

**FICHA IDENTIFICATIVA****Datos de la Asignatura**

|                        |                               |
|------------------------|-------------------------------|
| <b>Código</b>          | 42695                         |
| <b>Nombre</b>          | Gestión de servicios de salud |
| <b>Ciclo</b>           | Máster                        |
| <b>Créditos ECTS</b>   | 3.0                           |
| <b>Curso académico</b> | 2019 - 2020                   |

**Titulación(es)**

| <b>Titulación</b>                                       | <b>Centro</b>        | <b>Curso</b> | <b>Periodo</b>      |
|---|----------------------|--------------|---------------------|
| 2124 - M.U. en Salud pública y gestión sanitaria 12-V.1 | Facultad de Farmacia | 1            | Primer cuatrimestre |

**Materias**

| <b>Titulación</b>                                       | <b>Materia</b>                        | <b>Carácter</b> |
|---|---------------------------------------|-----------------|
| 2124 - M.U. en Salud pública y gestión sanitaria 12-V.1 | 5 - Gestión y planificación sanitaria | Obligatoria     |

**Coordinación**

| <b>Nombre</b>              | <b>Departamento</b>  |
|----------------------------|--|
| ALFONSO SANCHEZ, JOSE LUIS | 265 - Medicina Prev. y Salud Púb., CC. Aliment, Toxic.y Med. Legal |

**RESUMEN**

Gestión de servicios de salud Intenta que el alumno aprenda los principios generales de la administración y gestión como ciencia, las corrientes actuales del pensamiento gestor y administrativos, los diferentes enfoques del sistema, las teorías generales de sistemas y sus análisis.

El proceso de gestión y administración como aspecto específico dentro de la planificación, la organización, la dirección, y dirección por objetivos, así como las técnicas de evaluación de la dirección y gestión.

Un aspecto formativo importante en este área será la calidad, sus componentes, las guías de práctica clínica, los diferentes sistemas de calidad, certificación y acreditación.

**CONOCIMIENTOS PREVIOS**



### Relación con otras asignaturas de la misma titulación

No se han especificado restricciones de matrícula con otras asignaturas del plan de estudios.

### Otros tipos de requisitos

El perfil recomendado es el de persona en posesión de un título universitario oficial español u otro expedido por una institución de educación superior del Espacio Europeo de Educación Superior que facultan en el país expedidor del título para el acceso a enseñanzas de Máster.

Así mismo, también pueden acceder los/as titulados/as conforme a sistemas educativos ajenos al Espacio Europeo de Educación Superior sin necesidad de la homologación de sus títulos, previa comprobación por la Universidad de que aqué

## COMPETENCIAS

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

El proceso de enseñanza-aprendizaje en esta materia contribuirá a que el estudiante adquiera las competencias básicas, generales y transversales indicadas en el contenido general del Master, y en particular al desarrollo de las competencias específicas más directamente relacionadas con los siguientes contenidos:

En gestión de servicios de salud el alumno/a deberá aprender las técnicas de dirección, sus componentes, los estilos de dirección y liderazgo. Además de entender aspectos relacionados con la evaluación de la organización, así como los estilos de gestión actuales tanto en el sector público como privado de cara a afrontar las crisis económicas (contratos externos, outsourcing, insourcing, y otros).

En el apartado de calidad deberá aprender sistemas de introducción de la calidad, satisfacción del paciente y mecanismos de control de calidad, además de manejar certificaciones de calidad y acreditación de servicios sanitarios.

## DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

### 1. Gestión de servicios de salud

Concepto de gestión de servicios de salud, clasificación de instituciones sanitarias, dirección y liderazgo, evolución de los modelos de gestión.

Modelos sanitarios y la organización de los servicios sanitarios.

La institución sanitaria como empresa.

El sector sanitario, características, funciones, elementos y problemas de identidad y de sistemas.

Benchmarking y técnicas de gestión de las partes, además de coaching y empowerment.

Medición de la satisfacción de los pacientes, proveedores, personal y entorno. Tendencias, e innovación.

**VOLUMEN DE TRABAJO**

| ACTIVIDAD                                      | Horas        | % Presencial |
|--|--------------|--------------|
| Clases de teoría                               | 24,00        | 100          |
| Asistencia a eventos y actividades externas    | 2,00         | 0            |
| Elaboración de trabajos en grupo               | 10,00        | 0            |
| Estudio y trabajo autónomo                     | 10,00        | 0            |
| Lecturas de material complementario            | 5,00         | 0            |
| Preparación de actividades de evaluación       | 10,00        | 0            |
| Preparación de clases de teoría                | 5,00         | 0            |
| Preparación de clases prácticas y de problemas | 5,00         | 0            |
| Resolución de casos prácticos                  | 4,00         | 0            |
| <b>TOTAL</b>                                   | <b>75,00</b> |              |

**METODOLOGÍA DOCENTE**

Clases teóricas (lección magistral participativa).

Lectura y discusión de artículos y documentos

Resolución de casos prácticos

Resolución de problemas

Trabajo tutorizado en aula informática

Trabajo tutorizado en grupo

Desarrollo de proyectos

Seminarios

Tutorías individuales

**EVALUACIÓN**

Examen teoría. 85%

Asistencia y participación clases. 15%

**REFERENCIAS**



### **Básicas**

- Iñesta A, Repullo JR. Sistemas y servicios sanitarios. Ed Diaz de Santos, Madrid, 2006.
- Sierra López A, Saénz González MC, Fernández-Créhuet Navajas J, Salleras Sanmartí L, Cueto Espinar A, Gestal Otero J, Domínguez Rojas V, Delgado Rodríguez M, Bolumar Montrull F, Herruzo Cabrera R, Serra Majem L (dirs.). Medicina Preventiva y Salud pública. 11ª ed. Barcelona: Elsevier-Masson, 2008.
- Pérez E, Oteo LA. Función directiva y recursos humanos en sanidad. Ed Diaz de Santos, Madrid: 2008.
- Membrado J. La Gestión Empresarial a través del modelo Europeo de Excelencia de la EFQM. Madrid: Ed. Díaz de Santos, 1999.
- Oteo LA. Gestión clínica: desarrollo e instrumentos. Ed Diaz de Santos, Madrid 2006.
- Rodríguez P, García J, Lorenzo S, Monserrat D, Carlos J. Modelo de Gestión de Calidad. En: Rodríguez P, García J, editores. Calidad en la atención sanitaria. Conceptos teóricos y aplicaciones prácticas. Madrid: Sociedad Española de Medicina Preventiva, 2001.
- Scardina SA. SERVQUAL: a tool for evaluating patient satisfaction with nursing care. Journal of Nurse Care Quality 1994; 8, 38-46.

### **Complementarias**

- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry, LL. Refinement and reassessment SERVQUAL. Scale. Journal of Retailing 1991; 67, 420-449
- GÓMEZ DE HITTA, J.L. Formas Jurídicas de la organización sanitaria. Granada, Escuela Andaluza de Salud Pública, 2000
- NÚÑEZ FEIJÓO, A. «Nuevas formas de gestión en el Sistema Nacional de Salud». Revista de Administración Sanitaria, 1999; 9:59-67.
- Porter, M. E. and E. O. Teisberg. 2004. Redefining competition in health care. Harvard Business Review (June): 64-76.
- Blanco JH, Maya JM. Administración de Servicios de Salud. Ed Corporación para investigaciones biológicas, Medellín, 2005.
- Corella JM. Como preparar estudios de inversión en el sector sanitario. Ed Diaz de Santos, Madrid, 2003.

## **ADENDA COVID-19**

**Esta adenda solo se activará si la situación sanitaria lo requiere y previo acuerdo del Consejo de Gobierno**

### **1. Continguts / Contenidos**

No se ha modificado nada

### **2. Volum de treball i planificació temporal de la docència / Volumen de trabajo y planificación temporal de la docencia**



No se ha modificado nada

### **3. Metodología docente / Metodología docente**

No se ha modificado nada, con la excepción que la última clase de la asignatura que iba a ser presencial se cambió a metodología a distancia, poniendo los trabajos y la presentación locutada en el Aula Moodle.

### **4. Avaluació / Evaluación**

No se ha modificado nada. Excepto que se va a hacer el examen de forma no presencial. Resto igual número de preguntas, el mismo tiempo y posiblemente el mismo grado de dificultad.

### **5. Bibliografia / Bibliografía**

No se ha modificado nada