



Universidad  
de Alcalá

# GUÍA DOCENTE

## **CALIDAD EN LOS SERVICIOS SOCIOSANITARIOS**

**Grado en Enfermería  
Facultad de Medicina y Ciencias de la  
Salud  
Universidad de Alcalá.**

**Curso Académico 2019/2020**

Curso 3º – Cuatrimestre 1º

## GUÍA DOCENTE

Nombre de la asignatura:	CALIDAD EN LOS SERVICIOS SOCIOSANITARIOS
Código:	209036 Plan de Estudios G209 Campus Científico-Tecnológico
Titulación en la que se imparte:	Grado en Enfermería
Departamento y Área de Conocimiento:	Cirugía, Ciencias Médicas y Sociales. Área: Medicina Preventiva y Salud Pública
Carácter:	Optativo
Créditos ECTS:	6
Curso y cuatrimestre:	Tercero y primer cuatrimestre
Profesorado	<p>Ángel Asúnsolo del Barco  <a href="mailto:angel.asunsolo@uah.es">angel.asunsolo@uah.es</a>          Antonio Sarría Santamera  <a href="mailto:antonio.sarria@uah.es">antonio.sarria@uah.es</a>          Concepción Carbonell Pernía  <a href="mailto:concepcion.carbonell@uah.es">concepcion.carbonell@uah.es</a></p>
Horario de Tutoría:	
Idioma en el que se imparte:	Español

## 1. PRESENTACIÓN

La asignatura Calidad en los Servicios Sociosanitarios es una asignatura optativa del Plan de Estudios de Grado en Enfermería que se desarrolla durante el primer semestre del 3<sup>er</sup> Curso del mismo.

En el ámbito de los servicios, y más específicamente en el de los servicios sociosanitarios, es imprescindible la integración en la acción de los distintos sistemas que sobre ellos actúan. Los profesionales del ámbito sociosanitario deben orientar sus servicios hacia la satisfacción de las necesidades de los clientes, para lo que se requiere conocer y aplicar los elementos fundamentales de la gestión de la calidad total.

Esta asignatura está vinculada al resto de las materias que forman parte del módulo Bases Teóricas y Metodológicas, en especial con la asignatura Gestión de servicios enfermeros; Legislación y deontología profesional (que se imparte en el mismo curso y semestre), y se interrelaciona con los módulos de Ciencias Básicas, Enfermería Clínica y Cuidados Enfermeros con la Comunidad.

### Prerrequisitos y Recomendaciones

Para la adquisición de las competencias específicas de esta materia es recomendable que el estudiante haya alcanzado previamente las relacionadas con las materias de Ciencias Básicas, Bases Teóricas, Metodológicas e Instrumentales de Enfermería, Enfermería Clínica y Cuidados Enfermeros con la Comunidad, que se hayan cursado hasta entonces.

Es imprescindible saber manejar la plataforma virtual de la UAH y acceder a los buscadores de información en ciencias de la salud y en ciencias sociales y jurídicas.

## 2. COMPETENCIAS

### Competencias genéricas:

1. Capacidad de lectura comprensiva, análisis y síntesis.
2. Capacidad para el pensamiento crítico, lógico y creativo, demostrando dotes de innovación.

3. Desarrollo de habilidades para la búsqueda de información, selección de documentación en bases de datos y buscadores académicos relacionados con las ciencias de la salud.
4. Capacidad de argumentación con el apoyo de los libros de textos y otras referencias proporcionadas en la asignatura.
5. Capacidad para comunicar ideas y expresarse de forma correcta oral y escrita.
6. Fortalecer la habilidad de aprendizaje autónomo y de trabajo en equipo.

#### Competencias específicas:

1. Capacidad para integrar la acción del sistema sociosanitario en el conjunto del sistema total
2. Capacidad para reconocer los aspectos más relevantes de la calidad de los servicios
3. Capacidad para describir procesos asistenciales y reconocer oportunidades de mejora de la calidad
4. Capacidad para aplicar las herramientas básicas de la calidad en la resolución de problemas

## . CONTENIDOS

Bloques de contenido	Temas	Total horas, clases, créditos y tiempo de dedicación
<b>UNIDAD I : MARCO CONCEPTUAL Y PRINCIPIOS BÁSICOS DE CALIDAD</b>	<p><b>TEMA 1.- APLICACIÓN DE LA TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS</b> □ Sistemas y subsistemas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entradas, salidas y proceso de conversión.</li> <li>• Medio, Propósito y objetivos.</li> </ul> <p><b>TEMA 2.- CONCEPTOS DE CALIDAD</b> □ Definición.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Historia de la calidad.</li> </ul> <p><b>TEMA 3.- CALIDAD DE PRODUCTO Y CALIDAD DE SERVICIO.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos de producto y servicio.</li> <li>• Características de los servicios.</li> <li>• Concepto de cliente y sus clases.</li> </ul>	<p><b>Programación docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clases teórico-prácticas en pequeño grupo: 48</li> </ul> <p><b>Trabajo del estudiante:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo individual:</li> <li>• Trabajo grupal:</li> </ul>

**UNIDAD II :  
GESTIÓN DE  
LA CALIDAD  
ASISTENCIAL**

**TEMA 4.- CONCEPTOS GENERALES  
DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- Niveles de gestión de la calidad

**TEMA 5.- LA PLANIFICACIÓN DE LA  
CALIDAD**

- Sistemas de calidad.
- Clientes y necesidades.
- Desarrollo de procesos. **TEMA 6.-  
LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.**
- Concepto de evaluación.
- Instrumentos de la evaluación.

**TEMA 7.- INTRODUCCIÓN A LAS  
HERRAMIENTAS BÁSICAS PARA LA  
GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

**TEMA 8.- LA MEJORA DE LA  
CALIDAD.**

- La cadena cliente-proveedor.
- Los grupos de mejora de la  
calidad.

**TEMA 9.- APLICACIÓN PRÁCTICA A  
LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA.**

**Observación:** La retroalimentación, inherente a todo proceso de enseñanza aprendizaje conduce a que esta programación sea susceptible de sufrir ligeras variaciones a lo largo del curso en función del nivel de conocimiento de los alumnos sobre los requisitos previos y el grado de participación en las clases, para el óptimo desarrollo de los contenidos del programa de la asignatura.

## 4. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE. ACTIVIDADES FORMATIVAS

### 4.1. Distribución de créditos: 150 horas

Número de horas presenciales: 4.5 créditos teóricos: 36 horas 1.5 créditos prácticos: 12 horas Total horas presenciales: 48	Clases teórico-prácticas en pequeño grupo:48h
Número de horas del trabajo propio del estudiante:	Número de horas de estudio autónomo: Estudio independiente, elaboración trabajos, resolución de casos, ejercicios.
Total horas	150 h

### 4.2. Estrategias metodológicas, materiales y recursos didácticos

Clases expositivas	Introducción de los temas más relevantes, para exponer y explicar el lenguaje técnico y debatir y concluir conceptos de complejidad para el aprendizaje. Se realizarán en grupo único.
Trabajo autónomo del estudiante	<p>El estudiante ha de comprometerse con su aprendizaje a través de actividades como: estudio, lecturas, ejercicios, búsquedas de información y resolución de problemas y participación en foros de debate.</p> <p>Tutorías individualizadas. Atención a los estudiantes individualmente a través de tutorías, con el fin de resolver dudas y orientar al estudiante realizando un adecuado seguimiento de los mismos.</p>
Trabajo grupal	Para fomentar el compromiso grupal y el aprendizaje cooperativo se realizarán las actividades orientadas a la resolución de problemas, con exposición y debate públicos

<p style="text-align: center;">Seminarios</p>	<p>Los seminarios se caracterizan por el planteamiento de temas específicos preparados por los estudiantes con la guía del profesor.</p> <p>Se realizarán sobre los temas específicos que se detallen a partir de los contenidos docentes de esta Guía, e introducir a los estudiantes en una temática compleja de la que puedan elaborar conclusiones de aprendizaje.</p>
<p style="text-align: center;">Materiales y recursos didácticos</p>	<p>Selección de textos relevantes en temas de aplicabilidad práctica. Preparación de Estudio de Casos.</p> <p>Materiales:</p> <p>Manuales básicos (en bibliografía)</p> <p>Material audiovisual</p> <p>Documentación (pdf) Plataforma virtual.</p>

## 5. EVALUACIÓN: Procedimientos, criterios de evaluación y de calificación<sup>1</sup>

### Criterios de evaluación.

Según el artículo 9 de la Normativa Reguladora de los Procesos de Evaluación (Consejo de Gobierno UAH de 24 de abril de 2011), “*Todo el proceso de evaluación estará inspirado en la evaluación continua del estudiante*” tras un **aprendizaje continuado y guiado**.

El alumno que lo desee podrá solicitar ser evaluado mediante la realización de una evaluación final, mediante solicitud razonada al Decano de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud de la UAH. Dicha solicitud deberá realizarse en las dos primeras semanas de impartición de la asignatura (artículo 10.2 de la normativa citada).

La evaluación final podrá incluir cuantas pruebas sean necesarias para acreditar que el alumno ha adquirido la totalidad de las Competencias descritas en la guía docente de la asignatura.



## Procedimientos de evaluación

Para evaluar las Competencias, a partir de las cuales se han descrito cada uno de los criterios de evaluación, se han diseñado los procedimientos de evaluación adecuados a los distintos métodos desde los que se imparte la materia, como pueden ser, entrega de actividades y tareas, resolución de problemas, estudios de casos, informes, presentaciones, etc.

En términos generales, el proceso de evaluación continuada se realizará mediante:

- Pruebas teórico-prácticas a lo largo del semestre
- Evaluación y seguimiento tutorial de las actividades propuestas
- Elaboración y presentación de los trabajos propuestos

Las distintas competencias serán evaluadas mediante los siguientes procedimientos expresados de forma ponderada según la siguiente distribución:

**La asistencia a las actividades presenciales es obligatoria, así como la entrega de los trabajos planificados. La ausencia a las mismas o la no realización de los trabajos condicionarán la calificación de la asignatura.**

Los criterios de calificación numéricos se establecerán según sigue:

- Sobresaliente: excelente dominio conocimientos básicos, nivel alto de reflexión o aplicación, elaboración ideas propias, cumplimiento todas tareas, trabajo en equipo, búsquedas de materiales complementarios... □ Notable: domina conocimientos, nivel medio de reflexión.
- Aprobado: demuestra tener los conocimientos suficientes y un nivel medio de reflexión y cumplimiento de tareas.
- Suspenso: bajo nivel de comprensión y aplicación, falta implicación tarea, no participa en el grupo.

Según el R. D 1125/2003 que regula el Suplemento al Título las calificaciones deberán seguir la escala de adopción de notas numéricas con un decimal y una calificación cualitativa:

0,0 - 4,9	SUSPENSO (SS)
5,0 - 6,9	APROBADO (AP)
7,0- 8,9	NOTABLE (NT)
9,0 – 10	SOBRESALIENTE (SB)
9,0 – 10	MATRÍCULA DE HONOR limitada ó 5%

**En la convocatoria extraordinaria de junio el estudiante deberá demostrar que ha alcanzado las competencias que en la convocatoria ordinaria motivaron su calificación como suspenso. A tal efecto se planificarán procedimientos de evaluación, semejantes a los expuestos en esta guía, que permitan su comprobación.**

## 6. BIBLIOGRAFÍA

### Bibliografía Básica

- L. VON BERTALANFFY. “Teoría General de los Sistemas “. 1ª ed. Ed. Fondo de Cultura Económica. México 1996.
- ANDRÉS SENLLE. “Calidad Total en los Servicios y en la Administración Pública”. Ed. Gestión 2.000. 2ª ed. 1996
- J.A. PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO. “Gestión de la Calidad Empresarial”. Ed. ESIC.1994
- J.M. JURAN. “La planificación de la calidad”. Ed. Díaz de Santos. 1990
- J. RIBERA y L.M. HUETE. “Empresa de Servicios: un mundo de posibilidades”. Capítulo “Factores que determinan la calidad de los servicios que prestan las empresas. Ed. Folio. 1997 □ D. LONGO y D. BOHR. “Métodos cuantitativos en la gestión sanitaria” Ed. FAD.
- E.J. MASON. “Normas de calidad en enfermería”. Ed. Doyma. 1988
- Y. AGRA, S. GARCÍA, P. MAGRINYÁ. “Manual de Garantía de Calidad en Atención Primaria”. Comunidad de Madrid. 1994
- PETERS, J. P.: "El proceso de planificación estratégica para hospitales". Edt. Masson, S.A. Barcelona, 1.989.
- VARO JAIME: Gestión Estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestión hospitalaria. Edit. Díaz de Santos. Madrid, 1994.