



Guía Docente				
Datos Identificativos				2022/23
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	Castelán			
Modalidade docente	Presencial			
Prerrequisitos				
Departamento	Ciencias da Saúde			
Coordinación	Fernández Basanta, Sara	Correo electrónico	sara.fbasanta@udc.es	
Profesorado	Fernández Basanta, Sara Rodeño Abelleira, Angeles Rodríguez Maseda, Emma	Correo electrónico	sara.fbasanta@udc.es angeles.rodeno@udc.es emma.rodriguez.maseda@udc.es	
Web	campusvirtual.udc.gal/			
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		
	A53	B1 B8	C1 C4
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	<p>Introducción á perspectiva da Administración como ciencia.</p> <p>Teorías clásicas e modernas e a súa aplicación nos servizos de saúde</p> <p>Lei de cohesión e calidade do SNS</p> <p>Organización do sistema sanitario</p> <p>O papel da enfermeira e a administración</p>
Funcións e modelos de xestión dos servizos de saúde e de enfermaría	<p>O modelo de xestión por valores</p> <p>As enfermeiras ante o modelo de xestión por valores</p> <p>Xestión por competencias</p> <p>Xestión clínica</p> <p>Xestión por procesos</p> <p>Protocolización dos cuidados</p>
Estudio das organizacións. A organización dos servizos de saúde e de enfermaría.	<p>Tipos de planificación</p> <p>Etapas da planificación</p> <p>Planificación estratéxica</p> <p>Historia clínica</p> <p>Clasificación internacional de problemas de saúde</p> <p>Conxunto mínimo básico de datos</p> <p>Informe de enfermaría ó alta</p> <p>Producto sanitario</p> <p>Medición do produto sanitario</p> <p>Producto enfermeiro</p> <p>Os custos sanitarios</p> <p>Medidas de rendemento</p>
Evaluación, control e calidade da atención sanitaria e dos cuidados de enfermaría.	<p>Definición de calidade asistencial</p> <p>Compoñentes da calidade asistencial</p> <p>Mellora continua da calidade</p> <p>Valoración e avaliación da calidade</p> <p>Estándares, indicadores e criterios de calidade</p> <p>Métodos para a avaliación</p> <p>Deseño dun programa de calidade</p> <p>O concepto de calidade total, a súa xestión e mellora</p>
A dirección e liderado nos departamentos de enfermaría e na xestión de cuidados	<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> <p>Resolución de conflitos</p>

Planificación				
Metodoloxías / probas	Competencias / Resultados	Horas lectivas (presenciais e virtuais)	Horas traballo autónomo	Horas totais
Sesión maxistral	A53 A54 A55 B18 C4 C12	22	31	53
Simulación	A55 B2 B3 B5 B7 B12 B13 B18 B22 C11	1.5	11	12.5



Proba obxectiva	A53 A54 A55 B8 C10	1	26	27
Aprendizaxe colaborativa	A53 A54 B1 B2 B3 B5 B8 B11 B12 B13 B21 C1 C10 C11	11	30	41
Eventos científicos e/ou divulgativos	B1 B2 B3 B7 B8 B11 B18 B21 B22 C1 C4 C10 C11	4.5	0	4.5
Traballos tutelados	A54 A55 B11 B21 C1 C11 C12	2	10	12
Atención personalizada		0	0	0

\*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 o profesorado 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.
Simulación	Consiste na representación dun fenómeno de natureza física, técnica ou psicolóxica, que permite unha análise máis sinxela, económica ou inocua que si se levara a cabo sobre o orixinal ou na realidade. Ponse ao suxeito ante unhas condicións hipotéticas nas cales se proba o seu comportamento ante situacións concretas, os seus coñecementos, a súa capacidade de analizar alternativas e as súas consecuencias. Baséase, por tanto, na configuración de situacións similares ás que se producen nun contexto real, coa finalidade de utilizalas como experiencias de aprendizaxe ou como procedemento para a avaliación.
Proba obxectiva	Proba escrita utilizada para a avaliación da aprendizaxe, cuxo trazo distintivo é a posibilidade de determinar se as respostas dadas son ou non correctas. Constitúe un instrumento de medida, elaborado rigorosamente, que permite avaliar coñecementos, capacidades, destrezas, rendemento, aptitudes, actitudes, intelixencia, etc. É de aplicación tanto para a avaliación diagnóstica, formativa como sumativa.  A Proba obxectiva pode combinar distintos tipos de preguntas: preguntas de resposta múltiple, de ordenación, de resposta breve, de discriminación, de completar e/ou de asociación. Tamén se pode construír con un só tipo dalgunha destas preguntas.
Aprendizaxe colaborativa	Conxunto de procedementos de ensino-aprendizaxe guiados de forma presencial e/ou apoiados con tecnoloxías da información e as comunicacións, que se basean na organización da clase en pequenos grupos nos que o alumnado traballa conxuntamente na resolución de tarefas asignadas polo profesorado para optimizar a súa propia aprendizaxe e a dos outros membros do grupo.
Eventos científicos e/ou divulgativos	Eventos científicos e/ou divulgativos que implican a asistencia e/ou participación co obxectivo de profundar no coñecemento de temas de estudo relacionados coa materia. Estas actividades proporcionan ao alumnado coñecementos e experiencias actuais que incorporan as últimas novidades referentes a un determinado ámbito de estudo.
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-tutor.

Atención personalizada	
Metodoloxías	Descrición



Traballos tutelados	<p>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.</p> <p>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.</p>
---------------------	---

Avaliación			
Metodoloxías	Competencias / Resultados	Descrición	Cualificación
Traballos tutelados	A54 A55 B11 B21 C1 C11 C12	Elaboración de un traballo colaborativo e posterior defensa teórica e metodolóxica. Na avaliación deste traballo terase en conta a asistencia e participación activa nas titorías de seguimento e a exposición e defensa do mesmo.	20
Eventos científicos e/ou divulgativos	B1 B2 B3 B7 B8 B11 B18 B21 B22 C1 C4 C10 C11	Asistencia e participación en actos científicos e/ou divulgativos relacionados cos contidos da materia. Ademais destes eventos poderán solicitarse reflexións e/ou tarefas secundarias.	20
Simulación	A55 B2 B3 B5 B7 B12 B13 B18 B22 C11	A asistencia e participación activa na aula na representación dun fenómeno de natureza física, técnica ou psicolóxica, que permite unha análise máis sinxela, económica ou inocua que si se levara a cabo sobre o orixinal ou na realidade. Suporá o 10% da cualificación final.	10
Proba obxectiva	A53 A54 A55 B8 C10	<p>Proba escrita utilizada para a avaliación da aprendizaxe, cuxo trazo distintivo é a posibilidade de determinar se as respostas dadas son ou non correctas. Constitúe un instrumento de medida, elaborado rigorosamente, que permite avaliar coñecementos, capacidades, destrezas, rendemento, aptitudes, actitudes, intelixencia, etc. É de aplicación tanto para a avaliación diagnóstica, formativa como sumativa.</p> <p>A Proba obxectiva pode combinar distintos tipos de preguntas: preguntas de resposta múltiple, de ordenación, de resposta breve, de discriminación, de completar e/ou de asociación. Tamén se pode construír con un só tipo dalgunha destas preguntas.</p> <p>As respostas incorrectas descontarán aplicando a seguinte fórmula <math>((\text{acertos-fallos}) \times 0.33) / 3</math>.</p> <p>Sera necesario acadar o 50% para superar a materia e sumar as puntuacións das outras metodoloxías.</p>	50

Observacións avaliación
<p>REQUISITOS PARA SUPERAR A MATERIA: Sera necesario acadar o 50% na proba obxectiva para superar a materia e sumar as puntuacións das outras metodoloxías. MATRICULA PARCIAL: Os/as estudantes con matrícula parcial serán avaliados/as acolléndose ó sistema de avaliación da PRIMEIRA OPORTUNIDADE ou ó sistema de avaliación da 2ª OPORTUNIDADE E OUTRAS. O/A estudante que se encontre en situación de matrícula parcial deberá comunicala súa elección á profesora responsable da materia durante o primeiro mes de docencia da materia. 2ª OPORTUNIDADE E OUTRAS: O/A estudante de "2ª oportunidade e outras" pode acollerse ó sistema de avaliación de 1ª oportunidade ou optar a unha única proba obxectiva final que suporá o 100% da avaliación. OPORTUNIDAD ADIANTADA: Proba obxectiva que suporá o 100% da avaliación. MATRICULA DE HONRA: Valorarase outorgar MH á nota máis alta por encima de 9. NON PRESENTADO: Outorgarase o "non presentado" a aqueles/as estudantes que non realizan a actividade proba obxectiva.</p>



## Fontes de información

### Bibliografía básica

- ALFARO LEFEVRE R (2003). Aplicación del Proceso Enfermero: fomentar el cuidado en colaboración. 5ª ed. . Barcelona: Masson
- BALDERAS M (2004). Administración de los Servicios de Enfermería. 3ª ed. México: Interamericana
- BOHIGAS SANTASUSAGNA LL (1994.). El control de gestión en enfermería. Barcelona: Fundación Averis Donabedian
- CHIAVENATO I (2006). Introducción a la teoría general de la administración. 5ª ed. . México: McGraw-Hill Interamericana
- DONABEDIAN A (1991). La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. México: La Prensa Médica Mexicana
- ELOLA SOMOZA J (2001). Política Sanitaria Española. Madrid. Díaz de Santos
- GILLIES D.E (1994). Gestión de Enfermería: Una aproximación a los sistemas. Barcelona: Masson Salvat Enfermería
- GONZALEZ DAGNINO A. (1994). Administración por Objetivos. . Madrid: Fondo de Investigaciones Sanitarias de la Seguridad Social
- LAMATA F, CONDE J, HORNO J (1994). Marketing sanitario. . Madrid: Díaz de Santos
- (1986). LEY 14/1986 de 25 de Abril, GENERAL DE SANIDAD . B.O.E. 29 de Abril de 1986
- LOPEZ CASASNOVAS G (2001). El control de Gasto Sanitario. Springer. Barcelona
- MASON E.J (1988). Normas de calidad en enfermería. Barcelona: Doyma
- MARRINER TOMEY A (2001). Guía de Gestión y Dirección de Enfermería. 6ª ed. Barcelona: Harcourt
- MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO (1990). Organización del equipo de Atención Primaria. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo. Instituto Nacional de la Salud
- MONPART M.P ( 2003). Administración de los Servicios de Enfermería. Barcelona: Masson
- MONPART GARCÍA M.P, DURÁN ESCRIBANO M (2009). Administración y gestión. Madrid: DAE
- PINEAULT R., DAVELUY C (1994). La Planificación Sanitaria. Conceptos, Métodos, Estrategias. 2ª ed. Barcelona: SG editores
- TEMES MONTES JL (2007). Gestión hospitalaria. 2ª ed. Madrid: McGraw-Hill Interamericana
- VARO JAIME (1994). Gestión Estratégica de la Calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de Gestión hospitalaria . Madrid: Ediciones Díaz de Santos
- VUORI HV (1991). El control de calidad de los servicios sanitarios: conceptos y metodología. Barcelona: Masson
- Calidad asistencial (). .

### Bibliografía complementaria

## 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  
 Enfermaría Comunitaria I/750G01014  
 Ética profesional, marco legal e filosofía do coidado/750G01016  
 Enfermaría Clínica I/750G01034  
 Enfermaría Clínica II/750G01035

### Materias que se recomenda cursar simultaneamente

Enfermaría clínica III/750G01017  
 Enfermaría Comunitaria II/750G01019

### Materias que continúan o temario

## Observacións



**OBXECTIVOS DE DESENVOLVEMENTO SOSTIBLE:** Para axudar a acadar un contorno inmediato sostible e cumprir co obxectivo da acción número 5: "Ensinanza e investigación ambiental e social saudables e sostibles" do "Plan de acción Green Campus Ferrol": A entrega dos traballos documentais que se leven a cabo nesta materia farase a través de Moodle, en formato dixital sen necesidade de imprimilos, no caso de facerse en papel: non se utilizarán plásticos, farase a impresión a dobre cara, empregarase papel reciclado e evitarase a impresión de borradores. Débese facer un uso sostible dos recursos e a prevención de impactos negativos sobre o medio natural, tendo en conta a importancia dos principios éticos relacionados cos valores da sustentabilidade no comportamento persoal e profesional.

**RECOMENDACIÓNS DE IGUALDADE DE XÉNERO E NON DISCRIMINACIÓN:** Dacordo coa diferente normativa aplicable para o ensino universitario nesta materia terase en conta a perspectiva de xénero, garantindo o non uso da linguaxe sexista na aula, nos documentos elaborados sobre o tema, e nas actividades docentes realizadas co alumnando. Traballarase para identificar e modificar prexuízos e actitudes sexistas dentro da aula, influíndo no ambiente para modificalos e promover valores de respecto e igualdade. Prestarase especial atención á detección de situacións de discriminación por razón de xénero e proporanse accións e medidas para corrixilas. Facilitará a plena integración dos estudantes que, por razóns físicas, sensoriais, mentais ou socioculturais, experimentan dificultades para un acceso adecuado, igual e rendible á vida universitaria.

(\*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