

## GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA

<b>Titulación:</b> GRADO EN ENFERMERIA	<b>Tipo:</b> Ciencias de la Enfermería
<b>Asignatura:</b> Gestión y Calidad de los Servicios	<b>Cronograma Impartición:</b> 1 <sup>er</sup> Cuatrimestre
<b>Código:</b> 26452	<b>Idioma:</b> Castellano
<b>Descripción y contextualización de la Asignatura</b>  Los sistemas de salud se sustentan en la gestión como pilar básico para su sostenibilidad, ésta debe ser eficaz abarcando varios ámbitos que van desde el económico hasta la organización de planes de cuidados individualizados integrales de las personas, familias y grupos. El liderazgo dentro de los equipos de salud, aborda conceptos como la responsabilidad, confianza, influencia, compromiso e implicación, todo ello basado en los principios de calidad y seguridad que han de regir la profesión Enfermera.	<b>Créditos ECTS:</b> 6  <b>Curso:</b> 3 <sup>o</sup>
<b>Requisitos de Acceso / Recomendaciones</b>  Ninguno.	

PROFESORADO	Tfno	e-mail
<b>Responsable de asignatura</b>  Sergio Yuste Muñoz	945 218287	<a href="mailto:sergio_yuste001@ehu.eus">sergio_yuste001@ehu.eus</a>
<b>Profesorado línea castellano</b>  Iván Durán Sáenz  Arantxa Picón Santamaría  Responsable de formación osanaia OSI Araba	945 214098	<a href="mailto:ivan_duran001@ehu.eus">ivan_duran001@ehu.eus</a>  <a href="mailto:ARANTXA.PICONSANTAMARIA@osakidetza.eus">ARANTXA.PICONSANTAMARIA@osakidetza.eus</a>  -

## COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- C1. Analizar las características de los diversos sistemas de salud valorando el contexto en que se desarrollan y atendiendo a su influencia sobre el rol o actividad de la enfermería.
- C2. Proyectar los ámbitos de actuación enfermera en cada una de las fases de la gestión de cuidados mediante un liderazgo positivo y responsable.
- C3. Estimar la importancia de la implantación de sistemas de calidad y gestión de riesgos en la seguridad del paciente.

## COMPETENCIA TRANSVERSAL

**CT- Trabajo en equipo.** La competencia de trabajo en equipo supone la disposición personal y la colaboración con otros en la realización de actividades para lograr objetivos comunes, intercambiando informaciones, asumiendo responsabilidades, resolviendo dificultades que se presentan y contribuyendo a la mejora y desarrollo colectivo (Torrelles, 2011).

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- RA1. Explica las políticas sanitarias aplicables a los sistemas sanitarios y los modelos de atención que se derivan de ellas.
- RA2. Justifica los principios de financiación sanitaria y socio-sanitaria para la utilización adecuada de los recursos disponibles en la gestión de recursos humanos y materiales en base a los datos extraídos de los sistemas de información de la organización.
- RA3. Compara los diferentes estilos de liderazgo aplicados a la Dirección y Supervisión de Enfermería y su repercusión en la organización de equipos de trabajo y en los cuidados ofertados.
- RA4. Diseña un programa de formación dirigido a profesionales de enfermería teniendo como referencia los programas de formación continuada de las organizaciones sanitarias.
- RA5. Argumenta cómo los principios de calidad asistencial repercuten en la seguridad clínica y en la mejora continua.

## CONTENIDOS

### UNIDAD I: ADMINISTRACION SANITARIA Y SISTEMAS DE SALUD

1.1 La Administración sanitaria y los sistemas de salud. Conceptos generales sobre Administración y Gestión.

- Modelos sanitarios.
- El Sistema Sanitario Español. Ley general de sanidad.
- El Servicio Vasco de Salud. Estructura y funcionamiento.

1.2 Planificación y Organización sanitaria. Gestión enfermera en la organización de salud.

- Desigualdad en salud.
- Políticas de Salud para Euskadi.
- Nuevos modelos de atención sanitaria: El modelo de atención a crónicos y la pirámide de riesgo. El reto de la cronicidad en Euskadi.

*Prácticas de aula: Proyecto de mejora en el Sistema Sanitario*

### UNIDAD II: GESTION DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA

2.1 Dirección estratégica. La función directiva. Evaluación de resultados en los cuidados de enfermería.

- Administración de los servicios de enfermería.
- Estilos directivos tradicionales y paradigmas actuales.
- Liderazgo en cuidados de enfermería. Modelo conceptual.

- Supervisora de enfermería: gestión de recursos humanos y materiales.
- 2.2. La gestión del conocimiento en las organizaciones de servicios sanitarios y socio-sanitarios.
- Formación continuada y desarrollo profesional.
  - Acreditación y evaluación de la formación.
- 2.3 Instrumentos para la gestión de los cuidados de enfermería. Historia clínica electrónica. Herramientas de uso: Osabide-Global. Osanaia.

*Prácticas de aula: Implantación de buenas prácticas basadas en las mejores evidencias. Metodología BPSO. Evaluación de la formación.*

### UNIDAD III: GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD ASISTENCIAL

- 3.1 Gestión de la calidad de los cuidados en los servicios de salud.
- Introducción a la calidad. Conceptos y evolución histórica. Gestión por procesos. El ciclo de mejora continua. Indicadores. Sistemas de Calidad (ISO, Modelo de Gestión Avanzada, Joint Commission, EFQM)
  - Evaluación. Herramientas para la mejora. Instrumentos de estandarización: normativas, guías de práctica clínica, vías clínicas y protocolos.
- 3.2 Seguridad de Pacientes. Gestión del Riesgo sanitario. Herramientas de Gestión de Riesgos.
- Prácticas de aula: Seguridad del Paciente. Análisis causal.*

UNIDAD TEMÁTICA	PROFESORADO	HORAS CLASES MAGISTRALES	HORAS SEMINARIO	HORAS TALLER	PRÁCTICAS DE AULA
I	Iván Durán Sáenz	12	0	0	4
II	Iván Durán Sáenz	12	0	0	0
	Arantxa Picón Santamaría	4	0	0	6
	Responsable de formación osanaia OSI Araba	0	0	4	0
III	Iván Durán Sáenz	12	0	0	2
TOTAL		40	0	4	12

### METODOLOGÍA

En esta asignatura se utilizan diversas metodologías de enseñanza como:

- **Clases magistrales:** Exposición por parte de los docentes de las materias que componen las diferentes unidades temáticas, se propiciará la participación del alumnado con apoyo de tecnologías de la información y comunicación (TIC).
- **Prácticas de aula:** Realización de diferentes trabajos grupales para evaluar la competencia transversal de trabajo en equipo, que se especificarán al comienzo de la asignatura. El propósito principal de las prácticas de aula es analizar e integrar la información, identificando mediante la elaboración de un trabajo escrito en grupo, de los aspectos más relevantes entorno a la materia trabajada en cada unidad temática.

- **Talleres:** Impartición de contenidos teórico-prácticos con la mitad del grupo. El alumnado realiza ensayos y experimenta con casos clínicos guiados por profesorado capacitado para la solución de dudas.

TRABAJO PRESENCIAL (56 HORAS)		
Clase magistral	Seminario	Prácticas de Aula/Taller
40	0	16

TRABAJO NO PRESENCIAL (94 HORAS)	
Trabajo individual	Trabajo en grupo
82	12

TOTAL	
ECTS	6
HORAS	150

## SISTEMAS DE EVALUACIÓN

### CONVOCATORIA ORDINARIA: SISTEMA DE EVALUACIÓN CONTINUA

El sistema de evaluación continua está compuesto de las siguientes actividades:

- PRUEBA TIPO TEST 50%
- REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS (EJERCICIOS, CASOS O PROBLEMAS) 40%
- TRABAJOS EN EQUIPO (RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS, DISEÑO DE PROYECTOS) – EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA TRANSVERSAL 10%

La relación entre las competencias, resultados de aprendizaje, actividades y sistema de evaluación se resumen en la siguiente tabla:

COMPETENCIAS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN	% CALIFICACIÓN FINAL
<b>C1</b>	RA1, RA2	Clases magistrales / Prácticas de aula	- Examen escrito: test 15% - Prácticas de aula: 10%	25%
<b>C1, C2</b>	RA3, RA4	Clases magistrales / Prácticas de aula / Talleres	- Examen escrito: test 30% - Prácticas de aula: 10% - Taller: Actividad obligatoria	40%
<b>C3</b>	RA5	Clases magistrales / Prácticas de aula	- Examen escrito: test 5% - Prácticas de aula: 20%	25%
<b>CT</b>	-	Prácticas de Aula	- Prácticas de aula: 10%	10%

Serán requisitos indispensables para la obtención de la calificación final de la asignatura:

1. Asistir al 100% de las prácticas de aula y taller, presentar los trabajos en el plazo establecido y superarlos con una calificación igual o superior al 50% de su valor.

Las ausencias a las prácticas de aula o taller se regularán según los siguientes criterios:

- El alumnado que no acuda a una práctica de aula tendrá derecho a recuperar la totalidad del porcentaje otorgado a esa actividad (10-20%), mediante la realización de una síntesis escrita con contenidos similares a las características de la práctica de aula a la que no pudo acudir, que se realizará en la fecha de examen de convocatoria ordinaria.
- El alumnado que se ausente de dos o más prácticas de aula, aparecerá en el acta final de la asignatura <<no presentado/a>>.
- El alumnado que no realice el taller teórico-práctico aparecerá en el acta final de la asignatura como <<no presentado/a>>.

Las calificaciones inferiores al 50% de su valor en las actividades de las prácticas de aula se regularán según los siguientes criterios:

- El alumnado que suspenda una práctica de aula, tendrá derecho a recuperar la totalidad del porcentaje otorgado a esa actividad (10-20%), mediante la realización de una síntesis escrita con contenidos similares a las características de la práctica de aula que suspendió, que se realizará en la fecha de examen de convocatoria ordinaria.
- El alumnado que suspenda dos o más prácticas de aula, aparecerá en el acta final de la asignatura como suspenso.

Las calificaciones obtenidas en las prácticas de aula que hayan obtenido al menos el 50% de la calificación podrán mantenerse para el siguiente curso académico en caso de no aprobar la asignatura en el presente año. La asistencia al taller no será obligatoria en caso de haberla realizado en el curso inmediatamente anterior.

2. Aprobar con una calificación igual o superior a 5 puntos sobre 10 la prueba tipo Test, que se realizará en el periodo establecido para la convocatoria ordinaria de la asignatura de Gestión y Calidad de los Servicios. Las preguntas incorrectas de las pruebas tipo test no restarán puntuación de la nota final.
3. Superar la competencia transversal (CT) de trabajo en equipo con una calificación igual o superior a 5/10. Esta competencia tan **solo podrá ser evaluada mediante la modalidad de evaluación continua** a través de al menos dos actividades de prácticas de aula.

## RENUNCIA A LA EVALUACION CONTINUA

El alumnado que haya participado en el sistema de evaluación continua y desee ser evaluado mediante el sistema de evaluación final deberá presentar por escrito al profesorado responsable de la asignatura la renuncia a la evaluación continua, para lo que dispondrán de un plazo de 9 semanas a contar desde el comienzo de la asignatura de acuerdo con el calendario académico del centro, según queda recogido en el art.8 Sistema de evaluación del BOPV el 13/03/2017.

Los alumnos que hayan sido evaluados en alguna actividad de evaluación continua previa solicitud formal de renuncia a este tipo de modalidad de evaluación, conservarán la nota obtenida en las actividades que estén superadas con al menos un 50% de la nota exigida. Las actividades en las que se haya obtenido una nota inferior al 50% podrán ser recuperadas en la evaluación final a realizar en el periodo de examen establecido para la

asignatura, mediante la realización de una síntesis escrita con contenidos similares a las características del trabajo realizado previamente para la actividad no superada.

La renuncia a la evaluación continua está condicionada por la necesidad de realizar al menos dos actividades de prácticas de aula durante el sistema de evaluación continua para poder evaluar la CT y obtener el porcentaje correspondiente de evaluación a la resolución de la práctica. Igualmente, el alumnado que opte por esta modalidad de evaluación deberá realizar el taller teórico-práctico obligatorio durante la impartición de la asignatura.

### **CONVOCATORIA ORDINARIA: SISTEMA DE EVALUACION FINAL**

En el sistema de evaluación final el alumnado tendrá que demostrar el alcance de competencias con las siguientes actividades evaluativas:

- PRUEBA TIPO TEST 50%
- REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS (EJERCICIOS, CASOS O PROBLEMAS) 10-20% (En este apartado solamente se incluye una única práctica de aula a la que no se haya podido asistir en la modalidad de evaluación continua o no se haya superado con el mínimo de nota exigido)

COMPETENCIAS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN	% CALIFICACIÓN TOTAL
C1, C2, C3	RA1, RA2, RA3, RA4, RA5	Prueba final	- Examen escrito: test 50% - Prácticas de aula: 10-20%	60-70%
C1, C2, C3	RA1, RA2, RA3, RA4, RA5	Evaluación continua	- Prácticas de aula: 20-30% - <b>Taller: Actividad obligatoria</b>	10-20%
CT	-	Evaluación continua	- Prácticas de aula: 10%	10%

La relación entre las competencias, resultados de aprendizaje, actividades y sistema de evaluación se resumen en la siguiente tabla:

Para acceder a este sistema de evaluación cada estudiante presentará un escrito de renuncia al sistema de evaluación continua dirigido al profesorado responsable de la asignatura antes de la semana 9 del semestre correspondiente a la impartición de la asignatura del curso académico 2023/2024.

La no presentación al examen o pruebas finales supondrá un «No presentado/a» en la calificación de la asignatura.

### **CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA: ORIENTACIONES Y RENUNCIA**

Lo especificado en la convocatoria ordinaria será válido en la convocatoria extraordinaria. Se guardará la nota de aquellas actividades evaluativas que hayan sido aprobadas con una nota de 5 o superior en la convocatoria ordinaria del presente curso académico.

La no presentación al examen o pruebas finales de la convocatoria extraordinaria supondrá un «No presentado/a» en la calificación de la asignatura.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### Bibliografía básica

- \* Huber DL. Gestión de los servicios enfermeros (6ª ed). Elsevier. Barcelona. 2020
- \* Gestión de la calidad en los servicios asistenciales (2ª ed). Comtec Quality. Barcelona. 2015
- \* Mompart García MP, Durán Escribano M. Administración y gestión. DAE editorial. Madrid. 2018
- \* Marriner A. Guía de Gestión y Dirección de Enfermería. Barcelona: Ediciones Elsevier. 8ª edición; 2009
- \* Grispun D. y Bajnok I. Transforming nursing through knowledge. Best Practices for Guideline Development, Implementation Science, and Evaluation. Sigma. 2018.
- \* Registered Nurses' Association of Ontario. Herramientas de Implantación de Buenas Prácticas. RNAO. 2ª Edición; 2012.
- \* Registered Nurses' Association of Ontario. Desarrollo y Mantenimiento del Liderazgo en Enfermería. RNAO. 2006.

### Bibliografía de profundización

- \* Ayuso D. y Grande R.F. La gestión de enfermería y los servicios generales en las organizaciones sanitarias. Madrid: Díaz de Santos; 2006.
- \* Villalobos J. Gestión Sanitaria para los Profesionales de la Salud. Madrid: Editorial McGraw-Hill/Interamericana; 2007.
- \* Bengoa R. y Nuño R. Curar y Cuidar. Innovación en la gestión de enfermedades crónicas: una guía práctica para avanzar. Barcelona: Ed. Masson; 2008.
- \* Osakidetza-Servicio Vasco de Salud. Guía de Autoevaluación EFQM para Unidades de Gestión. Cómo mejorar la Unidad. Vitoria-Gasteiz: Osakidetza-Servicio Vasco de Salud; 2004.

### Recursos en internet

- \* Plan de calidad para el Sistema Nacional de Salud 2010. Disponible en: <http://www.mspsi.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/pdf/pncalidad/PlanCalidad2010.pdf>
- \* Políticas de Salud para Euskadi 2013-2020. Disponible en: [http://www.osakidetza.euskadi.eus/r85-pkpubl01/es/contenidos/informacion/publicaciones/informes\\_estudio/es\\_pub/adjuntos/plan\\_salud\\_2013\\_2020.pdf](http://www.osakidetza.euskadi.eus/r85-pkpubl01/es/contenidos/informacion/publicaciones/informes_estudio/es_pub/adjuntos/plan_salud_2013_2020.pdf)
- \* Marco estratégico Departamento de Salud, Gobierno Vasco 2021-2024. Disponible en: [https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/marco\\_estrategico\\_2021\\_2024/es\\_def/adjuntos/Marco-Estrategico-Departamento-Salud-2021-2024.pdf](https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/marco_estrategico_2021_2024/es_def/adjuntos/Marco-Estrategico-Departamento-Salud-2021-2024.pdf)
- \* Plan Estratégico de Osakidetza 2023-2025. Disponible en: [https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/osk\\_trbg\\_planes\\_programas/es\\_def/adjuntos/osakidetza-plan-estrategico-23-25\\_es.pdf](https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/osk_trbg_planes_programas/es_def/adjuntos/osakidetza-plan-estrategico-23-25_es.pdf)
- \* Estrategia de Seguridad del Paciente Osakidetza 2017-2020. Disponible en: [https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/cinfo\\_estrategia\\_seg\\_paciente/es\\_def/adjuntos/ESTRATEGIA2020\\_es.pdf](https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/cinfo_estrategia_seg_paciente/es_def/adjuntos/ESTRATEGIA2020_es.pdf)

- \* Estrategia de Seguridad del Paciente del Sistema Nacional de Salud. Periodo 2015-2020. Disponible en: <https://www.seguridaddelpaciente.es/resources/documentos/2015/Estrategia%20Seguridad%20del%20Paciente%202015-2020.pdf>

## **OBSERVACIONES**

Según Acuerdo de la Comisión de grado de la EHU/UPV celebrada el día 24 de mayo de 2018, la superación de esta asignatura es un prerequisite para poder matricularse de los Practicum de 4º curso.

## **TUTORIAS**

El alumnado tiene la posibilidad de acceso directo al profesorado a cualquier hora dentro de la jornada laboral para aclarar cualquier cuestión relacionada con la actividad académica. El horario de tutorías será los jueves de 15:00 a 17:00 horas.

Las tutorías con el profesorado a tiempo completo, requieren anunciarse al profesor de forma directa, en el aula, por teléfono o a través de correo electrónico.

Las tutorías con profesorado que colabora puntualmente con la docencia y no está presente en la escuela, deberá tramitarse por correo electrónico a través del responsable de la asignatura que consta en esta guía docente, el cuál gestionará la organización de la misma con los docentes implicados.