



| Guía Docente          |   |                    |   |          |
|-----------------------|---|--------------------|---|----------|
| Datos Identificativos |   |                    |   | 2023/24  |
| 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<br>Rodeño Abelleira, Angeles<br>Rodríguez Maseda, Emma  | Correo electrónico | sara.fbasanta@udc.es<br>angeles.rodeno@udc.es<br>emma.rodriguez.maseda@udc.es |          |
| Web                   | campusvirtual.udc.gal/  |                    |   |          |
| Descrición xeral      | O proposito 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<br>B8  | C1<br>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<br>B8  | C1<br>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<br>B3<br>B8<br>B11   | C1<br>C4<br>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<br>A54                          | B1<br>B3<br>B8<br>B11<br>B12  | C1<br>C4<br>C10 |
| Describirá e identificará as características dos diferentes tipos de organizacións e estruturas organizativas dos servizos de saúde y de enfermaría.  | A53<br>A54                          | B1<br>B8<br>B11<br>B12  | C1<br>C4<br>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<br>A54                          | B1<br>B2<br>B3<br>B8<br>B11<br>B12<br>B13                           | C1<br>C4        |
| Describirá e analizará as diferentes teorías sobre liderazgo e a súa aplicación ós servizos e ós cuidados enfermeiros.  | A53<br>A54                          | B1<br>B3<br>B5<br>B7<br>B8<br>B11<br>B13                            | C1<br>C4<br>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<br>A54<br>A55                   | B1<br>B2<br>B3<br>B5<br>B7<br>B8<br>B12<br>B13<br>B18<br>B21<br>B22 | C1<br>C4<br>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<br>C12              | 22                                      | 31                      | 53           |
| Simulación            | A55 B2 B3 B5 B7 B12<br>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<br>B8 B11 B12 B13 B21<br>C1 C10 C11 | 11  | 30 | 41  |
| Eventos científicos e/ou divulgativos | B1 B2 B3 B7 B8 B11<br>B18 B21 B22 C1 C4<br>C10 C11      | 4.5 | 0  | 4.5 |
| Traballos tutelados                   | A54 A55 B11 B21 C1<br>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.<br>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.<br><br>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.<br><br>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, con posibilidade de posterior defensa teórica e metodolóxica.  | 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



**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. **FRAUDE:** A realización fraudulenta das probas ou actividades de avaliación, unha vez comprobada, implicará directamente a cualificación de suspenso na convocatoria en que se cometa: o/a estudante será cualificado con "suspenso" (nota numérica 0) na convocatoria correspondente do curso académico, tanto se a comisión da falta se produce na primeira oportunidade como na segunda. Para isto, procederase a modificar a súa cualificación na acta de primeira oportunidade, se fose necesario

### 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 alumnado. Traballarase para identificar e modificar prexuizos 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