

## 5.- Calidad y seguridad en el paciente

### Objetivo General

Integrar la calidad y la seguridad del paciente en la práctica clínica.

### Objetivos específicos

1. Distinguir los elementos que influyen en la calidad del servicio.
2. Identificar los elementos que intervienen en la seguridad del paciente.
3. Determinar el modelo de calidad adecuado para la práctica clínica.
4. Aplicar un modelo de mejora continua en práctica clínica.

### Contenidos

1. Evolución histórica del concepto de calidad desde el control de calidad a la excelencia: Control de calidad, Garantía de la calidad, Gestión global de la calidad, excelencia.
2. Conceptos relacionados con las Calidad de Servicio: expectativas, necesidades y satisfacción de los clientes.
3. Conceptos relacionados con la seguridad del paciente (SP) en el marco de la Clasificación Internacional de SP: Historia de la SP, principales estudios SP, planificación estratégica en SP, tipología incidentes, enfoque sistémico de la SP (Modelo de Reason).
4. Modelos de gestión global de la calidad y acreditación de las organizaciones (modelo EFQM, modelo JCI y modelo acreditación del Departamento de Salud)
5. Metodología de la mejora continua en el puesto de trabajo. Fases: a) identificación y priorización, b) medida de la situación basal, reevaluación y monitorización c) análisis de oportunitades de mejora d) Selección de soluciones y plan de acción.