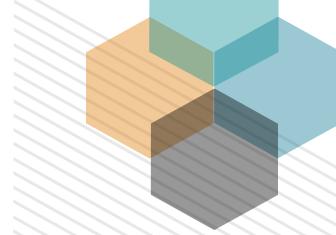
**Valeria Pacheco**  
Doctora en Medicina de Familia

# Máster en Gestión en metodología de la calidad y la seguridad de la atención en salud



## Programa completo de Máster

Sección : Gestión y metodología de la calidad en salud	Inicio	Fin
A1. Fundamentos de Política y Gestión de la Calidad y metodología cualitativa	28/09/26	30/01/27
A2. Metodología cuantitativa para la mejora de la calidad, gestión del cambio y diseño e implementación de planes de calidad.	26/10/26	30/01/27
A5. La variabilidad, la inadecuación y estrategias para su disminución	14/03/27	29/05/27
A6. La atención centrada en la persona y la medición de la experiencia del paciente	18/04/27	01/07/27
A7. La gestión por procesos y los modelos internacionales de calidad: EFQM, Joint Commission International e ISO.	17/05/27	30/07/27
Sección: Gestión y metodología de la seguridad de la atención	Inicio	Fin
A3. Principios básicos de la seguridad del paciente	11/01/27	28/03/27
A4. Estrategias de análisis y mejora de la seguridad del paciente	15/02/27	30/04/27
A8. Implementación de la seguridad a nivel clínico y estratégico	14/06/27	15/09/27



## A1 Fundamentos de política y gestión de la calidad y metodología cualitativa (6 ECTS)

- Analizar los conceptos de salud y los determinantes de la salud
- Discutir diferentes definiciones de la calidad asistencial y analizar los principios de la mejora continua de la calidad
- Explicar los antecedentes históricos de la calidad asistencial desde la antigüedad hasta nuestros días
- Analizar los aspectos generales de modelos internacionales de calidad de mayor relevancia en el mundo
- Identificar las fases del ciclo de evaluación y mejora de la calidad
- Aplicar herramientas que permiten el desarrollo de cada fase del ciclo de evaluación y mejora de la calidad
- Describir el papel de las personas en la evaluación y mejora de la calidad y, de forma más detallada, el papel de facilitador
- Comprender y aplicar la vía cualitativa para la mejora de la calidad y sus principales instrumentos

### Unidades didácticas

#### ✓ *Conceptos básicos de la mejora continua de la Calidad*

- Definiciones de salud y bienestar
- Determinantes de la salud
- Desigualdades en salud
- Definición y dimensiones de la calidad
- Calidad en la industria y en el sector servicios
- Mejora continua de la calidad (Elementos básicos de Total Quality Management / Continuous Quality Improvement)
- Evolución histórica de la calidad en el sector salud
- Elementos básicos de los Modelos Internacionales de Calidad

#### ✓ *Introducción a la metodología de la mejora continua de la calidad: Vía cualitativa (I)*

- Introducción al ciclo de evaluación y mejora de la calidad y sus fases. La vía cualitativa
- Detección y priorización de problemas
- Análisis causal: Ishikawa
- Análisis causal: Pareto
- Papel del facilitador en la evaluación y mejora de la calidad

#### ✓ *Introducción a la metodología de la mejora continua de la calidad: Vía cualitativa (II)*

- Diagrama de flujo
- Análisis de acciones de mejora
- Otras herramientas que se utilizan en la vía cualitativa

# A2

## Metodología cuantitativa para la mejora de la calidad, gestión del cambio y diseño e implementación de planes de calidad (9 ECTS)

- Comprender vía cuantitativa y sus herramientas
- Aplicar la vía cuantitativa: definición de criterios de calidad y diseño de estudios de evaluación; sistemas de monitorización de indicadores
- Entender el cambio como aspecto clave para la mejora continua de la calidad
- Explicar las bases teóricas de la teoría del cambio y de sus fases
- Identificar los principales elementos de la gestión del cambio
- Entender y gestionar las resistencias al cambio
- Introducir las bases de la innovación como elemento de la gestión de la mejora
- Comprender la ciencia de la implementación como paso clave en la mejora continua de la calidad
- Identificar las fases estratégicas y operativas de un plan de calidad y desarrollar los elementos principales del enfoque a cliente externo e interno
- Diferenciar los contenidos de un plan de calidad
- Identificar los sistemas organizativos, roles y responsabilidades de los implicados, y diferentes grupos de trabajo en un plan de calidad
- Identificar la dinámica del trabajo en equipo, desarrollar estrategias para mejorar su funcionamiento y describir el papel del liderazgo de equipos y la motivación
- Comprender la importancia de la comunicación efectiva en los equipos y de la gestión de las reuniones

### Unidades didácticas



#### *La vía cuantitativa de la mejora de la calidad y sus principales herramientas*

- Introducción a la vía cuantitativa
- Diseño de estudios de evaluación: problemas tributarios, definición de criterios, fases de los estudios
- Diseño de sistemas de monitorización de indicadores: aspectos de la práctica evaluables con indicadores, áreas a dimensionar, definición de todos los componentes de la monitorización de indicadores
- Validación de indicadores
- Experiencias sobre indicadores



#### *El Control estadístico de Procesos*

- Concepto de variabilidad. Causas comunes y causas asignables
- Representación de la variabilidad
- Definición de CEP. Concepto y objetivos
- Etapas en la implantación de un CEP: recogida de datos, modelo de referencia y criterios de alarma
- Gráficas de control para variables
- Gráficas de control para atributos
- Selección y generación de gráficas para el Control Estadístico de Procesos (CEP)



## ✓ ***La medición en el sector salud***

- La medición en el sector salud 1
- La medición en el sector salud 2
- Benchmarking en salud
- Experiencias internacionales de medición

## ✓ ***Introducción a la gestión del cambio***

- Bases teóricas de la gestión del cambio: Kurt Lewin y William Bridges
- Actitudes y psicología del cambio
- Fases del cambio y resistencias
- El factor humano: la demografía del cambio

## ✓ ***Bases para el pensamiento Innovador y la ciencia de la implementación***

- Concepto de innovación y su relación con el contexto de la mejora de la calidad
- Herramientas para el desarrollo y selección de ideas innovadoras
- Escenarios concretos, algunas herramientas para el desarrollo del pensamiento innovador
- ¿Qué es la ciencia de la implementación?
- Principales componentes de la ciencia de la implementación
- Modelos conceptuales de la ciencia de la implementación

## ✓ ***Introducción al diseño e implementación de planes de calidad***

- Introducción al diseño de programas
- Identificación de las fases estratégicas operativas
- Reflexión estratégica. Objetivos estratégicos de calidad
- Fases estratégica y operativa. Sistemas organizativos y de liderazgo
- Relación de la estrategia de la institución con los requerimientos de los procesos de servicio y con el personal
- Despliegue de objetivos y concreción de actividades
- Desarrollo del sistema operativo y articulación del plan
- Medición de objetivos e implantación de acciones de mejora
- Estrategia de implementación y evaluación del plan

## ✓ ***Equipos de trabajo, liderazgo para la calidad, comunicación interpersonal y gestión de reuniones***

- Trabajo en equipo
- Competencias de líder y estilos de liderazgo
- Identificar las características del líder. Test de liderazgo
- Teorías de la motivación laboral
- Estrategias para motivar
- La comunicación interpersonal
- Problemas en la comunicación interpersonal
- Gestión de reuniones. Contenido
- Dinámicas de equipos





# A3 Principios básicos de la seguridad del paciente (6 ECTS)

- Comprender la relación entre la calidad asistencial y la seguridad del paciente
- Identificar los principales antecedentes del movimiento por la seguridad: en el ámbito salud y en otros ámbitos
- Discutir la epidemiología de la seguridad clínica y los resultados de los principales estudios
- Revisar los principales informes sobre la seguridad del paciente y sus principales aportaciones
- Definir la terminología utilizada por la OMS
- Identificar la cultura de seguridad clínica como base para la mejora de la calidad y explorar los instrumentos para su evaluación y mejora
- Comprender la importancia del factor humano y la seguridad del paciente y la aplicación de instrumentos para su mejora

## Unidades didácticas

### ✓ **Principios básicos y principales antecedentes de la seguridad del paciente**

- Calidad y seguridad del paciente
- Riesgo inherente a la atención y alcance del problema
- Breve historia de la Seguridad 1 y 2
- Avances en Seguridad
- Progresos de investigación en el ámbito de la seguridad
- Estrategias y principales organismos de seguridad del paciente

### ✓ **Epidemiología de la seguridad clínica**

- Casos de estudio
- Principales resultados de estudios epidemiológicos
- Aspectos metodológicos de los estudios 1 y 2
- Naturaleza de los eventos adversos

### ✓ **Definición de la terminología**

- Terminología de la Seguridad: conceptos básicos
- Condiciones latentes
- ¿Cómo se producen los errores?
- Modelos de abordaje del error

### ✓ **La cultura de seguridad clínica**

- Cultura de la organización: conceptos básicos
- Cultura de la Seguridad del Paciente
- Medición de la cultura de la Seguridad

### ✓ **El factor humano y la seguridad del paciente**

- Introducción al factor humano y la seguridad de los pacientes
- Comunicación y seguridad del paciente
- Trabajo en equipo y seguridad del paciente
- *Situation awareness* (conciencia de situación)
- Toma de decisiones y seguridad del paciente
- Estrés, fatiga y entorno de trabajo

# A4 Estrategias de análisis y mejora de la seguridad del paciente (6 ECTS)

- Identificar y aplicar las estrategias de análisis y de intervención proactiva: Análisis modal de fallos y efectos
- Identificar y aplicar las estrategias reactivas: el Análisis Causa Raíz (ACR) y el protocolo de Londres
- Revisar los sistemas de notificación de incidentes a nivel internacional y explicar sus principales ventajas, limitaciones y resultados
- Aplicar y revisar la utilización de care bundles para reducir la morbi-mortalidad

## Unidades didácticas

### ✓ Análisis modal de fallos y efectos (AMFE)

- Principios básicos del Análisis modal de fallos y efectos (AMFE)
- Los diferentes pasos para su elaboración
- Práctica de AMFE
- Aplicaciones prácticas del AMFE
- Rondas de seguridad (*Interdisciplinary Patient-Centered Rounds*)

### ✓ Estrategias reactivas: el análisis causa raíz (ACR)

- Introducción a la metodología del Análisis Causa Raíz
- Fases del ACR
- ¿Cuándo se tiene que hacer un ACR?
- Protocolo de Londres

### ✓ Sistemas de notificación de incidentes relacionados con la seguridad del paciente

- Introducción a los sistemas de notificación
- Características y tipos de sistemas de notificación
- Implementación de un sistema de notificación
- Barreras y facilitadores de la notificación
- Problemas y controversias
- Estrategia de mejora específica.

### ✓ Utilización de care bundles

- Introducción a los care bundles
- Tipos y sus aplicaciones



# A5 La variabilidad, la inadecuación y las estrategias para su disminución (6 ECTS)

- Comprender la importancia de la variabilidad de la práctica, sus precedentes históricos, sus causas, las estrategias para disminuirla y las experiencias internacionales
- Analizar los aspectos básicos de la medicina basada en la evidencia y su aplicación mediante guías de práctica clínica, protocolos y vías clínicas
- Aplicar herramientas de búsqueda de la evidencia científica y publicación de experiencias e iniciativas de mejora de la calidad
- Explicar la aplicación del Lean Management
- Comprender y discutir la importancia de la eficiencia como dimensión de la calidad
- Introducir y desarrollar métodos de evaluación económica en salud: análisis coste-efectividad, análisis coste-utilidad, análisis coste-beneficio y análisis coste-consecuencias
- Valorar y analizar la influencia de los costes en la toma de decisiones en salud
- Comprender y razonar críticamente los estudios de costes y calidad de la atención en salud
- Comprender el enfoque de la organización hacia alcanzar y recompensar la atención que aporta valor
- Analizar y discutir la prestación de servicios de salud basada en el valor según Michael E. Porter
- Describir las características de la atención integrada, sus modelos, evaluación y resultados

## Unidades didácticas

### ✓ *La variabilidad de la práctica clínica, estrategias para su disminución y la adecuación de la atención en salud*

- Introducción a la variabilidad clínica: principales conceptos
- Resumen de los principales estudios de variabilidad
- Las causas de la variabilidad no justificada y cómo abordarla
- Evidencias de la sobreutilización
- Evitar la sobreutilización
- Impulsores para abordar la infrautilización médica y el uso excesivo y lograr servicios de salud de alto valor
- La metodología RAND/UCLA
- La infrautilización de los servicios de salud

### ✓ *La eficiencia como dimensión de la calidad. La metodología LEAN en salud*

- Definiciones de eficiencia
- Enfoques comunes para medir la eficiencia: costo por episodio, costo por alta, costo por persona cubierta, costo por mejora en la salud, productividad
- Eficiencia del hospital
- Eficiencia de los profesionales
- Eficiencia de los planes de salud
- Medidas de eficiencia
- Métodos de pago y calidad de la atención
- Principios generales de la metodología LEAN
- Herramientas LEAN
- Aplicación 5 S

## ✓ **Evaluación económica en salud**

- Economía de la salud y evaluación económica
- Tipos de evaluación económica
- Análisis coste-efectividad
- Análisis coste-utilidad
- Análisis coste-beneficio
- Análisis coste-consecuencias
- Años de vida ajustados por la calidad (AVAC)
- Años de vida sana equivalente (AVSE o HYE)
- Años de vida ajustados por discapacidad (DALYs)

## ✓ **Guías de práctica clínica y protocolos**

- Pasos para la elaboración de guidelines
- Pasos para la elaboración de protocolos
- Diseño de herramientas basadas en la evidencia científica
- Análisis crítico de las guías de práctica clínica con Agree
- Aplicación de estos instrumentos en la práctica clínica.

## ✓ **Búsquedas avanzadas de la literatura y publicación de experiencias e iniciativas de calidad**

- Presentación y discusión de los fundamentos teóricos de la búsqueda de información científica en Internet
- Introducción de los conceptos y métodos que definen el proceso de filtrado y lectura crítica de información científica
- Abordaje práctico de búsqueda y filtrado de evidencia científica a través de internet y discusión de los resultados
- Describir las guías y sus aspectos formales para la publicación y presentación de artículos de investigación en servicios de salud
- Estructuración de una publicación en el ámbito de la calidad, en base a la guía SQUIRE

## ✓ **Atención integrada: concepto, resultados y experiencias internacionales**

- Atención integrada: Concepto y dimensiones
- Atención integrada: Modelos individuales
- Atención integrada: Modelos centrados en grupos
- Atención integrada: Modelos de base poblacional
- Atención integrada: Evaluación y resultados

# A6 Atención centrada en la persona y medición de la experiencia del paciente (6 ECTS)

- Describir la atención centrada en la persona/paciente y comprender la importancia de su medición y aplicación como eje vertebrador de la atención en salud
- Analizar y aplicar las estrategias que permiten la implementación de una atención centrada en la persona/paciente
- Comprender la implicación de los pacientes, familias y comunidades y entender las herramientas para mejorar el empoderamiento
- Explicar la teoría y la práctica de las decisiones compartidas
- Comprender los conceptos de satisfacción y calidad percibida y la experiencia del paciente
- Identificar y aplicar sistemas para evaluar la opinión y satisfacción de los clientes: vía cuantitativa y cualitativa

## Unidades didácticas

### ✓ *Introducción a la atención centrada en la persona*

- ¿Qué es la atención centrada en la persona?
- ¿Qué áreas comprende?

### ✓ *El paciente como protagonista de su atención: Empoderamiento y autocuidado*

- Introducción al concepto de empoderamiento
- Dimensiones del empoderamiento
- Alfabetización en salud
- Alfabetización en salud: Implementación
- Autocuidado: Concepto
- Autocuidado: Medidas de efectividad y estrategias de implementación
- Toma de decisiones compartidas 1, 2 y 3

### ✓ *Evaluación y mejora de la experiencia del paciente*

- Experiencia de pacientes
- Principales fases de la cocreación
- Cocreación basada en la experiencia: implementación de mejoras
- Implementación de ACP a nivel de organización

### ✓ *Mejora de la Calidad a través de la perspectiva de los pacientes*

- Sistemas para evaluar la satisfacción y opinión de los clientes: Introducción
- Encuestas 1, 2 y 3
- Gestión de la opinión y las reclamaciones. Vía cualitativa
- Mejora de la Calidad a través de la perspectiva de los pacientes

### ✓ *Humanización de la atención y mejora de la ACP en las unidades de atención*

- Humanización y apoyo emocional
- Atención centrada en la persona y encuentro clínico
- Humanización de unidades de atención



# A7 La gestión por procesos y los modelos Internacionales de calidad: EFQM, Joint Commission International e ISO (6 ECTS)

- Describir y aplicar las herramientas de la gestión por procesos, definiendo los diferentes tipos de procesos y su implicación en la mejora de la calidad
- Aprender a diagramar los procesos y establecer las estrategias para identificar los puntos críticos
- Aplicar la monitorización de indicadores y la gestión del cambio necesarias para la gestión por procesos
- Explicar el modelo de la European Foundation for Quality Management (EFQM) para su aplicación en las organizaciones de salud
- Explicar el modelo de acreditación de la Joint Commission International para su aplicación en las organizaciones de salud
- Explicar la Certificación ISO 9001:2015 para su aplicación en las organizaciones de salud.

## Unidades didácticas



### *Implementación de la seguridad a nivel clínico y estratégico. Introducción a la gestión por procesos*

- Identificación de los objetivos i la metodología de la gestión por procesos en la propia organización
- Definir de procesos y los diferentes tipos y su priorización
- Diseño de procesos. Poner los procesos bajo control
- Aplicación de las herramientas de diagramación a los procesos
- Identificación de estrategias para evaluar procesos y analizar los puntos críticos
- Diseño de la monitorización de procesos
- Facilitar la gestión del cambio que supone la aplicación de la gestión por procesos.



### *El modelo de la European Foundation for Quality Management (EFQM)*

- El modelo EFQM. La lógica REDER
- La aplicación del modelo EFQM a una institución sanitaria
- Los criterios del modelo
- El proceso de consenso y autoevaluación
- Experiencias de aplicación en el sector salud

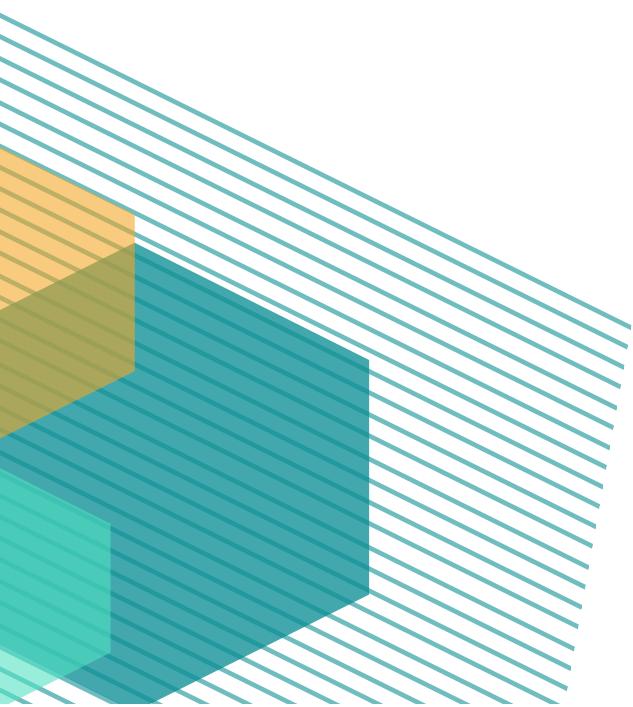


## ✓ *El modelo de acreditación de la Joint Commission International*

- Introducción al sistema de acreditación de la Joint Commission Internacional
- Estructura y contenidos del manual de estándares
- Manuales de estándares disponibles a nivel internacional
- Estándares del manual de acreditación: funciones centradas en el paciente
- Estándares del manual de acreditación: funciones centradas en la organización
- Objetivos internacionales para la seguridad del paciente de la Joint Commission
- Características del proceso de evaluación para la acreditación

## ✓ Certificación ISO 9001:2015

- Introducción a la certificación ISO 9001:2015
- Cambios significativos con respecto a la certificación previa a 2015
- Conceptualización del modelo en relación al contexto de la organización
- Concepto de liderazgo en la nueva norma
- Soporte: recursos y criterios para la implementación
- Operación: planificación de actividades, requisitos de estructura, servicios y recursos
- Control de productos y procesos
- Evaluación de desempeño



# A8 Implementación de la seguridad a nivel clínico y estratégico (9 ECTS)

- Identificar los principales problemas de seguridad relacionados con los errores diagnósticos
- Identificar los problemas de seguridad en las diferentes fases de la evaluación de pacientes: acceso de los pacientes, anamnesis, examen físico, pruebas complementarias de laboratorio y de imagen, evaluación y priorización, derivación o consulta y seguimiento
- Identificar los principales errores de medicación
- Caracterizar la perspectiva internacional en relación a objetivos y prioridades de seguridad clínica: ECRI Institute, AHRQ, Joint Commission International y las Metas Internacionales de Seguridad de los pacientes y el dolor como problema de seguridad del paciente
- Caracterizar la seguridad desde la perspectiva de los pacientes
- Definir las estrategias de comunicación de los errores a los pacientes
- Identificar las herramientas para el apoyo a las segundas víctimas como compromiso institucional por la seguridad del paciente
- Diseñar un programa de mejora de la seguridad de los pacientes
- Describir la seguridad de la medicación y los principales antecedentes internacionales
- Identificar los problemas de seguridad de la medicación en sus diferentes fases
- Analizar y aplicar las estrategias preventivas para la disminución de los problemas de seguridad de la medicación y principales barreras que tienen profesionales y pacientes
- Describir aspectos básicos de la seguridad quirúrgica como área destacada de la mejora de la seguridad de los pacientes en general
- Explorar la aplicación de estrategias de mejora en seguridad quirúrgica
- Explicar las infecciones relacionadas con la atención en salud (IRAS) como un problema de seguridad y revisar las estrategias para su prevención y el papel de los diferentes servicios y profesionales en la prevención y control de las IRAS

## Unidades didácticas

### ✓ Seguridad clínica en el diagnóstico: etapas del diagnóstico y error diagnóstico

- Evaluación y el diagnóstico
- Categorías de error diagnóstico
- Taxonomía de errores de diagnóstico
- Errores en las siete etapas de la Evaluación de los pacientes
- Relación entre eventos adversos y errores de diagnóstico
- Áreas de riesgo para los errores de diagnóstico
- Recomendaciones para la prevención de errores de diagnóstico



## ✓ Seguridad de la medicación

- Definiciones y glosario de términos en seguridad de la medicación. El Institute for Safe Medication Practices (ISMP) como referente de la seguridad en el uso de los medicamentos
- Incidencia de los problemas de seguridad de la medicación: métodos de evaluación
- Medir los riesgos de la gestión de la medicación en una organización: cuestionario
- Seguridad en la selección y adquisición
- Seguridad de la prescripción
- Seguridad de la administración
- Seguridad del seguimiento
- Adecuado cumplimiento de la prescripción
- Automedicación y sus riesgos
- Conciliación de la medicación
- Educación de los pacientes
- Acciones para prescriptores
- Acciones para pacientes
- Acciones para farmacéuticos
- Acciones para enfermeras
- Recomendaciones preventivas del ISMP
- Recomendaciones preventivas de Joint Commission
- Recomendaciones del Quality Forum
- Acceso a la información científicamente solvente
- Medicación de alto riesgo y alertas
- Mejorar la alianza terapéutica entre paciente y profesional
- Experiencia de un programa de seguridad de la medicación en un centro de salud: aplicaciones

## ✓ Infecciones relacionadas con la atención en salud (IRAS)

- Introducción a las IRAS
- Precauciones estándar
- Precauciones basadas en el mecanismo de transmisión de IRAS
- Vigilancia epidemiológica y estrategias y planes de prevención y control de IRAS
- Estrategias de mejora en la reducción de IRAS

## ✓ Seguridad quirúrgica

- Principales términos relacionados con la seguridad de los pacientes en el campo de la medicina perioperatoria
- Incidencia y causas de los problemas de seguridad en los pacientes quirúrgicos
- Cirugía innecesaria
- Medición de la estructura, proceso y resultado en el área quirúrgica
- ¿El volumen como predictor de seguridad del paciente?
- Estándares y recomendaciones del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad
- Diferentes listados de verificación (checklist) para la cirugía segura
- Otras estrategias para la mejora de la seguridad quirúrgica: Guía de la OMS para la seguridad quirúrgica
- Seguridad en anestesia
- Principales peligros en el quirófano y cómo prevenirlas para la seguridad de pacientes y profesionales
- Productividad y eficiencia del área quirúrgica como elemento impulsor de la calidad y seguridad del paciente
- Mejora de la seguridad del paciente quirúrgico: principales barreras y estrategias impulsoras que pueden acelerar el progreso

## ✓ La seguridad desde la perspectiva de los pacientes

- Conceptos básicos, definición y modelos de participación
- Disposición de los pacientes a participar en su seguridad
- Disposición de los profesionales a favorecer participación y enfoques aplicados
- Métodos, roles y ámbitos de participación: Encuestas a pacientes sobre seguridad de los pacientes
- Experiencias colectivas de participación
- Efectividad y beneficios de la participación de los pacientes



### ✓ **Apoyo a los profesionales ante la ocurrencia de errores y eventos adversos**

- Entender el concepto de segunda víctima
- Estrategia para mejorar la atención a las segundas víctimas.
- Optimizar el entrenamiento para dar a las víctimas

### ✓ **El programa de mejora de la seguridad de los pacientes**

- Elementos a considerar en la mejora de la seguridad
- Gestión de la seguridad en un centro
- Gestión de la seguridad a nivel de microsistemas
- Estrategias de proyectos colaborativos para la mejora de la seguridad en áreas específicas

## **TFM Trabajo de Final de Máster (6 ECTS)**

### ✓ **Aplicar un conjunto de competencias adquiridas durante el programa de Máster en el contexto de la mejora de la calidad y seguridad de la atención en salud**

El alumnado podrá elaborar un trabajo que puede incluir alguna de las siguientes opciones: una revisión bibliográfica, un diseño de programa de calidad, un proyecto de evaluación con presentación de resultados o un proyecto de mejora de la calidad o de investigación que evalúe una intervención de mejora.

Habitualmente, se realiza sobre el entorno real de trabajo para contextualizarlo en un entorno real y ayuda a consolidar el aprendizaje, aunque no es estrictamente necesario.

Un/a tutor/a realizará el seguimiento del trabajo durante el curso. Además se programarán entregas parciales para el seguimiento, así como webinarios para aclarar o revisar aspectos puntuales.

Al finalizarlo, se realizará una defensa virtual (vía TEAMS o similar) ante un tribunal.

# Proceso de inscripción

## Matrícula

El **precio de la matrícula del Máster** es **4.800 euros**. Un pago inicial de **300 euros en el momento de la inscripción** permitirá al alumno reservar la plaza y realizar la entrevista de admisión.

Después de un proceso de admisión favorable, los 300 euros se descontarán del importe total de la matrícula. En caso de no ser admitido, esta cantidad sería devuelta inmediatamente. Se considerarían a fondo perdido si fuera el alumno quien decidiera abandonar la matrícula al curso.

Si hubiese más inscripciones que plazas disponibles, tendrían preferencia de acceso al curso las personas que hubiesen formalizado la reserva de la matrícula.

El **pago de la matrícula** puede realizarse por transferencia bancaria o por tarjeta de crédito en las siguientes modalidades de pago:

1 PLAZO	Reserva de plaza <b>300 €</b> a la inscripción	<b>4.500 €</b> 01/09/2025
8 PLAZOS	Reserva de plaza <b>300 €</b> a la inscripción	<b>600 € mensuales</b> Antes del inicio de cada asignatura La reserva de plaza se descontará del primer plazo



### BONIFICACIONES

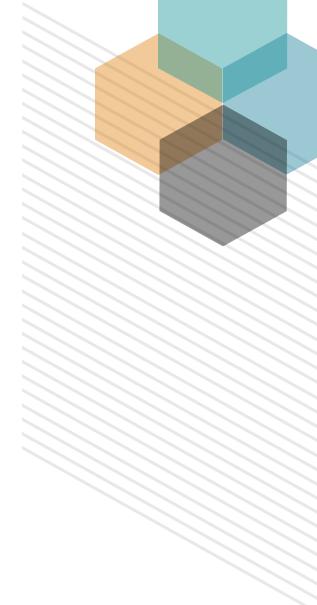
- ★ **300 € de descuento si se paga la matrícula en un plazo**
- ★ **10 % de descuento para los miembros de las Sociedades de Calidad**
- ★ **10 % de descuento para las organizaciones que inscriban 3 o más personas**
- ★ **5 % de descuento si se realiza la formalización de la matrícula antes del 31 de mayo de 2025**
- ★ **5 % de descuento para los exalumnos de la UAB**

*Las bonificaciones no serán acumulables y se aplicará la que resulte más ventajosa para el alumno/a.*

*La bonificación se aplicará en el último pago que se realice en cada una de las modalidades.*

# Proceso de inscripción

## Documentación requerida



### Documentación personal

- DNI/Pasaporte
- Fotografía carnet

### Documentación académica

Alumnado con título de grado expedido en universidades de España

- Título universitario de grado

Alumnado con título de grado expedido en otros países de la Unión Europea

- Título universitario de grado
- Expediente académico

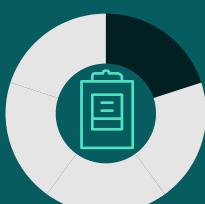
Alumnado con título de grado expedido en otros países

- Título universitario de grado con **Apostilla de la Haya**
- Expediente académico con **Apostilla de la Haya**

1

### Inscripción en la web

*Recepción de un correo electrónico con las indicaciones para cerrar el proceso al enviar el formulario*

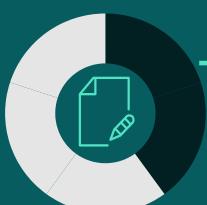


## Admisión

2

### Formalización Reserva de plaza

*Mediante el pago inicial*



3

### Entrevista de admisión virtual

*Se deberá aportar el Currículum Vitae para la entrevista con profesorado del Máster*



4

### Confirmación de aceptación

*A través de correo electrónico*



5

### Envío de documentación

*Ver indicaciones del envío*



**Límite de inscripción  
30 de junio de 2025**

A black and white portrait of Prof. Avedis Donabedian, an elderly man with a full, grey beard and mustache. He is wearing dark-rimmed glasses and a dark suit jacket over a light-colored shirt and a patterned tie. The background is a plain, light color. The image is framed by a graphic border consisting of several overlapping triangles in shades of teal, grey, and white.

"Incorporar la convicción apasionante de que el mundo de las ideas y el mundo de la acción no están separados, como algunos piensan, sino que son inseparables uno de otro. Las ideas, en particular, son las fuerzas verdaderas que le dan forma al mundo tangible."

Prof. Avedis Donabedian, 1986

## Más información:

**Neus Gabà:** [ngaba@fadq.org](mailto:ngaba@fadq.org)

[www.fadq.org](http://www.fadq.org)

## Contacto



c/ Provenza, 293, pral.  
08037 Barcelona



Tel: +34 932 076 608



[fad@fadq.org](mailto:fad@fadq.org)



+34 676 914 094

## Redes sociales



Fundación Avedis Donabedian