

Ascione, Amanda

Gestión de calidad y atención de salud

Carrera de Farmacia

Carrera de Bioquímica

Programa segundo cuatrimestre 2017

Cita sugerida (Vancouver): Ascione A. *Gestión de calidad y atención de salud [programas] [Internet]. [Buenos Aires]: Instituto Universitario Hospital Italiano. Carrera de Farmacia. Carrera de Bioquímica; 2017 [citado AAAA MM DD]. Disponible en: <http://trovare.hospitalitaliano.org.ar/descargas/planes/20180131100344/programa-gestion-de-calidad-y-atencion-de-salud-2017.pdf>*





Carreras: Farmacia y Bioquímica

Materia: Gestión de Calidad y Atención de Salud

Año: 2017

1. Año de la carrera: 2º
2. Duración: Cuatrimestral
3. Cuatrimestre: 2º
4. Carga horaria total: 38 horas
5. Carga horaria semanal: 2 horas
6. Equipo docente:

	Cargo	Nombre y apellido
1	Prof. Titular responsable a cargo	Amanda Ascione
2	Prof. Asociado	Nora Cáceres
3	Prof. Adjunto	Susana Legal
4	Prof. Adjunto	Diego Arrigo

7. Objetivos:

Se espera que al aprobar la asignatura el alumno sepa:

- Reconocer la importancia de adquirir la cultura de la calidad y aplicar su filosofía como elemento que garantice la seguridad operativa.
- Identificar los elementos principales de un plan de gestión de calidad y las actividades básicas implicadas en la garantía de calidad en un laboratorio de ensayos.
- Elegir las métricas que correspondan para controlar la calidad y evaluar el rendimiento
- Identificar mecanismos por los cuales un sistema de gestión de calidad contribuye a la seguridad del paciente.
- Estar capacitado para definir o seleccionar la política de calidad que debería aplicarse a estructuras con características o especialidades diferentes a las analizadas en clase.
- Resolver casos prácticos relativos a la implementación de sistemas de gestión de calidad en diversas organizaciones empresariales.

8. Contenidos:

Unidad 1: Gestión de Calidad en los Laboratorios de Ensayo

Impacto de los Errores diagnósticos en Atención de Salud. Definición de Calidad. Laboratorio Analítico: Fases del Proceso (pre-intra-pos). Del Control de Calidad Interno a la Excelencia. Jerarquía de términos relacionados con la calidad: Política de Calidad. Sistema de gestión de calidad: Sistema

de Calidad (elementos esenciales). Manual de Calidad. Plan de Gestión de Calidad. Mejora Continua.

Estructura documental como soporte de las actividades analíticas (pre analíticas, analíticas, post analíticas) y de gestión. Relación jerárquica de los documentos del sistema de calidad. Tipos de documentos, manual de calidad. Definición y aplicación de procedimientos. Normas y guías operativas. Personal: definición de competencias, evaluación de desempeño, técnicas de comunicación, registro de educación continua. Estructura organizacional. Políticas y normas de bioseguridad, evaluación y detección del riesgo, elementos de protección personal, gestión y clasificación de residuos generados. Planes de contingencia y evacuación según normativas vigentes.

Unidad 2: Sistema de Gestión de Calidad en Farmacias Asistenciales

Objetivos del SGC. Definición. Calidad y Seguridad del Paciente. Beneficios de la Calidad. Criterios y Políticas. Pirámide documental, Relación Jerárquica. Principios del SGC y ciclo de Deming. Definiciones. Plan de Gestión: 1.-Misión y Visión, 2.-Procesos, 3.-Procedimientos, 4.-Auditorías, 5.-Indicadores (Estructura, Proceso, Resultado y Gestión). Indicadores de Gestión.

Garantía de Calidad. Principios de la garantía de la Calidad. Buenas Prácticas en Farmacia (BPF), en Laboratorio (BPL), en Almacenamiento (BPA) y Clínicos (BPC). Procedimientos Operativos Estándar (POE).

Unidad 3: Infraestructura de los laboratorios

Infraestructura de los laboratorios clínicos. Aspectos edilicios y funcionales. Laboratorio moderno vs Tradicional. Desafíos de la revolución tecnológica: objetivos, sucesivas reingenierías, mejora continua; (Aplicación del Ciclo de Deming PDCA): Planificación Implementación Evaluación Acciones correctivas PDCA: Diseño, Análisis de situación, normativas, perspectivas, equipamiento, espacio físico (ergonomía, flujo de circulación, flexibilidad, seguridad), análisis particulares, tecnología informática. Esquemas operativos. Selección de equipos, entrenamiento, adecuaciones edilicias, informática. Indicadores de gestión, de calidad, coeficiente de variación, productividad, Acciones correctivas.

Unidad 4: Proceso analítico

Fase Analítica

Metrología. Control de calidad interno. Reglas de Westergard. Grafico de Leving - Jennings. Materiales de control y de referencia. Trazabilidad. Variabilidad biológica. Error aleatorio y sistemático. Concepto de Coeficiente de variación (CV), desvío estándar (DS), Precisión y exactitud. Determinación de valores de referencia. Validación del método Indicadores de calidad analítica. Control de calidad externo. Pruebas de Proficiencia. Evaluación. Acreditación. Certificación.

Fases Pre y Pos Analítica

Solicitud y Requerimientos de análisis. Diagnóstico de presunción. Antecedentes. Identificación del paciente.

Muestras biológicas: Identificación, calidad y representatividad. Ejemplos. Ingreso manual o informático. Logística, transporte y preparación. Automatización y robótica preanalítica.

Validación de resultados. Concepto de Delta - Check. Valores críticos. TAT. Interfases Informáticas. Envío de resultados.

Evaluación pre y pos analítica: Indicadores de calidad. Errores. Acreditación. Certificación.

Unidad 5: Seguridad del paciente

Definición de Error. Clasificación de errores. Incidentes y evitabilidad. Eventos Adversos. Evento Centinela. Incidencia de los errores en el sistema de salud. Seguridad del Paciente. Satisfacción con la atención Sanitaria, diferentes visiones. Cultura de Seguridad del Paciente. El rol de laboratorio. Impacto de los errores en los resultados clínicos. Incidencia según la fase del proceso analítico. Causas potenciales. Barreras de seguridad.

Análisis de casos: Errores preanalíticos, pos-analíticos. Clasificación según: fase en que se producen, lugar, tipo de evento (real o potencial), cognitivos o no cognitivos y errores de medición. La cultura de la Equidad como política para concientizar sobre la seguridad del paciente. Análisis de intervenciones en cada caso para disminuir los errores (débiles, moderadas o fuertes).

Unidad 6: Gestión de Riesgos, Estrategias e Indicadores en farmacias asistenciales y laboratorios clínicos

Tipos de Riesgos. Fases, Identificación y Análisis. Elaboración de Planes de Control y prevención. Incidentes. Notificación y Ciclos de Notificación. Análisis Modal de Fallos y sus Efectos (AMFE). Análisis Causa Raíz (ACR). Eventos centinelas. Indicadores.

Análisis de casos. Gestión de Riesgos: Se imaginarán escenarios críticos y desarrollaran las etapas para priorizar los riesgos mediante AMFE, usando los números de prioridad de riesgo (NPR).

Buenas prácticas de fabricación en la industria farmacéutica y en manufactura de preparados magistrales.

9. Metodología de enseñanza:

Clases teóricas: Las clases teóricas expositivas abarcarán 18 horas, con el fin de introducir al alumno sobre los conceptos a tener en cuenta al estudiar los distintos temas del programa. Se promoverá la participación del alumno mediante actividades diversas, como la resolución de problemas, debates sobre temas desarrollados en clase y trabajos de investigación.

El estudiante tendrá el soporte de medios audiovisuales y virtuales.

Seminarios:

Los 3 seminarios abarcarán 6 horas, en los cuales se hará el análisis de desviaciones analíticas y de casos clínicos y el tipo de intervenciones requeridas para disminuir los incidentes. Se imaginarán escenarios críticos y se desarrollarán las etapas para priorizar los riesgos.

Horarios de Cursada: miércoles de 12 a 14 hs.

10. Evaluación:

La asignatura será promocionada aprobando dos exámenes parciales con nota igual o mayor a 7 *.

En el caso de obtener una nota menor a 7 se podrá rendir un (1) recuperatorio por parcial.

Si en éste segundo intento el alumno aprobará con nota entre cuatro y seis, deberá rendir un examen final escrito.

*Como parte de la nota de cada parcial se considerará el interés y la participación de los alumnos en los seminarios, y en actividades grupales.

11. Bibliografía:

Prácticas Básicas de Control de la Calidad para laboratorios Clínicos 3ª Edición. James O. Westgard.

Garantía de Calidad en los Laboratorios Analíticos, Beltrán, Castro, 2002

Failure Mode and Effects Analysis in Health Care: Proactive Risk Reduction, 3rd edition, The Joint Commission, 2010

Para temas específicos bibliografía ad hoc.

www.hospitalitaliano.org.ar/biblioteca/

www.foroaps.org

www.cap.org

www.iram.com

www.who.org

www.clsi.org

www.westgard.com