



GUÍA DOCENTE 2023-2024

Gestión de Servicios de Enfermería. Gestión de Calidad

1. Denominación de la asignatura:

GESTIÓN DE SERVICIOS DE ENFERMERÍA. GESTIÓN DE CALIDAD

Titulación

Grado de Enfermería

Código

7598

2.a Profesor/a que imparte la docencia (Si fuese impartida por más de uno/a incluir todos/as) :

Dr. Jesús Puente Alcaraz.; Dra. María Consuelo Sáiz Manzanares.

2.b Coordinador/a de la asignatura

Jesús Puente Alcaraz

3. Curso y semestre en el que se imparte la asignatura:

Tercero. Segundo semestre.

4. Tipo de la asignatura: (Básica, obligatoria u optativa)

Obligatoria

5. Requisitos de formación previos para cursar la asignatura:

Ninguno.

6. Número de créditos ECTS de la asignatura:

6



7. Competencias que debe adquirir el/la estudiante al cursar la asignatura

*G5 - Diseñar sistemas de cuidados dirigidos a las personas, familia o grupos, evaluando su impacto y estableciendo las modificaciones oportunas.

*G13 - Conocer los principios de financiación sanitaria y sociosanitaria y utilizar adecuadamente los recursos disponibles.

G14 - Establecer mecanismos de evaluación, considerando los aspectos científico-técnicos y los de calidad.

*E9 - Aplicar las tecnologías y sistemas de información y comunicación de los cuidados de salud.

E43 - Conocer el Sistema Sanitario Español.

E44 - Identificar las características de la función directiva de los servicios de enfermería y la gestión de cuidados.

E45 - Conocer y ser capaz de aplicar las técnicas de dirección de grupos.

E20 - Dirigir, evaluar y prestar los cuidados integrales de enfermería, al individuo, la familia y la comunidad.

8. Programa de la asignatura

8.1- Objetivos docentes

Al finalizar el estudio de la asignatura el estudiante:

- Demuestra conocer y ser capaz de aplicar resolución de problemas y toma de decisiones.
- Será capaz de reconocer 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.
- Demuestra ser capaz de dirigir y coordinar un equipo delegando cuidados adecuadamente.
- Es capaz de 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.
- Es capaz de utilizar críticamente las herramientas de evaluación y auditoría del cuidado según los estándares de calidad relevantes.
- Establece mecanismos de evaluación, considerando los aspectos científico-técnicos y los de calidad.
- Demuestra conocer los principios de financiación de cuidados socio-sanitarios utilizar los recursos eficientemente.
- Informa, registra, documenta y deriva cuidados utilizando tecnologías adecuadas.
- Demuestra comprender la metodología de la calidad como un instrumento básico para mejorar el ejercicio profesional.
- Reconoce la importancia de las actividades de mejora de la calidad en la atención



sanitaria.

- Identifica estrategias de mejora de calidad en cualquier entorno sanitario.

8.2- Unidades docentes (Bloques de contenidos)

Sistemas de salud

Elementos definidores de un sistema sanitario

- Sistema sanitario/ servicios sanitarios/sistemas de seguridad social.
- Los sistemas de salud en perspectiva internacional.

Economía y salud.

- Peculiaridades del mercado sanitario. Variables para el análisis.
- Retos y propuestas para la mejora y evolución de los sistemas de salud

El sistema sanitario español.

- Evolución del modelo español dentro del eje universalidad, sistema de seguros
- Nuevas propuestas y sistemas de gestión de la sanidad pública desde los noventa.

El proceso administrativo. Enfermería: planificación y organización de los cuidados

Administración y Servicios de salud.

- La administración como ciencia. Evolución.
- La administración sanitaria y sus procedimientos.
- Administración, recursos humanos, y desarrollo de la profesión enfermera.

Planificación sanitaria.

- Etapas de la planificación sanitaria.
- Tipos y métodos de planificación sanitaria.
- Técnicas de la planificación.

Seguridad del Paciente

Seguridad en los cuidados.

- Conceptos básicos
- Error, incidentes, Efecto Adverso
- Sistemas de notificación.

Estrategias de mejora de la calidad de la Seguridad del Paciente

- SENECA.
- ENEAS.

Proyectos para la mejora de la Seguridad del Paciente

- Bacteriemia Zero.
- Neumonía Zero.
- Infección quirúrgica Zero
- Otras



Sistemas de acreditación

- Calidad de los cuidados y sistemas de acreditación principales
- IHAN
- Joint Commission.
- RNAO
- Otros

Gestión de calidad

Elaboración de Planes de Mejora en Calidad de Servicios.

Metodología para la evaluación de la Calidad de Servicios.

8.3- Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Abad Díez, José María, (2011) Planificación, evaluación y gestión sanitaria, Unizar, <http://www.ics-aragon.com/cursos/salud-publica/planificacion/planificacion.pdf>, .
- de Andrés Gimeno, Begoña/ Ayuso Murillo Diego, (2015) Gestión De la Calidad de Cuidados en Enfermería. Seguridad del Paciente , Primera, Díaz de Santos, Madrid, 978-8499698830, Conceptos básicos de Calidad asistencial, 1-22
- Durán Escribano, Marta/ Mompert García, María Paz, (2009) Administración y Gestión. Conceptos Generales, Enfermería 21, 978-84-95626-94-3, Administración y Gestión. , 19-35
- Fortuny i organs, Biel, (2009) La Salud y los Sistemas Sanitarios., Pfzier, https://www.fundacionpfizer.org/sites/default/files/pdf/Gestion_excelencia_centros_sanitarios.pdf. La Gestión de la Excelencia en los Centro Sanitarios., 13-38
- Malagón-Londoño, G., Galán-Morera, R., Pontón-Laverde, G.,, (2014) Garantía de Calidad en Salud, Segunda, Panamericana, Madrid, 9789589181959,
- Martínez Giralt, Xavier, (2010) Introducción a la economía de la salud,, Primera, Universidad de Santiago de Compostela., Santiago de Compostela, 978-84-9887-532-4, Introducción a la economía de la salud,, 65-120
- Ortega Vargas, C., Leija Hernández, C ., Puntunet Bates, M.L, (2014) Manual de Evaluación de la Calidad del Servicio de Enfermería: Estrategias para su aplicación,, Tercera, Panamericana, Madrid, 9786079356040,
- Rico, Ana / Freire José Manuel/ Gervás, Juan, (2007) El sistema sanitario español 1976-2006. Factores de éxito en perspectiva, Fundación carolina, https://www.researchgate.net/profile/Ana_Rico8/publication/267721143_EL_SISTEMA_SANITARIO_ES_PAOL_%281976-2006%29_Factores_de_xito_en_perspectiva_internacional_compara da/links/560e4a7808ae2aa0be4a8980.pdf.
- Sebastián Viana, Tomás, (2015) Seguridad del Paciente en los Cuidados de Enfermería. , Díaz de Santos, 978-8499698830, Gestión De La Calidad de Cuidados



en Enfermería. Seguridad del Paciente, 73-93

8.4- Acceso a la Bibliografía Recomendada desde Leganto

https://leganto.ubu.es/leganto/public/34BUC_UBU/lists?courseCode=7598&auth=SAML

9. Metodología de enseñanza y aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el/la estudiante:

Metodología	Competencia relacionada	Horas presenciales	Horas de trabajo	Total de horas
Clases teóricas (Grupo principal)	T10, G13, E20, E43, E44 y E45	42	40	82
Clases prácticas (Grupos secundarios)	G5; G14, T1, T2, T10, T11, T15, T16, T17, T19, T29	6	12	18
Exposiciones públicas (grupos secundarios)	T1, T2, T10, E9	2	10	12
Tutorías	G13, E9, E20, E43, E44 y E45	2	0	2
Realización de trabajos, informes, memorias y pruebas de evaluación	T2, T10, T11, T15, T16, T19, G5, G13, G14, E9, E20, E43, E44 y E45	2	34	36
Total		54	96	150

10. Sistemas de evaluación:

La evaluación será continua, aplicando los procedimientos que a continuación se describen. Es imprescindible superar la prueba de conocimiento presencial para hacer media con el trabajo grupal continuo. Asimismo atendiendo a lo expuesto en el Reglamento de Evaluación, aquellos alumnos que hayan superado la asignatura en primera convocatoria (con una nota de 8.5 o superior) tendrán la posibilidad de mejorar su calificación, presentándose a una prueba de ensayo sobre caso práctico de gestión sanitaria donde se demuestre el manejo de todo el temario y capacidad de análisis. El resto de las pruebas no son susceptibles de mejora ya que pertenecen a un proceso de evaluación continua. Para ello el estudiante deberá comunicar al coordinador de la asignatura mediante correo electrónico su intención de presentarse a dicha prueba con una antelación mínima de dos días lectivos después de la publicación de las notas de la primera convocatoria. En caso de no superar en esta segunda prueba



la calificación obtenida en primera convocatoria en el apartado "Prueba de conocimiento" se aplicará la misma nota obtenida en el procedimiento de evaluación en la primera convocatoria. El porcentaje será siempre el establecido en el procedimiento de evaluación.

El sistema de evaluación para estudiantes de intercambio podrá flexibilizarse con el fin de atender las circunstancias excepcionales que pudieran presentarse y ser modificado en el supuesto de que los calendarios académicos de las Universidades de origen y de destino no sean coincidentes.

Asimismo, en aquellos casos que se conceda al estudiante por parte del Decanato la evaluación excepcional para la realización de tutorías y exámenes, resulta imprescindible disponer de webcam y micrófono activados. Además, determinadas pruebas de evaluación siempre que el estudiante haya manifestado su consentimiento en las dos primeras semanas del desarrollo de la asignatura y su consentimiento por escrito a realizar tutorías o pruebas en las que tenga que ser grabado a través de videoconferencia (Teams, vinculada a la cuenta de alumno de la UBU) y/o requerir validación de identidad mediante el uso de sistemas de reconocimiento facial. Este es un procedimiento excepcional que no está protocolizado para la enseñanza presencial, por lo que esta solicitud será estudiada por los responsables de la asignatura junto con los responsables de ordenación académica de la Universidad, del decanato y de la asignatura y resuelta desde estos órganos.

El procedimiento de evaluación dentro de la parte de la asignatura de Gestión de Calidad, se efectuará a través de cuestionarios tipo quizzes de auto evaluación, esta parte tendrá un peso de un 6,5% y de la elaboración de una práctica sobre el desarrollo de un plan de mejora basado en el proyecto desarrollado, esta parte tendrá un peso de un 17%. También, se realizarán actividades de gamificación para fortalecer el manejo de los conceptos teóricos, esta parte tendrá un peso de un 6,5%. El peso total de la asignatura en esta parte de un 30%.

En estas actividades, teniendo en cuenta el artículo 5 del Reglamento de Evaluación en su punto 5.2, podrán tener diferente peso para cada integrante del grupo atendiendo a la individualidad desarrollada bien de forma presencial o virtual ya que se hará un seguimiento a través de la plataforma UBUVirtual y la aplicación UBUMonitor..

Procedimiento	Peso primera convocatoria	Peso segunda convocatoria
Prueba individual presencial escrita	30 %	30 %
Realización de trabajo grupal	30 %	30 %
Defensa del trabajo grupal	10 %	10 %
Resolución de problemas en casos prácticos	30 %	30 %
Total	100 %	100 %



Evaluación excepcional:

Atendiendo a lo expuesto en el artículo 9 del Reglamento de Evaluación en sus puntos 9.1 y 9.2, los estudiantes que por razones excepcionales no puedan seguir los procedimientos habituales de evaluación continua, deberán solicitar por escrito al Decano de Centro acogerse a una «evaluación excepcional». Dicho escrito recogerá las razones que justifiquen la imposibilidad de seguir la evaluación continua y deberá presentarse antes del inicio del semestre lectivo o durante las dos primeras semanas de impartición de la asignatura. El Decano resolverá la procedencia o no de admitir dicha excepcionalidad. Esta forma de evaluación implica los mismos requisitos de evaluación que al resto.

En el caso del alumnado que participen en el programa universitario Cantera, la calificación se determina en función del desempeño de las tareas que les sean asignadas en el marco del programa.

El sistema de evaluación para estudiantes de intercambio podrá flexibilizarse con el fin de atender las circunstancias excepcionales que pudieran presentarse y ser modificado en el supuesto de que los calendarios académicos de las Universidades de origen y de destino no sean coincidentes.

"Convocatoria extraordinaria de Fin de Estudios:

De acuerdo con la RESOLUCIÓN de 25 de febrero de 2015, del Rectorado de la Universidad de Burgos (BOCYL nº44, pág. 16918 de 5 de marzo de 2015), por la que se ordena la publicación de la convocatoria extraordinaria de Fin de Estudios de Grado, el alumno puede solicitar una convocatoria extraordinaria de fin de estudios universitarios oficiales de Grado. Una vez solicitada y concedida esta evaluación el alumno realizará durante el mes de septiembre, en las fechas que determine el Vicerrector con competencias en Ordenación Académica, las siguientes pruebas:

- Una prueba escrita global tipo test de la asignatura. Peso en la calificación global 40%.
- Una prueba escrita de análisis de un Caso de Gestión. Peso de la calificación global 40%.
- Defensa oral del Caso de Gestión donde se comprobará la capacidad de aplicar conocimientos teóricos a una realidad clínica defendiendo una propuesta de mejora de un servicio de enfermería. Peso de la calificación global 20%.

El procedimiento de evaluación dentro de la parte de la asignatura de Gestión de Calidad, se efectuará a través de cuestionarios tipo quizzes de auto evaluación, esta parte tendrá un peso de un 6,5% y de la elaboración de una práctica sobre el desarrollo de un plan de mejora basado en el proyecto desarrollado, esta parte tendrá un peso de un 17%. También, se realizarán actividades de gamificación para fortalecer el manejo de los conceptos teóricos, esta parte tendrá un peso de un 6,5%. El peso total de la asignatura en esta parte de un 30%.



En estas actividades, teniendo en cuenta el artículo 5 del Reglamento de Evaluación en su punto 5.2, podrán tener diferente peso para cada integrante del grupo atendiendo a la individualidad desarrollada bien de forma presencial o virtual ya que se hará un seguimiento a través de la plataforma UBUVirtual y la aplicación UBUMonitor.

11. Idioma en que se imparte:

Castellano.