

**FICHA IDENTIFICATIVA****DATOS DE LA ASIGNATURA****Código:** 46841**Nombre:** Gestión y calidad desde el Trabajo Social en el ámbito Sanitario**Ciclo:** Máster Universitario Oficial**Créditos ECTS:** 6**Curso académico:** 2025-26**TITULACIONES**

Titulación	Centro	Curso	Periodo
2271 - Máster Universitario en Trabajo Social en el ámbito Sanitario	Facultat de Ciències Socials	1	Primer cuatrimestre

**MATERIAS**

Titulación	Materia	Carácter
2271 - Máster Universitario en Trabajo Social en el ámbito Sanitario	Gestión y calidad desde el Trabajo Social en el ámbito Sanitario	OBLIGATORIA

**COORDINACIÓN**

RODENAS RIGLA FRANCISCO JOSE

**RESUMEN**

La asignatura Gestión y Calidad en Salud desde el Trabajo Social, se centra en abordar la importancia de implementar estrategias, procedimientos y herramientas de gestión eficaces y de calidad en el ámbito de la salud, con la finalidad de mejorar los resultados en la atención al paciente en Trabajo Social.

Los estudiantes explorarán cómo los principios de la gestión, la planificación, la organización y la ética, se aplican en contextos de salud. Además, descubrirán metodologías de evaluación de la calidad y técnicas de mejora continua que aseguren servicios de salud más eficientes y efectivos.

En los diferentes bloques, se enfatizará el papel estratégico del Trabajador/a Social en la defensa de los derechos del paciente y en la facilitación de un acceso justo a los servicios de salud. La asignatura también incluirá estudios de caso y prácticas basadas en la evidencia para preparar a los estudiantes a enfrentar desafíos reales en el campo de la salud pública y comunitaria relacionados con la gestión y la calidad.

lacionados con la gestión y la calidad.p>

**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

No se requieren conocimientos previos.

## COMPETENCIAS / RESULTADOS DE APRENDIZAJE

-

Colaborar eficazmente en equipos de trabajo, asumiendo responsabilidades y funciones de liderazgo y contribuyendo a la mejora y desarrollo colectivo.

Comprender los modelos, protocolos y guías clínicas para su aplicación en los procesos de intervención social en el sistema sanitario.

Conocer la estructura, funcionamiento y organización del sistema sanitario.

Conocer los sistemas de calidad en el ámbito de la intervención social sanitaria.

Saber comunicarse de manera efectiva, tanto de forma oral como escrita, adaptándose a las características de la situación y de la audiencia.

## DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

### 1. Estructura, funcionamiento y organización del sistema sanitario.

Agenda 2030 OMS.

Estrategia de salud pública 2022 del Ministerio de Sanidad.

Los problemas actuales de la sanidad.

### 2. Guías clínicas y protocolos.

Los protocolos en los servicios de Trabajo Social Sanitario.

Procesos sociales sanitarios.



### 3. Coordinación Asistencial y Continuidad Asistencial.

Coordinación asistencial:

- Barreras y facilitadores de la coordinación.
- La coordinación entre niveles asistenciales.

Continuidad asistencial:

- Continuidad de relación.
- Continuidad de información.
- Continuidad de gestión.

### 4. Sistemas de Gestión de la Calidad.

La atención integral de los usuarios del Sistema Sanitario.

Enfoque basado en procesos.

Evaluación continua.

### 5. Calidad asistencial en Trabajo Social en el Ámbito Sanitario.

¿Qué es el Modelo EFQM? ¿Cómo aplicarlo a nuestro servicio?

¿Qué es el Modelo DAFO? ¿Cómo aplicarlo a nuestro servicio?

¿Qué son las normas ISO? ¿Cómo pueden mejorar nuestro servicio?

Ética en el Trabajo Social sanitario.

### 6. El Trabajo Social en el ámbito sanitario en la dirección y la gestión del Sistema Sanitario.

El Trabajo Social sanitario en las organizaciones sanitarias: justificación y funciones.

El liderazgo en la gestión sanitaria.

El poder en las organizaciones sanitarias.

Modelos relacionados con la gestión y con la clínica.

## VOLUMEN DE TRABAJO (HORAS)

**ACTIVIDADES PRESENCIALES**

Actividad	Horas
Teoría-Prácticas	60,00
<b>Total horas</b>	<b>60,00</b>

**ACTIVIDADES NO PRESENCIALES**

Actividad	Horas
Asistencia a otras actividades	0,00
Elaboración de trabajos individuales o en grupo	0,00
Estudio y trabajo autónomo	90,00
Preparación de clases	0,00
Preparación de actividades de evaluación	0,00
Resolución de casos prácticos	0,00
<b>Total horas</b>	<b>90,00</b>

**METODOLOGÍA DOCENTE**

La docencia se impartirá en sesiones online síncronas. Estas sesiones implican la utilización de las siguientes metodologías:

- - MD1 Lección magistral participativa. Clases teóricas síncronas con exposición a cargo del profesorado y participación del estudiantado (AF1).
- - MD2 Discusión grupal de materiales documental y audiovisual. Actividades individuales y/o grupales síncronas supervisadas por el profesorado (AF3).
- - MD3 Resolución de casos prácticos. Actividades individuales y/o grupales síncronas supervisadas por el profesorado (AF3).
- - MD4 Debate o discusión dirigida. Conferencias y/o seminarios en modalidad síncrona impartidas por profesorado externo (AF2).
- - MD5 Utilización de plataformas de videoconferencia y nuevas tecnologías aplicadas a la docencia.
- - MD6 Métodos de tutoría y supervisión. Tutorías y supervisiones individuales y grupales (AF5).

**EVALUACIÓN**

La evaluación de la asignatura se realizará teniendo en cuenta los siguientes puntos:



- En primer lugar, los trabajos individuales vinculados a las sesiones síncronas (SE1). El peso total en la nota será de un 10%.
- En segundo lugar, se llevarán a cabo trabajos grupales dentro de las sesiones síncronas vinculados a los contenidos de la asignatura (SE3). El peso de estos trabajos en la nota final será de un 25%.
- Por último, se llevará a cabo una prueba final online relacionada con el temario impartido (SE4), cuyo valor sobre la nota final será del 65%.

Para valorar los diferentes apartados que componen la nota no se requiere obtener una nota mínima en ninguno de ellos. Es decir, se realizará una suma directa de las calificaciones obtenidas en cada uno de los tres aspectos que se incluyen en la evaluación de la asignatura. Las actividades SE1 y SE3 no son recuperables en ninguna de las convocatorias oficiales de evaluación.

La asistencia a las sesiones síncronas no será evaluada. La evaluación está vinculada a la participación en las actividades individuales o grupales desarrolladas durante dichas sesiones.

#### **Alerta sobre el plagio en el ámbito académico:**

Es importante realizar un uso responsable y ético de la información utilizada en los trabajos académicos. Por ello, se utilizarán correctamente las normas de citación y referencia (Normas APA-7ª edición) como instrumento que garantice la honestidad académica y respeto a la propiedad intelectual de terceras personas.

El plagio es "la acción de deshonestidad al momento de copiar en lo sustancial obras ajenas presentándolas como propias" (Reducindo et al., 2017, p. 300). Y, el ciberplagio "ocurre cuando se presenta un trabajo como fruto del trabajo personal cuando realmente es información copiada parcial, mediana o totalmente de un autor sin ningún tipo de créditos o bibliografía. Normalmente sucede con textos [...] online" (Sarriá y De Francisco, 2018, p. 4).

Del mismo modo, se tendrán en cuenta que el uso de herramientas de IA generativa deberá ser restringido y respetar las siguientes indicaciones de uso responsable:

- Es obligatorio declarar el uso de cualquier herramienta de IA generativa, especificando la herramienta utilizada, el apartado y las tareas realizadas. En caso de que no aparezca esta declaración y se detecte el uso de IA, el trabajo podrá ser calificado con 0 puntos.
- El uso de herramientas de IA generativa debe ser limitado en cualquier ejercicio, su abuso puede tener impacto en la calificación.
- El profesorado comprobará su uso en función de la actividad específica. Por ejemplo, no estará permitido para pruebas de evaluación (ej. Examen, trabajo escrito, etc.), salvo que se permita expresamente.
- El estudiante, como autor, es responsable del contenido de la prueba que presenta y deberá poder justificar los detalles, errores o decisiones que ha tomado en su elaboración.

## **BIBLIOGRAFÍA**

**Básica**

- Agulló, A. (2013). Trabajo Social Sanitario y gestión de casos. Documentos de Trabajo Social (51), 268-284.
- Amaro, M. C. (2019). La ética de la gestión, uno de los factores determinantes de la calidad de los servicios de salud. Revista de Información para la Dirección en Salud (INFODIR) (29), 1-10.
- Carnerero, D. (2017). Propuesta de Protocolo de Trabajo Social Sanitario (TSS) de intervención psicosocial en personas con Trastorno Mental Grave (TMG) desde un Centro de Salud Mental (CSM). Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- Casamitjana, M. (2023). Propuesta de las estrategias del Pacto Nacional de Salud Mental y Bienestar Emocional de Cataluña 2024-2030. Barcelona: Departament de Presidència. Generalitat de Catalunya.
- Govindarajan, G. (2009). El desorden sanitario tiene cura. Desde la seguridad del paciente hasta la sostenibilidad del sistema sanitario con la gestión por procesos. València: Marge Médica Books.
- Guillén, A., & Luque, D. (2019). La opinión pública sobre el sistema sanitario español. Panorama Social (30), 125-143.
- Gullón, P., & Lumbreras, B. (2022). La Salud Pública y la Administración Sanitaria ante la pandemia de COVID-19. Informe SESPAS 2022. Gaceta Sanitaria.
- Institut Obert de Catalunya. (2023). Gestió administrativa sanitària. Barcelona: CFGS. Documentació i Administració Sanitàries.
- Ministerio de Sanidad. (2022). Estrategia de Salud Pública 2022. Madrid: Ministerio de Sanidad.
- Numpaque-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Revista Fac. Med., 64(4), 715-720.
- Organización Mundial de la Salud. (2016). La salud en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Nueva York: Informe de la Secretaría de la Organización Mundial de la Salud.
- Sistema Nacional de Salud. (2023). Indicadores clave del Sistema Nacional de Salud. Madrid: Ministerio de Sanidad

**Complementaria**

- Brull, E. (2003). El model EFQM d'excel·lència. Quaderns de gestió, 1-7.
- Cardozo, M. A. (2010). Práctica clínica basada en evidencia en la gestión de servicios de salud. (U. d. Zulia, Ed.) Multiciencias, 10(3), 281-286.
- Colom, D. (2011). El trabajo social sanitario. Los procedimientos, los protocolos y los procesos. Barcelona: Editorial UOC.
- Colom, D. (2013). El diagnóstico social sanitario. Aval de la intervención y seña de identidad del trabajo social sanitario. Barcelona: Editorial UOC.
- Guix, J. (2005). Calidad en salud pública. Gaceta sanitaria (19), 325-332.
- Terraza, R., Vargas, I., & Vázquez, M. (2006). La coordinación entre niveles asistenciales: una sistematización de sus instrumentos y medidas. Gaceta Sanitaria (20), 485-495.
- Utrilla, A. (2012). La sanidad en España: problemas, soluciones y retos. EXtoikos (5), 21-24.
- Zardoya, A., Guevara, I., García, J., & Marzo, M. (2007). El modelo EFQM en el sector salud: Análisis de los criterios facilitadores. Cuadernos de CC.EE y EE. (52), 103-125.