



FICHA IDENTIFICATIVA

DATOS DE LA ASIGNATURA

Código: 42695
Nombre: Gestión de servicios de salud
Ciclo: Máster Universitario Oficial
Créditos ECTS: 3
Curso académico: 2025-26

TITULACIONES

Titulación	Centro	Curso	Periodo
2124 - M.U. Salud Pública y Gestión Sanitaria	Facultat de Farmàcia i Ciències de L'alimentació	1	Primer cuatrimestre

MATERIAS

Titulación	Materia	Carácter
2124 - M.U. Salud Pública y Gestión Sanitaria	Gestión y planificación sanitaria	OBLIGATORIA

COORDINACIÓN

ALFONSO SANCHEZ JOSE LUIS

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 aquí

COMPETENCIAS / RESULTADOS DE APRENDIZAJE

-

Analizar de forma crítica tanto su trabajo como el de sus compañeros.

Capacidad de integrar las nuevas tecnologías en su labor profesional y/o investigadora.

Capacidad para aplicar los conocimientos adquiridos a la resolución de problemas en salud pública.

Capacidad para formular una hipótesis, diseñar y desarrollar un proyecto de investigación.

Capacidad para integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios y tomar decisiones a partir de una información que, en muchas ocasiones es incompleta o limitada, e incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.

Capacitarlo para trabajar en equipos multidisciplinares reproduciendo contextos reales y aportando y coordinando los propios conocimientos con los de otras ramas e intervinientes.

Comprender los principios de la planificación sanitaria y el diseño y la evaluación de programas de salud para población general y con necesidades especiales.

Conocer la organización del sistema sanitario español y las principales diferencias y similitudes a nivel autonómico.

Conocer las peculiaridades de los servicios sanitarios y la ordenación del sistema de salud.

Conocer los sistemas de información para la gestión y la política de salud.

Dotarles de práctica en las técnicas de exposición oral, escrita, presentaciones, paneles, etc- para comunicar sus conocimientos, propuestas y posiciones.

Elaborar programas para gestionar y evaluar servicios sanitarios.

Entender y saber manejar las diferentes técnicas de dirección de centros sanitarios en diferentes entornos, así como los sistemas de clasificación de pacientes y medición del producto, y las estructuras organizativas sanitarias.

Participar en debates y discusiones, dirigirlos y coordinarlos y ser capaces de resumirlos y extraer de ellos las conclusiones más relevantes y aceptadas por la mayoría.

Poder aplicar sus conocimientos sobre problemas concretos y saber resumir y extraer los argumentos y



las conclusiones más relevantes para su resolución.

Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.

Que los/las estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo

Que los/las estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.

Que los/las estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.

Que los/las estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.

Saber trabajar en equipo con eficacia y eficiencia, y con capacidad de comunicación social.

Ser capaces de integrarse en equipos, tanto en función de directivos o coordinadores como en funciones específicas acotadas y en funciones de apoyo al propio equipo o a otros.

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 (HORAS)

ACTIVIDADES PRESENCIALES

Actividad	Horas
Teoría	24,00
Total horas	24,00

ACTIVIDADES NO PRESENCIALES



Actividad	Horas
Asistencia a otras actividades	2,00
Elaboración de trabajos individuales o en grupo	10,00
Estudio y trabajo autónomo	15,00
Preparación de clases	10,00
Preparación de actividades de evaluación	10,00
Resolución de casos prácticos	4,00
Total horas	51,00

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%

BIBLIOGRAFÍA

- 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.
- 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.