



Guía Docente				
Datos Identificativos				2017/18
Asignatura (*)	Xestión dos servizos da Enfermaría	Código	750G01021	
Titulación	Grao en Enfermaría			
Descritores				
Ciclo	Período	Curso	Tipo	Créditos
Grao	2º cuatrimestre	Terceiro	Obrigatoria	6
Idioma	Galego			
Modalidade docente	Presencial			
Prerrequisitos				
Departamento	Ciencias da Saúde			
Coordinación	Mendez Pazos, María Carmen	Correo electrónico	carmen.mendez.pazos@udc.es	
Profesorado	Mendez Pazos, María Carmen	Correo electrónico	carmen.mendez.pazos@udc.es	
Web	moodle.udc.es			
Descrición xeral	O propósito xeral da materia é capacitar ao alumno para traballar dentro dunha organización ou sistema tendo en conta o medio socioeconómico en que ésta se desenvolve, así como por ao seu alcance os métodos e as técnicas utilizados polas ciencias administrativas para integrar os coñecementos adquiridos noutras disciplinas coa finalidade de prestar un servizo de calidade a un custo adecuado e incrementar o desenvolvemento persoal, profesional e o da institución ou sistema			

Competencias / Resultados do título	
Código	Competencias / Resultados do título
A53	Coñecer o Sistema Sanitario Español.
A54	Identificar as características da función directiva dos servizos de enfermaría e a xestión de coidados.
A55	Coñecer e ser capaz de aplicar as técnicas de dirección de grupos.
B1	Aprender a aprender.
B2	Resolver problemas de forma efectiva.
B3	Aplicar un pensamento crítico, lóxico e creativo.
B5	Traballar de forma colaborativa nun equipo interdisciplinar.
B7	Comunicarse de maneira efectiva en un entorno de traballo.
B8	Capacidade de análise e sínteses.
B11	Capacidade e habilidade de xestión da información.
B12	Capacidade para organizar e planificar.
B13	Toma de decisións.
B18	Desenvolver a capacidade de liderado.
B21	Implicación na calidade e busca/procura da excelencia.
B22	Capacidade para motivarse e motivar a outros.
C1	Expresarse correctamente, tanto de forma oral coma escrita, nas linguas oficiais da comunidade autónoma.
C4	Desenvolverse para o exercicio dunha cidadanía aberta, culta, crítica, comprometida, democrática e solidaria, capaz de analizar a realidade, diagnosticar problemas, formular e implantar solucións baseadas no coñecemento e orientadas ao ben común.
C10	CB2 Que os estudantes saiban aplicar os seus coñecementos a seu traballo ou vocación de unha forma profesional y posúan as competencias que solen demostrarse por medio da elaboración e defensa de argumentos e a resolución de problemas dentro da súa área de estudo.
C11	CB3 Que os estudantes teñan a capacidade de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro da súa área de estudo) para emitir xuízos que inclúan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica ou ética.
C12	CB4 Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solucións a un público tanto especializado como non especializado

Resultados da aprendizaxe	
Resultados de aprendizaxe	Competencias / Resultados do título



Identificará o proceso evolutivo do pensamento administrativo e a súa aplicación ós servizos actuais de saúde e de enfermaría, describindo as diferentes correntes do proceso e a súa aportación á xestión dos servizos de saúde e de enfermaría.	A53	B1 B8	C1 C4
Describirá as características dos sistemas sanitarios existentes, explicando e analizando o sistema sanitario español e galego e o papel da enfermeira dentro dos mesmos	A53	B1 B3 B8 B11	C1 C4 C10
Describirá as etapas do proceso de xestión e a súa aplicación ós servizos de saúde e de enfermaría, analizando o enfoque de planificación por necesidades e identificando os indicadores máis útiles para a planificación.	A53 A54	B1 B3 B8 B11 B12	C1 C4 C10
Describirá e identificará as características dos diferentes tipos de organizacións e estruturas organizativas dos servizos de saúde y de enfermaría.	A53 A54	B1 B8 B11 B12	C1 C4 C11
Identificará e describirá os elementos máis destacados na xestión de enfermaría nunha organización, explicando o papel dos departamentos de enfermaría nos procesos de xestión de cuidados	A53 A54	B1 B2 B3 B8 B11 B12 B13	C1 C4
Describirá e analizará as diferentes teorías sobre liderazgo e a súa aplicación ós servizos e ós cuidados enfermeiros.	A53 A54	B1 B3 B5 B7 B8 B11 B13	C1 C4 C12
Describirá e analizará os principios, elementos e métodos de garantía de calidade asistencial. Explicará a importancia de: indicadores, criterios e estándares na avaliación da calidade.	A53 A54 A55	B1 B2 B3 B5 B7 B8 B12 B13 B18 B21 B22	C1 C4 C11

Contidos	
Temas	Subtemas
Marco de referencia e conceptual da administración como ciencia. Administración e xestión dos servizos de saúde	Introducción á perspectiva da Administración como ciencia. Teorías clásicas e modernas e a súa aplicación nos servizos de saúde



Funcións e modelos de xestión dos servizos de saúde e de enfermaría	<p>Conceptos básicos sobre sistemas de saúde.</p> <p>Análise comparativo dos distintos modelos sanitarios.</p> <p>Sistema de saúde español e galego. Papel de la enfermera.</p> <p>Planificación dos servizos de saúde e de enfermaría.</p> <p>O proceso administrativo. Aplicación.</p> <p>Modelos de xestión institucionais.</p> <p>Planificación baseada nas necesidades. Risco, necesidade e demanda.</p> <p>Técnicas de planificación</p>
Estudio das organizacións. A organización dos servizos de saúde e de enfermaría.	<p>Conceptos básicos de organización.</p> <p>Organización dos servizos de saúde e de enfermaría.</p> <p>A estrutura nas organizacións de saúde e de enfermaría.</p> <p>Elementos de organización específicos dos servizos de enfermaría.</p> <p>Sistemas de organización do traballo das enfermeiras nos distintos niveis asistenciais.</p>
A dirección e liderado nos departamentos de enfermaría e na xestión de coidados	<p>O liderado. Definición e tipos.</p> <p>Toma de decisións.</p> <p>Definición da toma de decisión. Tipos e métodos de toma de decisións e dirección de grupos.</p> <p>A motivación.</p> <p>A comunicación.</p> <p>Sistemas de comunicación e información máis utilizados.</p>
Evaluación, control e calidade da atención sanitaria e dos coidados de enfermaría.	<p>O control nas organizacións.</p> <p>Tipos de control. Control interno e control externo.</p> <p>Instrumentos e ámbito de control.</p> <p>Compoñentes da calidade dos servizos sanitarios.</p> <p>Enfoques da valoración da calidade.</p> <p>Garantía de calidade nos servizos de enfermaría.</p> <p>Indicadores, criterios estándares de calidade.</p>

Planificación				
Metodoloxías / probas	Competencias / Resultados	Horas lectivas (presenciais e virtuais)	Horas traballo autónomo	Horas totais
Sesión maxistral	A53 A54 A55 B18 C4 C12	21	31	52
Estudo de casos	A53 A54 A55 B1 B2 B3 B5 B7 B8 B11 B12 B13 B21 B22 C1 C4 C10	14	28	42
Traballos tutelados	A54 B1 B2 B3 B5 B7 B8 B11 C11	2	15	17
Análise de fontes documentais	A53 A54 B1 B3 B5 B8 B12 C11	2	5	7
Proba mixta	A53 A54 A55 B8 C10	2	26	28
Actividades iniciais	C4	2	0	2
Atención personalizada		2	0	2

\*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientativo, considerando a heteroxeneidade do alumnado

Metodoloxías
--------------



Metodoloxías	Descrición
Sesión maxistral	Exposición oral complementada co uso de medios audiovisuais e a introdución de algunhas preguntas dirixidas aos estudantes, coa finalidade de transmitir coñecementos e facilitar a aprendizaxe. A clase maxistral é tamén coñecida como ?conferencia?, ?método expositivo? ou ?lección maxistral?. Esta última modalidade sóese reservar a un tipo especial de lección impartida por un profesor en ocasións especiais, cun contido que supón unha elaboración orixinal e baseada no uso case exclusivo da palabra como vía de transmisión da información á audiencia.
Estudo de casos	Metodoloxía onde o suxeito se enfronta ante a descrición dunha situación específica que suscita un problema que ten que ser comprendido, valorado e resolto por un grupo de persoas, a través dun proceso de discusión. O alumno sitúase ante un problema concreto (caso), que lle describe unha situación real da vida profesional, e debe ser capaz de analizar unha serie de feitos, referentes a un campo particular do coñecemento ou da acción, para chegar a unha decisión razoada a través dun proceso de discusión en pequenos grupos de traballo.
Traballos tutelados	Metodoloxía deseñada para promover a aprendizaxe autónoma dos estudantes, baixo a tutela do profesor e en escenarios variados (académicos e profesionais). Está referida prioritariamente ao aprendizaxe do ?cómo facer as cousas?. Constitúe unha opción baseada na asunción polos estudantes da responsabilidade pola súa propia aprendizaxe. Este sistema de ensino baséase en dous elementos básicos: a aprendizaxe independente dos estudantes e o seguimento desa aprendizaxe polo profesor-titor.
Análise de fontes documentais	Técnica metodolóxica que supón a utilización de documentos audiovisuais e/ou bibliográficos (fragmentos de reportaxes documentais ou películas, noticias de actualidade, paneis gráficos, fotografías, biografías, artigos, textos lexislativos, etc.) relevantes para a temática da materia con actividades especificamente deseñadas para a análise dos mesmos. Pódese empregar como introdución xeral a un tema, como instrumento de aplicación do estudo de casos, para a explicación de procesos que non se poden observar directamente, para a presentación de situacións complexas ou como síntese de contidos de carácter teórico ou práctico.
Proba mixta	Proba que integra preguntas tipo de probas de ensaio e preguntas tipo de probas obxectivas. En canto a preguntas de ensaio, recolle preguntas abertas de desenvolvemento. Ademais, en canto a preguntas obxectivas, pode combinar preguntas de resposta múltiple, de ordenación, de resposta breve, de discriminación, de completar e/ou de asociación.
Actividades iniciais	Actividades que se levan a cabo antes de iniciar calquera proceso de ensino-aprendizaxe a fin de coñecer as competencias, intereses e/ou motivacións que posúe o alumnado para o logro dos obxectivos que se queren alcanzar, vinculados a un programa formativo. Con ela preténdese obter información relevante que permita articular a docencia para favorecer aprendizaxes eficaces e significativos, que partan dos saberes previos do alumnado.

## Atención personalizada

Metodoloxías	Descrición
Traballos tutelados Proba mixta	A atención personalizada relacionada cos traballos ten como finalidade orientar os estudantes na realización dos traballos. O seguimento farase de forma individual ou en pequenos grupos, ben de maneira presencial ou a través do correo electrónico.  A atención personalizada relacionada coa proba mixta ten como finalidade atender as consultas do alumnado relacionadas co estudo e/ou temas vinculados coa materia. Farase de forma individualizada, ben de maneira presencial ou a través do correo electrónico.

## Avaliación

Metodoloxías	Competencias / Resultados	Descrición	Cualificación
--------------	---------------------------	------------	---------------



Estudo de casos	A53 A54 A55 B1 B2 B3 B5 B7 B8 B11 B12 B13 B21 B22 C1 C4 C10	A asistencia e participación activa na aula a través dos grupos de traballo, onde se avaliará a adquisición de competencias, suporá o 10%da cualificación final.	20
Análise de fontes documentais	A53 A54 B1 B3 B5 B8 B12 C11	Técnica metodolóxica que supón a utilización de documentos audiovisuais e/ou bibliográficos (fragmentos de reportaxes documentais ou películas, noticias de actualidade, paneis gráficos, fotografías, biografías, artigos, textos lexislativos, etc.) relevantes para a temática da materia con actividades especificamente deseñadas para a análise dos mesmos.	10
Traballos tutelados	A54 B1 B2 B3 B5 B7 B8 B11 C11	A realización dos traballos tutelados será obrigatoria. Puntuará sobre un mínimo de 0 e un máximo de 10. Suporá o 20% da cualificación final. Para a avaliación dos traballos seguiranse criterios de calidade sobre: presentación, estrutura, contidos, bibliografía e exposición oral, de se realizar	10
Proba mixta	A53 A54 A55 B8 C10	Proba escrita con pregunta curta e tipo test para avaliar, fundamentalmente, a aprendizaxe dos contidos teóricos	60

### Observacións avaliación

A aplicación das porcentaxes na avaliación final para a superación da materia quedará suxeita a que cada unha das metodoloxías que computen na avaliación sexan superadas pola/o alumna/o segundo os criterios que estableza a profesora.

Os criterios de avaliación da segunda oportunidade (xullo) serán os mesmos cos da primeira oportunidade (maio/xuño).

As probas superadas na primeira oportunidade (maio/xuño) conservaranse só para a segunda oportunidade (xullo).

Os estudantes con matrícula a tempo parcial e os que soliciten adianto de oportunidade, acolleranse á modalidade de exame de proba mixta que constará de preguntas curtas e tipo test e suporá o 100% da nota. Os estudantes que opten a matrícula de honra deberán ter unha cualificación superior a 9 na proba mixta e ter superadas o resto de metodoloxías coa nota máxima. Os estudantes que non se presenten a proba mixta, obterán un no presentado.

### Fontes de información



<p><b>Bibliografía básica</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ALFARO LEFEVRE R (2003). Aplicación del Proceso Enfermero: fomentar el cuidado en colaboración. 5ª ed. . Barcelona: Masson</li> <li>- BALDERAS M (2004). Administración de los Servicios de Enfermería. 3ª ed. México: Interamericana</li> <li>- BOHIGAS SANTASUSAGNA LL (1994.). El control de gestión en enfermería. Barcelona: Fundación Averis Donabedian</li> <li>- CHIAVENATO I (2006). Introducción a la teoría general de la administración. 5ª ed. . México: McGraw-Hill Interamericana</li> <li>- DONABEDIAN A (1991). La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. México: La Prensa Médica Mexicana</li> <li>- ELOLA SOMOZA J (2001). Política Sanitaria Española. Madrid. Díaz de Santos</li> <li>- GILLIES D.E (1994). Gestión de Enfermería: Una aproximación a los sistemas. Barcelona: Masson Salvat Enfermería</li> <li>- GONZALEZ DAGNINO A. (1994). Administración por Objetivos. . Madrid: Fondo de Investigaciones Sanitarias de la Seguridad Social</li> <li>- LAMATA F, CONDE J, HORNO J (1994). Marketing sanitario. . Madrid: Díaz de Santos</li> <li>- (1986). LEY 14/1986 de 25 de Abril, GENERAL DE SANIDAD . B.O.E. 29 de Abril de 1986</li> <li>- LOPEZ CASASNOVAS G (2001). El control de Gasto Sanitario. Springer. Barcelona</li> <li>- MASON E.J (1988). Normas de calidad en enfermería. Barcelona: Doyma</li> <li>- MARRINER TOMEY A (2001). Guía de Gestión y Dirección de Enfermería. 6ª ed. Barcelona: Harcourt</li> <li>- MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO (1990). Organización del equipo de Atención Primaria. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo. Instituto Nacional de la Salud</li> <li>- MONPART M.P ( 2003). Administración de los Servicios de Enfermería. Barcelona: Masson</li> <li>- MONPART GARCÍA M.P, DURÁN ESCRIBANO M (2009). Administración y gestión. Madrid: DAE</li> <li>- PINEAULT R., DAVELUY C (1994). La Planificación Sanitaria. Conceptos, Métodos, Estrategias. 2ª ed. Barcelona: SG editores</li> <li>- TEMES MONTES JL (2007). Gestión hospitalaria. 2ª ed. Madrid: McGraw-Hill Interamericana</li> <li>- VARO JAIME (1994). Gestión Estratégica de la Calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de Gestión hospitalaria . Madrid: Ediciones Díaz de Santos</li> <li>- VUORI HV (1991). El control de calidad de los servicios sanitarios: conceptos y metodología. Barcelona: Masson</li> <li>- Metas de enfermería (). .</li> <li>- Enfermería Clínica (). .</li> <li>- Rol de Enfermería (). .</li> <li>- Todo Hospital (). .</li> <li>- Calidad asistencial (). .</li> </ul>
<p><b>Bibliografía complementaria</b></p>	

## Recomendacións

### Materias que se recomenda ter cursado previamente

Psicoloxía/750G01003

Sistemas da información e comunicación en ciencias da saúde/750G01004

Bases para a interpretación do coñecemento científico/750G01008

Enfermería Comunitaria I/750G01014

Ética profesional, marco legal e filosofía do coidado/750G01016

Enfermería Clínica I/750G01034

Enfermería Clínica II/750G01035

### Materias que se recomenda cursar simultaneamente

Enfermería clínica III/750G01017

Enfermería Comunitaria II/750G01019

### Materias que continúan o temario



Observacións

(\*A Guía docente é o documento onde se visualiza a proposta académica da UDC. Este documento é público e non se pode modificar, salvo casos excepcionais baixo a revisión do órgano competente dacordo coa normativa vixente que establece o proceso de elaboración de guías