

**CURSO 2017-18**

**GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA:  
 GESTIÓN DE SERVICIOS DE ENFERMERÍA**

**MATERIA**

Datos de la materia	
Nombre	Gestión de servicios de enfermería
Coordinador	D. Pablo Plaza Zamora
Titulación	Grado en enfermería
Asignatura/as	Gestión de servicios de enfermería
Créditos ECTS	3
Carácter	Obligatoria
Departamento	Ciencias de la salud
Área	Enfermería
Universidad	Pontificia Comillas

**FICHA TÉCNICA DE LA ASIGNATURA**

Datos de la asignatura	
Nombre	D. Pablo Plaza Zamora
Código	
Curso	4º
Semestre/s	1º
Créditos ECTS	3
Horario	Según horarios publicados por la Jefatura de Estudios
Profesores	Pablo Plaza Zamora
Descriptor	Gestión y organización de los servicios de salud, utilizando metodología y procedimientos encaminados a prestar unos cuidados de calidad, con criterios de eficiencia.

**DATOS DEL PROFESORADO**

Profesor	
Nombre	D. Pablo Plaza Zamora
Departamento	Ciencias de la salud
Área	Enfermería.
Despacho	B-3
Correo-e	pplaza@comillas.edu
Teléfono	918933769
Horario de tutorías	Según horarios publicados por la Jefatura de Estudios

## DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

### Contextualización de la asignatura

#### Aportación al perfil profesional de la titulación

La asignatura de *Gestión de servicios de enfermería*, pretende aportar al alumno los conocimientos necesarios para gestionar de manera óptima los recursos humanos, materiales y los cuidados de enfermería de los que es responsable, teniendo en cuenta las características organizacionales, evaluando y tomando las decisiones pertinentes en las diferentes situaciones que puedan aparecer de salud y enfermedad.

La asignatura tiene como objetivo prioritario dotar al alumnado de conocimientos y destrezas en:

- Los procesos de gestión implicados en los cuidados de enfermería.
- Las herramientas necesarias para poder gestionar con calidad los cuidados enfermeros.
- El trabajo en equipo.

#### Prerrequisitos

Ninguno

### Competencias Genéricas de la asignatura

#### Instrumentales

CG 1. Capacidad de análisis y síntesis.  
CG 3. Planificación y gestión tiempo.  
CG 4. Conocimientos generales básicos del área de estudio.  
CG 5. Conocimientos básicos de la profesión.  
CG 6. Comunicación oral y escrita en lengua materna.  
CG 11. Habilidades de gestión de la información (buscar y analizar).  
CG 15 Resolución de problemas.  
CG 16. Toma de decisiones.

#### Interpersonales

CG 12. Capacidad de crítica y autocrítica.  
CG 17. Trabajo en equipo.  
CG 18. Habilidades Interpersonales.  
CG 20. Capacidad para trabajar en un equipo interdisciplinar.

#### Sistémicas

CG 2. Capacidad para aplicar los conocimientos en la práctica.  
CG 9. Habilidades de investigación.  
CG 10. Capacidad aprender.  
CG 14. Capacidad para generar nuevas ideas.  
CG 19. Liderazgo.  
CG 25. Habilidades para el trabajo autónomo.  
CG 26. Diseño y gestión de Proyectos.  
CG 27. Iniciativa y espíritu emprendedor.  
CG 29. Preocupación por la calidad.  
CG 30. Motivación.

## **Competencias específicas de la asignatura**

### **Conceptuales (saber)**

CE 5. Capacidad para ajustar su papel con el objeto de responder efectivamente a las necesidades de la población o los pacientes. Cuando sea necesario y apropiado, ser capaz de desafiar los sistemas vigentes para cubrir las necesidades de la población y los pacientes.

CE 9. Capacidad para responder a las necesidades del paciente planificando, prestando servicios y evaluando los programas individualizados más apropiados de atención junto al paciente, sus cuidadores y familias y otros trabajadores sanitarios o sociales.

CE 10. Capacidad para cuestionar, evaluar, interpretar, y sintetizar críticamente un abanico de información y fuentes de datos que faciliten la decisión del paciente.

CE 21. Conocimiento relevante de y capacidad para aplicar ética, legislación y humanidades.

CE 22. Conocimiento relevante de y capacidad para aplicar tecnología e informática a los cuidados de salud.

CE 23. Conocimiento relevante de y capacidad para aplicar política nacional e internacional.

CE 24. Conocimiento relevante de y capacidad para aplicar resolución de problemas y toma de decisiones.

### **Procedimentales (saber hacer)**

CE 11. Capacidad de hacer valer los juicios clínicos para asegurar que se alcanzan los estándares de calidad y que la práctica está basada en la evidencia.

CE 17. Capacidad para informar, educar y supervisar a pacientes y cuidadores y sus familias.

CE 34. Capacidad para darse cuenta que el bienestar del paciente se alcanza a través de la combinación de recursos y acciones de los miembros del equipo socio-sanitario de cuidados.

CE 35. Capacidad para dirigir y coordinar un equipo, delegando cuidados adecuadamente.

CE 36. Capacidad para trabajar y comunicarse en colaboración y de forma efectiva con todo el personal de apoyo para priorizar y gestionar el tiempo eficientemente mientras se alcanzan los estándares de calidad.

CE 37. Capacidad para valorar el riesgo y promocionar activamente el bienestar y seguridad de toda la gente del entorno de trabajo.

CE 38. Utiliza críticamente las herramientas de evaluación y auditoría del cuidado según los estándares de calidad relevantes.

CE 39. Dentro del contexto clínico, capacidad para educar, facilitar, supervisar y apoyar a los estudiantes de cuidados de salud y otros trabajadores socio-sanitarios.

### **Actitudinales (saber ser)**

CE 1. Capacidad para trabajar en un contexto profesional, ético y de códigos reguladores y legales, reconociendo y respondiendo a dilemas y temas éticos o morales en la práctica diaria.

CE 2. Capacidad para trabajar de una manera holística, tolerante, sin enjuiciamientos, cuidadosa y sensible, asegurando que los derechos, creencias y deseos de los diferentes individuos o grupos no se vean comprometidos.

CE 4. Ser consciente de los diversos roles, responsabilidades y funciones de una enfermera.

CE 6. Capacidad para aceptar la responsabilidad de su propio aprendizaje y desarrollo profesional, utilizando la evaluación como el medio para reflejar y mejorar su actuación y aumentar la calidad de los servicios prestados.

CE 27. Capacidad para permitir que los pacientes y sus cuidadores expresen sus preocupaciones e intereses, y que puedan responder adecuadamente.  
CE 40. Es consciente de los principios de financiación de cuidados socio-sanitarios y usa los recursos eficientemente.

## BLOQUES TEMÁTICOS Y CONTENIDOS

### Contenidos – Bloques temáticos

#### Marco conceptual de la administración.

1. El concepto de administración.
2. Teorías del pensamiento administrativo. Evolución histórica.
3. Sistema Nacional de Salud en España.

#### Fases del proceso administrativo: Planificación.

1. Matriz DAFO planificación
2. Planificación estratégica.

#### Fases del proceso administrativo: Organización.

1. Concepto y principios de una Organización
2. Centralización Vs descentralización.
3. Gestión de recursos humanos
4. Calculo de plantilla. Producto enfermero. Sistema de clasificación de pacientes.

#### Fases del proceso administrativo: Dirección.

1. Concepto de dirección. Tipos de dirección. Liderazgo.
2. Motivación y elementos motivadores.
3. Comunicación con el equipo .Manejo de reuniones.
4. Delegación de funciones.

#### Gestión de la calidad.

1. Ciclo de mejora continua.
2. Modelo EFQM de excelencia.
3. Gestión por procesos. Cuadro de mandos.

## METODOLOGÍA DOCENTE

### Aspectos metodológicos generales de la asignatura

Las clases teóricas consisten en sesiones expositivas, explicativas y/o demostrativas de contenidos con presentaciones realizadas por el profesor o por los propios estudiantes. Tienen como objeto la explicación de conceptos, enfoques y fenómenos propios de la asignatura. Competencias generales: CG1, CG4, CG5, CG6, CG9, CG16, CG19, CG20, CG26, CG29, CG30, Competencias específicas: CE1, CE4, CE5, CE9, CE10, CE17, CE21, CE22, CE23, CE24, CE27, CE34, CE35, CE36, CE37, CE38, CE39, CE40.

Los seminarios/talleres, clases prácticas, actividades grupales de trabajo dirigido, son sesiones presenciales de tipo monográfico supervisadas por el profesor o un experto en las que el estudiante se convierte en el motor principal de la clase. El objetivo en los seminarios/talleres es que contraste a través de una serie de actividades los conocimientos que le permitan interpretar la realidad social, y las situaciones objeto de intervención profesional. La clase práctica, mediante la aplicación de conocimientos en situaciones específicas, pretende desarrollar habilidades básicas y procedimentales relacionadas con la materia. Competencias generales: CG1, CG2, CG3, CG11, CG12, CG14, CG15, CG17, CG18, CG20, CG26, CG27. Competencias específicas: CE2, CE4, CE5, CE6, CE9, CE23, CE24, CE34, CE35, CE36, CE37, CE38, CE39, CE40.

Las actividades de tutoría consisten en tiempos de seguimiento realizados por el profesor con el objetivo de acompañar el aprendizaje del estudiante, revisando contenidos y materiales presentados en las clases, y aclarando dudas en el desarrollo del trabajo autónomo del estudiante. Pueden ser horas de tutoría personal o grupal. Competencias generales: CG3, CG10, CG11, CG12, CG25, CG26, CG27, Competencias específicas CE6, CE9, CE11, CE34, CE36.

El trabajo autónomo del estudiante incluye principalmente actividades de estudio y trabajo individual o grupal, tanto para la preparación individual de exámenes, trabajos, lecturas, etc., como para la preparación en grupo de seminarios, lecturas, trabajos de investigación, etc., cuyo fin es la exposición en clase o la realización de trabajos grupales propios de la asignatura.

#### **Metodología Presencial: Actividades**

Clases magistrales en grupo grande.

Tutorías individuales o en pequeño grupo.

Seminarios: Estudio de casos y exposición de resultados.

- Seminario 1. Discusión sobre costes fijos y costes variables.
- Seminario 2. Formulación de indicadores de calidad.
- Seminario 3. Centralización Vs descentralización, aportaciones a sanidad eficiente.

Talleres: Ejercicios prácticos:

- Taller 1. Medidas para mejorar la eficiencia del SNS.
- Taller 2. Elaborar Matriz DAFO.
- Taller 3. Formular objetivos estratégicos a partir del DAFO.
- Taller 4. Definir un organigrama real y propuesta de uno ideal de un centro hospitalario.
- Taller 5. Formular las ventajas e inconvenientes de la gestión por procesos.

#### **Metodología No presencial: Actividades**

Trabajo autónomo del estudiante.

Preparación de casos.

Lectura de documentación previa a las sesiones teóricas.

Sesiones tutoriales.

<b>RESUMEN HORAS DE TRABAJO DEL ALUMNO</b>			
<b>HORAS PRESENCIALES</b>			
<b>Clases teóricas</b>	<b>Clases prácticas</b>	<b>Actividades académicamente dirigidas.</b>	<b>Evaluación</b>
22	2	7	3
<b>HORAS NO PRESENCIALES</b>			
<b>Trabajo autónomo sobre contenidos teóricos</b>	<b>Trabajo autónomo sobre contenidos prácticos</b>	<b>Realización de trabajos colaborativos</b>	<b>Estudio</b>
11	4	15	26
<b>CRÉDITOS ECTS:</b>			<b>3</b>

### **EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

<b>Actividades de evaluación</b>	<b>CRITERIOS</b>	<b>PESO</b>
<b>Convocatorias ordinarias</b>		
Exámenes teóricos obligatorios: Pruebas objetivas. Este examen debe estar superado para poder incorporar el resto de actividades de evaluación.	Dominio de los conocimientos teóricos de la materia.	65%
Asistencia y aprovechamiento.	Asistencia al 100% de los talleres, y test aleatorios por clases	15%
Trabajos individuales y grupales.	En cada trabajo se analizará: – Análisis y síntesis – Estructura. – Calidad de la documentación. – Originalidad. – Ortografía y presentación. – Exposición. – Reflexión personal sobre el trabajo.	20%
<b>Convocatorias extraordinarias (Incluidos repetidores)</b>		
Exámenes teóricos obligatorios: Pruebas objetivas. Este examen debe estar superado para poder incorporar el resto de actividades de evaluación.	Dominio de los conocimientos teóricos de la materia	80%
Se conservará la calificación de los trabajos individuales y grupales realizados durante el curso, siempre que su calificación sea de aprobado.		20%

## PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA

Actividades Presenciales y No presenciales	Temporalización aproximada de las actividades
Clases magistrales en grupo grande. Seminarios : Estudio de casos Talleres. Actividades de evaluación.	Septiembre a Octubre de 2015

## BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

### Bibliografía Básica

#### Libros de texto

- Balderas. Administración de los servicios de enfermería. Interamericana ed. Madrid: McGRAW-HILL; 1995.
- Huber D. Liderazgo y Administración en enfermería. Interamericana ed. Madrid: McGRAW-HILL; 1999.
- Mompert, M. P., Duran, M. Administración y Gestión. Madrid: DAE; 2000.
- Salvadores P, Lozano F, Jiménez R. Administración de servicios de Enfermería. Madrid: Salvat; 2002.
- Temes Montes JL, Pastor V, Díaz JL. Manual de Gestión Hospitalaria. Interamericana ed. Madrid: McGRAW-HILL.

#### Páginas web

- <http://www.index-f.com/oebe/inicio.php>
- <http://www.msc.es>
- <http://www.enfermeria21.com/>



