



XXXIX

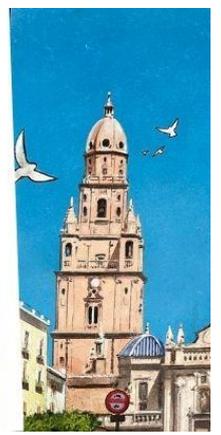
CONGRESO DE LA  
SOCIEDAD ESPAÑOLA  
DE CALIDAD ASISTENCIAL

XIV CONGRESO REGIONAL DE CALIDAD ASISTENCIAL



Murcia, 25-27 octubre 2023

la Calidad Asistencial,  
pilar de la sostenibilidad



## TALLER 1 -

### ¿ES POSIBLE COMUNICARNOS MEJOR? CÓMO HABLAR Y QUE TE ESCUCHEN. "ROL PLAY"

Número máximo de participantes: 20 alumnos

#### Objetivos generales

- Mejorar la comunicación, como dimensión clave para el liderazgo y la gestión de equipos.
- Ofrecer pautas (*check-list*) para mejorar la comunicación en el trabajo.
  - Comunicación entre profesionales.
  - Comunicación con los pacientes.
  - Comunicación en público.
  - Comunicación con los medios de comunicación.

#### Contenidos

- Talleres teórico-prácticos con "rol play" y "debriefing":
  - 1º "comunicación entre profesionales": comunicación efectiva, empatía, asertividad, y herramientas de comunicación.
  - 2º "comunicación con los pacientes": situaciones específicas, y actitudes.
  - 3º "comunicación en público": arquitectura del discurso, lenguaje corporal, la puesta en escena, y la expresión oral.
  - 4º "comunicación con los medios de comunicación": técnicas, y problemas frecuentes.

#### Dirigido a específicamente a profesionales del sector salud

Directivos de centros, mandos intermedios, coordinadores de equipos de calidad y profesionales asistenciales de base

#### Metodología docente (teórico-práctica)

- Módulos, apuntes y píldoras reducidas teóricas (30% del tiempo total) sobre comunicación.
- Talleres de simulación "rol play" (70 % del tiempo total), por grupos de constitución aleatoria, con espacios de *debriefing*: discusión crítica de las presentaciones, simulaciones, y aprendizaje para la mejora.
- Grabación de las simulaciones y visualización en el *debriefing*.
- Entrega de "listados de verificación sobre una comunicación adecuada" ("check-list") para practicar, posteriormente al taller, en el trabajo.
- Evaluación de la eficacia / transferencia inmediata de la formación recibida, mediante pruebas prácticas.



## Profesorado

**Rafael Lledó Rodríguez.** Director General del Consorci Sanitari del Maresme. Mataró. Barcelona.

Doctor en Medicina y Cirugía. Especialista en Medicina Preventiva y Salud Pública. Licenciado en Psicología. Diplomado en Gestión Hospitalaria por ESADE. Diplomado en Metodología de Evaluación y Mejora de la Calidad. Diplomado en Métodos Estadísticos en Ciencias de la Salud y Máster en Economía de la Salud y Gestión Sanitaria.

**Andreu Aloy Duch.** Director de Calidad y Planificación y Director General adjunto del Hospital General de Granollers. Barcelona.

Doctor en Medicina y Cirugía. Especialista en Medicina interna y Máster en Calidad Asistencial.

## TALLER 2 -

### METODOLOGÍA PARA ANÁLISIS SISTEMÁTICO DE DATOS CON R. INDICADORES DE CALIDAD DEL DATO.

Número máximo de participantes: 30 alumnos

#### Objetivos generales

- 1.- Conocer el proceso de análisis sistemático de datos, y las actividades que conlleva.
- 2.- Conocer las métricas de calidad asociadas al proceso de análisis de datos.
- 3.- Conocer cómo aplicar cada una de las actividades del análisis de datos con el software libre R.

#### Contenidos

- 1.- El proceso de análisis sistemático de datos. Introducción a R.
- 2.- De la huerta a tu nevera: Obtención, limpieza, y preparación básica de datos crudos.
- 3.- De la nevera a la olla: Exploración, transformación, y análisis de datos .
- 4.- De la olla al plato: Gráficos, informes y aplicaciones interactivas.

Los contenidos se mostrarán usando como guía aplicaciones reales que recorrerán el proceso para distintos tipos de aplicaciones (análisis descriptivos, análisis explicativos, modelos predictivos, auditorías de calidad...)

#### Dirigido a

Personas con experiencia en el análisis de datos (hojas de cálculo excel, SPSS), interesados en:

- Profundizar en la metodología sistemática de análisis de datos para la mejora de la calidad,
- Trabajar con volúmenes de datos muy grandes (millones de observaciones, cientos de variables),
- Conocer las métricas de calidad asociadas al proceso de análisis sistemático de datos
- Conocer algunas de las herramientas de software libre disponibles para el análisis de datos, y obtener una visión general de cómo aplicar las actividades del proceso con el software R.



No se recomienda el taller a:

- Personas sin experiencia en el manejo básico de datos (hojas de cálculo, gráficos elementales). El contenido del taller puede resultar poco comprensible para ellos.
- Expertos en uso del programa R o en ciencia de datos. El contenido del taller puede resultar insuficiente para estos alumnos.

### Metodología docente

El alumno dispondrá de todo el material del taller (código, datos...).

Se alternarán breves sesiones teóricas con demostraciones prácticas de funcionamiento de lo explicado, con casos reales (datos públicos) o simulados.

El alumno podrá probar los ejercicios en su ordenador durante el taller, y transformar los *scripts* proporcionados.

### Necesidades de material que deben aportar los alumnos del taller

El alumno deberá traer su propio portátil al taller, para poder ejecutar los *scripts* suministrados durante el mismo y comprobar su correcto funcionamiento con la configuración de su ordenador.

A los alumnos inscritos se les enviarán instrucciones para que puedan instalar los programas necesarios antes de acudir al taller.

*Los docentes estarán en el aula media hora antes del inicio del taller para solucionar problemas de instalación de los programas necesarios para los alumnos que lo necesiten.*

### Profesorado

**Teodoro José Martínez Arán.** Coordinador Calidad. Área IV de Salud del Servicio Murciano de Salud.

Licenciado en Medicina. Máster en Gestión de la Calidad. Máster en Dirección de Proyectos y Certificado Silver Lean Six-Sigma.

**Jorge López Díaz.** Jefe de Servicio de Sistemas de Información. Área I de Salud del Servicio Murciano de Salud.

Graduado en Ingeniería informática. Máster en Informática y Matemáticas aplicadas a Ciencias e Ingeniería y Master en Gestión y planificación de servicios sanitarios.

## TALLER 3 -

### APLICACIONES DE PREM Y PROM EN EL DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA DE PACIENTE.

Número máximo de participantes: 30 alumnos

#### Objetivo general

Comprender la aplicación práctica PREM y PROM a la medición de resultados en calidad asistencial.



## Contenidos

- Introducción a PREM y PROM
- Usos específicos en calidad asistencial y experiencia de paciente
- Cruce de PREM y PROM para entender cómo impacta la calidad en los resultados en salud
- Desarrollo de PREM específicos
- Uso de IA y machine learning

## Dirigido a

Personas que se están iniciando en el uso de PROM y PREM en calidad asistencial y quieren conocer cómo aplicar estas herramientas.

## Metodología docente

Píldoras formativas, casos de uso y action development (casos prácticos sobre necesidades de los propios participantes).

## Profesorado

**Carlos Bezos Daleske.** Director del Instituto para la Experiencia del Paciente.

Doctor en Antropología Social. Licenciado en Ciencias de la Información

## TALLER 4 -

**inDemand, INNOVACIÓN GUIADA POR DEMANDA: CÓMO IDENTIFICAR Y FORMULAR RETOS PARA LA CO-CREACIÓN.**

**Número máximo de participantes: 30 alumnos**

## Objetivos generales

1. Conocer la diferencia entre innovación e investigación.
2. Mejorar la coordinación en investigación e innovación biosanitarias, aprovechando las sinergias y alianzas entre los actores involucrados en el proceso de la co-creación (investigadores, empresas, pacientes) conociendo los componentes clave de la RRI (Investigación e Innovación Responsables).
3. Conocer los diferentes modelos de innovación: Technology push, demand-driven co-creation y open-driven co-creation.

## Contenidos

1. Conceptos clave: investigación, innovación y co-creación.
2. Co-creación desde la demanda: identificación y priorización de necesidades.
3. Componentes clave de la RRI: investigación e innovación inclusivas.



4. Co-creación operativa (pilotos): diseño, desarrollo y validación.
5. Práctica.

### Dirigido a

Profesionales inquietos que buscan crear proyectos de mejora innovadores, huyendo del modelo tecnológico y aplicando el punto de partida en la identificación de necesidades y su posterior desarrollo en un proyecto de innovación.

### Metodología docente

Parte teórica (2h 20´):

- Sesión impartida por dos docentes basada en la experiencia de co-creación guiada por la demanda desarrollada en el Servicio Murciano de Salud con motivo de los proyectos europeos inDemand y Cherries, la cual obtuvo el premio nacional Fundación Tecnología y Salud 2022 y el internacional Procura+ award 2021.
- Se explicará tanto la metodología para construir soluciones innovadoras a partir de la identificación de necesidades, cómo se formulan éstas en retos, qué riesgos y dificultades pueden producirse y cómo evitarlos.
- También se expondrán experiencias de éxito y lecciones aprendidas, así como las claves de la Investigación e Innovación Responsables (RRI en inglés) como estrategia europea recientemente puesta en vigor.

Parte práctica (1h 40´):

1. Se crearán grupos de 4-5 personas que desempeñarán distintos roles del ecosistema RRI (profesional sanitario, paciente e investigador).
2. Los grupos trabajan en paralelo proponiendo cada grupo una necesidad hasta formularla como un reto y completar la propuesta de proyecto de innovación con indicadores de seguimiento e impacto.
3. Puesta en común y aprendizaje compartido: Cada grupo presenta su reto y se proponen mejoras.

### Profesorado

**Gorka Sánchez Nanclares.** Responsable de Innovación del Servicio Murciano de Salud. Subdirección General de Proyectos e Innovación.

Licenciado en Medicina y Cirugía y Máster en Atención Primaria.

**Hana Hukelova.** Coordinadora de la Oficina de Proyectos Internacionales Biosanitarios (IBIPO) en Fundación para la Formación e Investigación Sanitarias de la Región de Murcia (FFIS).

Licenciada en Económicas.



## TALLER 5 - METODOLOGÍA LEAN: PARTIENDO DESDE CERO.

Número máximo de participantes: 30 alumnos

### Objetivos generales

- Generar cultura sobre la aplicación de la metodología LEAN en el ámbito sanitario
- Conocer los fundamentos de la metodología LEAN, su aplicación al ámbito sanitario y sus principales herramientas.
- Estructurar su conocimiento para aplicar LEAN a proyectos de mejora de procesos en asistencia sanitaria.
- Practicar la aplicación de los principios LEAN y de sus herramientas.

### Contenidos

Dentro de la estrategia global de mejora de la calidad de la asistencia sanitaria, y en el contexto socioeconómico en el que nos encontramos, la metodología LEAN es un enfoque de gestión para la mejora de la eficiencia de los procesos en el ámbito sanitario. De hecho, la experiencia en el ámbito industrial nos dice que la única forma de proveer un servicio mejor con una reducción considerable de los costes es mejorando la eficiencia interna de las organizaciones. Por ello la aplicación de LEAN Healthcare en las organizaciones sanitarias es ya una realidad.

Por otra parte, la filosofía LEAN transforma la cultura organizacional hacia la mejora continua, ofreciendo cambios y oportunidades, comprometiéndose a todos los profesionales en identificar y solucionar problemas mediante una actitud de mejora continua. Para comenzar con este cambio de filosofía, el primer paso es capacitar a un número mínimo de personas dentro de los centros sanitarios para que sean capaces de transferir los conocimientos al resto de profesionales y puedan liderar proyectos de mejora de los procesos.

En este taller se abordarán los fundamentos de LEAN desde el inicio, con un enfoque adaptado a nuestro contexto sanitario, con la aplicación práctica de diferentes herramientas usadas en LEAN para la mejora de procesos.

### Dirigido a

- Profesionales con actividad y/o interés en el ámbito de la gestión de la calidad asistencial.
- Profesionales con interés en la metodología LEAN

*Este taller no está dirigido a alumnos con conocimientos avanzados en la metodología LEAN*



### Metodología docente

Taller presencial, con un enfoque eminentemente práctico. La adquisición de conocimientos se realizará a través de la revisión de los principales aspectos teóricos de Lean healthcare en sesiones expositivas de corta duración, seguidas de una parte práctica que conllevará la aplicación de la metodología Lean Healthcare en supuestos prácticos concretos del ámbito asistencial. Las propuestas de trabajo serán planteadas por los docentes de acuerdo a la experiencia profesional de los participantes y desarrolladas en grupos de 4 alumnos.

El desarrollo de estos supuestos prácticos será tutorizado por los docentes y permitirá la participación de todos los asistentes, potenciando la discusión y resolución de todas las dudas que se presenten y la interacción entre todos los participantes.

### Profesorado

**María Concepción Fariñas Alvarez.** Coordinadora de Calidad del Hospital Universitario Marqués de Valdecilla.  
Doctora en Medicina y Cirugía. Medicina Preventiva y Salud Pública. Calidad Asistencial

**Susana Lorenzo Martínez.** Jefe del Área de Calidad y Gestión de Pacientes del Hospital Universitario Fundación Alcorcón.  
Doctora en Medicina y Cirugía

### TALLER 6-

### FUNDAMENTOS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA GESTIONAR LA CALIDAD

Número máximo de participantes: 20 alumnos

### Objetivos generales

- Entender que es la Inteligencia artificial (IA), cómo funciona y para qué se utiliza en la actualidad.
- Capacitar para realizar un análisis crítico y ético, entendiendo y relacionando los sistemas actuales de IA así como sus futuros desarrollos.
- Iniciar al alumno en la búsqueda de información sobre salud en los sistemas abiertos de IA online (Play.ht, Murf.ai, Openai (Chatgpt), Resemble.ai o Wellsaid).



## Contenidos

1. La inteligencia artificial en la salud. Revisión del estado de la IA en la salud.
2. Retos del soporte a la decisión clínica. Revisión de los principales temas pendientes de investigación y desarrollo de los sistemas de ayuda a la decisión clínica
3. Fundamentos de minería de datos en salud. Revisión de las tecnologías de minería de datos importantes y su aplicación en medicina.
4. Bases de análisis de la información sobre salud accesible con el uso de Play.ht, Murf.ai, Openai (Chatgpt), Resemble.ai o Wellsaid y la tecnología subyacente.
5. Retos éticos y recomendaciones sobre IA relacionada con la salud.

## No se recomienda el taller a

- Personas sin experiencia en el manejo de internet. El contenido del taller puede resultar poco comprensible para ellos.
- Expertos en el uso plataformas de IA online. El contenido del taller puede resultar insuficiente para estos alumnos.

## Metodología docente

- Se alternarán breves sesiones teóricas con demostraciones prácticas de funcionamiento de lo explicado, con casos reales o simulados.
- El alumno podrá traer su propio portátil al taller para poder ejecutar los casos prácticos, aunque dado el nivel básico del curso no es imprescindible.
- Se aconseja llegar al aula media hora antes del inicio del taller para solucionar problemas de conexión a la red u otros problemas relacionados.

## Profesorado

**Genís Carrasco.** Médico intensivista. Doctor en Medicina y Cirugía. Máster en Gestión de la Calidad. Diplomado en Bioestadística. Editor de la revista Journal of Healthcare Quality Research (JHQR, formerly known as Revista de Calidad Asistencial).