

FICHA TÉCNICA DE LA ASIGNATURA

Datos de la asignatura	
Nombre completo	Gestión de Servicios de Enfermería
Código	E000000956
Título	Grado en Enfermería por la Universidad Pontificia Comillas
Impartido en	Grado en Enfermería [Cuarto Curso]
Nivel	Reglada Grado Europeo
Cuatrimestre	Semestral
Créditos	3,0 ECTS
Carácter	Obligatoria (Grado)
Departamento / Área	Escuela Universitaria de Enfermería y Fisioterapia
Responsable	Pablo Plaza Zamora
Horario	Según horarios publicados por la Jefatura de Estudios.
Horario de tutorías	Solicitar Cita.

Datos del profesorado	
Profesor	
Nombre	Pablo Plaza Zamora
Departamento / Área	Área de Enfermería
Despacho	Ciempozuelos
Correo electrónico	pplaza@comillas.edu
Teléfono	918933769

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

Contextualización de la asignatura
Aportación al perfil profesional de la titulación
<p>La asignatura de <i>Gestión de servicios de enfermería</i>, 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.</p> <p>La asignatura tiene como objetivo prioritario dotar al alumnado de conocimientos y destrezas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

Prerequisitos

Ninguno.

Competencias - Objetivos

Competencias

GENERALES

CG01	Capacidad de análisis y síntesis	
	RA1	Describe e interpreta las variables que determinan la administración de los servicios sanitarios y las intervenciones de los profesionales de enfermería en diferentes ámbitos de gestión, estableciendo relaciones causa efecto
CG02	Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica	
	RA2	Organiza e integra el proceso administrativo en las actividades de enfermería, explicando las implicaciones en la elaboración de planes de cuidados estandarizados de diferentes pacientes tipo
CG03	Planificación y gestión del tiempo	
	RA1	Desarrolla las directrices fundamentales de un proyecto de gestión de una unidad de enfermería planificando y organizando actividades y recursos para conseguir los resultados deseados en un período de tiempo determinado
CG04	Conocimientos generales básicos del área de estudio	
	RA1	Define e interpreta los conceptos fundamentales de la gestión sanitaria y las funciones del proceso administrativo: Planificación, Organización, Dirección y Control
CG05	Conocimientos básicos de la profesión	
	RA1	Analiza la evolución, bases y fundamentos del rol del profesional de enfermería en el ámbito de la administración de los servicios de salud y de la gestión de cuidados
CG06	Comunicación oral y escrita en lengua materna	
	RA1	Reconoce las variables fundamentales de la comunicación oral y escrita como elemento básico de la función de dirección dentro del proceso administrativo.
CG09	Habilidades de investigación	
	RA1	Fundamenta el papel de la investigación enfermera en el ámbito de la administración de los servicios de salud.
CG10	Capacidad aprender	

	RA1	Cuestiona e indaga sobre las variables que determinan la mejora del trabajo de enfermería y desarrolla intervenciones que permiten avanzar en el ejercicio profesional.
CG11	Habilidades de gestión y de información (buscar y analizar)	
	RA1	Recoge datos y selecciona información relevante de una unidad de enfermería identificando los factores que determinan una buena gestión.
CG12	Capacidad de crítica y autocrítica	
	RA1	Argumenta sobre las consecuencias de los avances científicos y tecnológicos en el desarrollo futuro de la gestión de los servicios de enfermería.
CG14	Capacidad para generar nuevas ideas (creatividad)	
	RA1	Aporta soluciones prácticas y transmite nuevas ideas, generando acciones originales y razonadas para mejorar el trabajo y la gestión de los cuidados de enfermería.
CG15	Resolución de problemas	
	RA1	Define y analiza los elementos significativos que constituyen un problema para resolverlo con método y de forma efectiva y utiliza criterios para estudiar los factores que influyen en la toma de decisiones planteando medidas eficaces
CG16	Toma de decisiones	
	RA1	Describe las variables que influyen en el proceso de toma de decisiones y las partes fundamentales de las que consta, especificando su función esencial en la actividad gestora.
CG17	Trabajo en equipo	
	RA1	Explica la importancia del trabajo en equipo como elemento dinamizador de la función de dirección dentro del proceso administrativo, y colabora en actividades grupales para el desarrollo de proyectos.
CG18	Habilidades interpersonales	
	RA1	Valora la importancia de adaptar los mensajes a los interlocutores y a las situaciones como base para el desarrollo de la buena gestión de cuidados y establece relaciones dialogantes con los compañeros en su participación en clase, argumentando desde el respeto y el conocimiento de la materia.
CG19	Liderazgo	
	RA1	Especifica y fundamenta las características de un buen líder, clarificando y teniendo en cuenta su influencia en el desarrollo de la gestión de los servicios de enfermería.
CG20	Capacidad para trabajar en un equipo interdisciplinar	

	RA1	Expone las funciones de otros profesionales, relacionándolas con la optimización del trabajo y el logro de una atención enfermera de calidad que posibilite una asistencia integral del usuario
CG26	Diseño y gestión de proyectos	
	RA1	Reconoce los elementos básicos de la planificación y puesta en marcha de proyectos administrativos en lo referente a la gestión enfermera y elabora guías de actuación en el marco del sistema sanitario
CG29	Preocupación por la calidad	
	RA1	Sintetiza y explica el ciclo de mejora continua de la calidad en los servicios sanitarios y traza acciones aplicadas a los cuidados de enfermería en diferentes contextos.
CG30	Motivación	
	RA1	Identifica la motivación de los sujetos como factor fundamental de la gestión y dirección de los servicios de enfermería, analizando los parámetros básicos que influyen de forma positiva en los mismos.
ESPECÍFICAS		
CE01	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.	
	RA1	Reconoce la legislación vigente para la práctica profesional enfermera en el ámbito de la administración de los servicios sanitarios.
CE02	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.	
	RA1	Explica y argumenta la importancia de desarrollar actividades de gestión de enfermería considerando de forma prioritaria los derechos y creencias de los usuarios y trabajadores
CE04	Ser consciente de los diversos roles, responsabilidades y funciones de una enfermera.	
	RA1	Valora la importancia del papel de la enfermera gestora definiendo y analizando distintos puestos de trabajo de enfermería en las organizaciones sanitarias
CE05	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.	
	RA1	Explica los aspectos que determinan la elaboración de un diagnóstico estratégico de una unidad de enfermería, señalando debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades y estableciendo objetivos teniendo en cuenta tanto las necesidades de los clientes como del equipo de enfermería.
CE06	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.	

	RA1	Examina diferentes actuaciones enfermeras y reconoce aquellos aspectos que definen la calidad en la práctica profesional, manteniendo una actitud de motivación por el aprendizaje continuo que puede influir en el desarrollo de su profesión y en la mejora de la asistencia prestada.
CE09		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.
	RA1	Diferencia las etapas de la función de planificación dentro del proceso administrativo y define programas de gestión de servicios de enfermería en función de las necesidades de los usuarios, formulando objetivos, diseñando actividades pertinentes y estableciendo criterios de evaluación.
CE10		Capacidad para cuestionar, evaluar, interpretar y sintetizar críticamente un abanico de información y fuentes de datos que faciliten la elección del paciente.
	RA1	1. Contrasta los sistemas de información sanitaria, identificando los datos útiles para el trabajo administrativo de los profesionales de enfermería y para el desarrollo de la práctica del cuidado.
CE11		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.
	RA1	Analiza la importancia de la actualización permanente, del conocimiento de cambios o novedades sobre actividades enfermeras y de la práctica basada en la evidencia, en el funcionamiento de unos servicios de enfermería de calidad.
CE17		Capacidad para informar, educar y supervisar a pacientes y cuidadores y sus familias (utilizando las habilidades)
	RA1	Reconoce las variables que determinan un adecuado control y una buena comunicación con los clientes, como elemento fundamental en la práctica enfermera y en la gestión de cuidados.
CE21		Conocimiento relevante de y capacidad para aplicar ética, legislación y humanidades.
	RA1	Describe las características de la Ley general de Sanidad y enumera distintas leyes, normativas y reglamentos básicos relacionadas con el paciente, con los profesionales y con las organizaciones sanitarias
CE22		Conocimiento relevante de y capacidad para aplicar tecnología e informática a los cuidados de salud.
	RA1	Identifica diferentes programas y recursos informáticos básicos utilizados en la administración sanitaria como soporte para la gestión de los servicios enfermeros.
CE23		Conocimiento relevante de y capacidad para aplicar política nacional e internacional.
	RA1	Explica las características y evolución del sistema sanitario español en relación a los cambios sociales y políticos de la sociedad española y analiza las repercusiones en la práctica enfermera a lo largo del tiempo.

	RA2	Define los modelos de gestión sanitaria de distintos sistemas de salud y compara la actividad enfermera en esos contextos sociales y políticos desde el ámbito asistencial y administrativo.
	RA3	Describe y argumenta los principales aspectos sociopolíticos que pueden influir en la salud de las poblaciones y en la administración de servicios de salud y de enfermería.
CE24	Conocimiento relevante de y capacidad para aplicar resolución de problemas y toma de decisiones.	
	RA1	Enuncia los pasos a seguir en el proceso de toma de decisiones en el marco de la función de dirección y resuelve casos prácticos relacionados con problemas puntuales de gestión de una unidad de enfermería.
CE27	Capacidad para permitir que los pacientes y sus cuidadores expresen sus preocupaciones e intereses, y que puedan responder adecuadamente. Por ej, emocional, social, psicológica, espiritual o físicamente.	
	RA1	Explica la importancia de mantener una actitud de escucha con los usuarios y familiares para fomentar la satisfacción, elemento clave en la calidad percibida de la atención sanitaria.
CE34	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.	
	RA1	Identifica y explica las funciones del proceso administrativo determinando las fases imprescindibles y los sistemas de trabajo, para la consecución de objetivos y el buen funcionamiento de los recursos humanos y materiales.
	RA2	Define con precisión el concepto de administración y analiza la gestión por y de procesos en el marco de las organizaciones sanitarias, describiendo las diferentes estructuras organizativas y examinando los factores que condicionan la creación de departamentos y la definición de puestos de trabajo en el área de enfermería.
	RA3	Clarifica la sistematización de actividades de enfermería revisando normas, manuales de procedimientos y protocolos de actuación y determinado los recursos humanos y materiales necesarios para la buena atención de enfermería a un paciente tipo.
CE35	Capacidad para dirigir y coordinar un equipo, delegando cuidados adecuadamente.	
	RA1	Enumera los elementos básicos de la función de dirección exponiendo los factores que permiten una adecuada delegación de funciones y responsabilidades y un trabajo de grupo eficaz.
	RA2	Analiza los diferentes modelos de dirección, relacionando tipos de liderazgo, participación en la toma de decisiones, consecución de objetivos y motivación del equipo de trabajo.
CE36	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.	
	RA1	Explica la importancia de diseñar planes de cuidados, especificando intervenciones y actividades a desarrollar por los integrantes del equipo de enfermería y señalando tiempos y carga de trabajo.

	RA2	Argumenta sobre los criterios de calidad y eficiencia que se deben integrar en las acciones de todo el personal de enfermería para la colaboración eficaz y la consecución satisfactoria de resultados.
CE37	Capacidad para valorar el riesgo y promocionar activamente el bienestar y seguridad de toda la gente del entorno de trabajo.	
	RA1	Reconoce en la planificación de los servicios de enfermería el tener en cuenta los elementos fundamentales que permiten un ejercicio profesional seguro y satisfactorio en el entorno de trabajo.
	RA2	Analiza los diferentes factores ambientales y sociales que influyen de forma activa en la labor asistencial del equipo de profesionales y determinan su satisfacción laboral.
CE38	Utiliza críticamente las herramientas de evaluación y auditoria del cuidado según los estándares de calidad relevantes.	
	RA1	Diferencia los conceptos de control de calidad, garantía de calidad y proceso de mejora continua de la calidad total, interpretando los diferentes criterios de evaluación de la atención sanitaria. 2
	RA2	Describe los elementos que intervienen en la evaluación de los cuidados y los diferentes sistemas que se pueden utilizar para auditar la práctica enfermera.
CE39	Dentro del contexto clínico, capacidad para educar, facilitar, supervisar y apoyar a los estudiantes de cuidados de salud y trabajadores socio-sanitarios.	
	RA1	Argumenta la importancia de los recursos humanos en las organizaciones sanitarias y explica el papel de la formación continuada como elemento motivador de la función de dirección dentro del proceso administrativo.
	RA2	Explica la importancia de planificar actividades docentes y de control de la práctica asistencial que permitan establecer un proceso de enseñanza y aprendizaje continuado del equipo socio-sanitario.
CE40	Es consciente de los principios de financiación de cuidados socio-sanitarios y usa los recursos eficientemente.	
	RA1	Identifica los diferentes modelos de financiación de los sistemas sanitarios y su repercusión en la práctica de la gestión enfermera comparando los recursos humanos y materiales implicados en el proceso asistencial.
	RA2	Elabora una guía de recursos materiales de un servicio enfermero explicando sus usos y características y en relación con los planes de cuidados que se deban prestar a los usuarios de ese servicio.

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. Negociación y solución de conflictos
5. 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.

RESUMEN HORAS DE TRABAJO DEL ALUMNO

HORAS PRESENCIALES		
Clases teóricas		
34.00		
HORAS NO PRESENCIALES		
Tutorías individuales y grupales	Tutorías individuales y grupales	Estudio personal y Trabajo autónomo
15.00	4.00	37.00
CRÉDITOS ECTS: 3,0 (90,00 horas)		

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Actividades de evaluación	Criterios de evaluación	Peso
Exámenes teóricos obligatorios: Pruebas objetivas. Este examen debe estar superado para poder incorporar el resto de actividades de evaluación. 70%	Dominio de los conocimientos teóricos de la materia	65
Trabajos individuales y grupales. 20%	En cada trabajo se analizará: <ul style="list-style-type: none"> Análisis y síntesis Estructura. Calidad de la documentación. Originalidad. Ortografía y presentación. Exposición. Reflexión personal sobre el trabajo. 	20
Asistencia y aprovechamiento. 10%	Asistencia al 100% de los talleres, y test aleatorios por clases	15 %

Calificaciones

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%

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

Bibliografía Básica

- 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.
- De Manuel Dasis F, Martinez-Vilanova R. Técnicas de Negociación.

Bibliografía Complementaria

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

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de **protección de datos de carácter personal**, le informamos y recordamos que puede consultar los aspectos relativos a privacidad y protección de datos que ha aceptado en su matrícula entrando en esta web y pulsando "descargar"

[https://servicios.upcomillas.es/sedelectronica/inicio.aspx?csv=02E4557CAA66F4A81663AD10CED66792](https://servicios.upcomillas.es/sedeelectronica/inicio.aspx?csv=02E4557CAA66F4A81663AD10CED66792)