

**FITXA IDENTIFICATIVA****DADES DE L'ASSIGNATURA****Codi:** 46841**Nom:** Gestió i qualitat des del Treball Social en l'àmbit Sanitari**Cicle:** Màster Universitari Oficial**Crèdits ECTS:** 6**Curs acadèmic:** 2026-27**TITULACIONS**

Titulació	Centre	Curs	Període
2271 - Màster Universitari en Treball Social en l'àmbit Sanitari	Facultat de Ciències Socials	1	Primer quadrimestre

MATÈRIES

Titulació	Matèria	Caràcter
2271 - Màster Universitari en Treball Social en l'àmbit Sanitari	Gestió i qualitat des del Treball Social en l'àmbit Sanitari	OBLIGATÒRIA

COORDINACIÓ

RODENAS RIGLA FRANCISCO JOSE

RESUM

L'assignatura Gestió i Qualitat en Salut des del Treball Social, es centra en abordar la importància d'implementar estratègies, procediments i eines de gestió eficaces i de qualitat en l'àmbit de la salut, amb la finalitat de millorar els resultats en l'atenció al pacient en Treball Social.

Els estudiants exploraran com els principis de la gestió, la planificació, l'organització i l'ètica, s'apliquen en contextos de salut. A més, descobriran metodologies d'avaluació de la qualitat i tècniques de millora contínua que assegurin serveis de salut més eficients i efectius.

En els diferents blocs, s'emfatitzarà el paper estratègic del Treballador/a Social en la defensa dels drets del pacient i en la facilitació d'un accés just als serveis de salut. L'assignatura també inclourà estudis de cas i pràctiques basades en l'evidència per a preparar als estudiants a enfrontar desafiaments reals en el camp de la salut pública i comunitària relacionats amb la gestió i la qualitat.

CONEIXEMENTS PREVIS**RELACIÓ AMB ALTRES ASSIGNATURES DE LA MATEIXA TITULACIÓ**



No s'ha especificat restriccions de matrícula amb altres assignatures del pla d'estudis.

ALTRES TIPUS DE REQUISITS

No es requereixen coneixements previs.

COMPETÈNCIES / RESULTATS D' APRENTATGE

2271 - Màster Universitari en Treball Social en l'àmbit Sanitari

Col·laborar eficaçment amb equips de treball, assumint responsabilitats i funcions de lideratge i contribuint a la millora i al desenvolupament col·lectiu.

Comprendre els models, protocols i guies clíniques per a aplicar-los en els processos d'intervenció social en el sistema sanitari.

Conèixer els sistemes de qualitat en l'àmbit de la intervenció social sanitària.

Conèixer l'estructura, el funcionament i l'organització del sistema sanitari.

Saber comunicar-se de manera efectiva, tant oralment com per escrit, adaptant-se a les característiques de la situació i de l'audiència.

DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS

1. Estructura, funcionament i organització del sistema sanitari.

Agenda 2030 OMS.
Estratègia de salut pública 2022 del Ministeri de Sanitat.
Els problemes actuals de la sanitat.

2. Guies clíniques i protocols.

Els protocols en els serveis de Treball Social Sanitari.
Processos socials sanitaris.

3. Coordinació Assistencial i Continuitat Assistencial.

Coordinació assistencial:
- Barreres i facilitadors de la coordinació.
- La coordinació entre nivells assistencials.
Continuitat assistencial:
- Continuitat de relació.



- Continuitat d'informació.
- Continuitat de gestió.

4. Sistemes de Gestió de la Qualitat.

L'atenció integral dels usuaris del Sistema Sanitari.
Enfocament basat en processos.
Avaluació contínua.

5. Qualitat assistencial en Treball Social en l'àmbit sanitari.

Què és el Model EFQM? Com aplicar-ho al nostre servei?
Què és el Model DAFO? Com aplicar-ho al nostre servei?
Què són les normes ISO? Com poden millorar el nostre servei?
Ètica en el Treball Social sanitari.

6. El Treball Social en l'àmbit sanitari en la direcció i la gestió del Sistema Sanitari.

El Treball Social sanitari en les organitzacions sanitàries: justificació i funcions.
El lideratge en la gestió sanitària.
El poder en les organitzacions sanitàries.
Models relacionats amb la gestió i amb la clínica.

VOLUM DE TREBALL (HORES)

ACTIVITATS PRESENCIALS

Activitat	Hores
Teoria-Pràctiques	60,00
Total hores	60,00

ACTIVITATS NO PRESENCIALS

Activitat	Hores
Assistència a altres activitats	0,00
Elaboració de treballs individuals o en grup	0,00
Estudi i treball autònom	90,00
Preparació de classes	0,00
Preparació d'activitats d'avaluació	0,00
Resolució de casos pràctics	0,00
Total hores	90,00

METODOLOGIA DOCENT



La docència s'impartirà en sessions en línia síncrones. Estes sessions impliquen la utilització de les següents metodologies:

- - MD1 Lliçó magistral participativa. Classes teòriques síncrones amb exposició a càrrec del professorat i participació de l'estudiantat (AF1).
- - MD2 Discussió grupal de materials documental i audiovisual. Activitats individuals i/o grupals síncrones supervisades pel professorat (AF3).
- - MD3 Resolució de casos pràctics. Activitats individuals i/o grupals síncrones supervisades pel professorat (AF3).
- - MD4 Debat o discussió dirigida. Conferències i/o seminaris en modalitat síncrona impartides per professorat extern (AF2).
- - MD5 Utilització de plataformes de videoconferència i noves tecnologies aplicades a la docència.
- - MD6 Mètodes de tutoria i supervisió. Tutories i supervisions individuals i grupals (AF5).

AVALUACIÓ

L'avaluació de l'assignatura es realitzarà tenint en compte els següents punts:

- En primer lloc, els treballs individuals vinculats a les sessions síncrones (SE1). El pes total en la nota serà d'un 10%.
- En segon lloc, es duran a terme treballs grupals dins de les sessions síncrones vinculats als continguts de l'assignatura (SE3). El pes d'aquests treballs en la nota final serà d'un 25%.
- Finalment, es durà a terme una prova final online relacionada amb el temari impartit (SE4), el valor del qual sobre la nota final serà del 65%.

Per a valorar els diferents apartats que componen la nota no es requereix obtenir una nota mínima en cap d'ells. És a dir, es realitzarà una suma directa de les qualificacions obtingudes en cadascun dels tres aspectes que s'inclouen en l'avaluació de l'assignatura. Les activitats SE1 i SE3 no són recuperables en cap de les convocatòries oficials d'avaluació.

L'assistència a les sessions síncrones no serà avaluada. L'avaluació està vinculada a la participació en les activitats individuals o grupals desenvolupades durant aquestes sessions.

Alerta sobre el plagi en l'àmbit acadèmic:

És important realitzar un ús responsable i ètic de la informació utilitzada en els treballs acadèmics. Per això, s'utilitzaran correctament les normes de citació i referència (Normes APA-7a edició) com a instrument que garantisca l'honestat acadèmica i respecte a la propietat intel·lectual de terceres persones.

El plagi és "l'acció de deshonestat al moment de copiar en el substancial obres alienes presentant-les com a pròpies" (Reducindo et al., 2017, p. 300). I, el ciberplagi "ocorre quan es presenta un treball com a fruit del treball personal quan realment és informació copiada parcial, mitjana o totalment d'un autor sense cap mena de crèdits o bibliografia. Normalment succeeix amb textos [...] online" (Sarrià i De Francisco,



2018, p. 4).

De la mateixa manera, es tindran en compte que l'ús d'eines de IA generativa haurà de ser restringit i respectar les següents indicacions d'ús responsable:

- És obligatori declarar l'ús de qualsevol eina de IA generativa, especificant l'eina utilitzada, l'apartat i les tasques realitzades.
- L'ús de eines de IA generativa ha de ser limitat en qualsevol exercici. El seu abús pot tindre impacte en la qualificació.
- El professorat comprovarà el seu ús en funció de l'activitat específica. Per exemple, no estarà permès per a proves d'avaluació (ex. Examen, treball escrit, etc.), llevat que es permeta expressament.
- L'estudiant, com a autor, és responsable del contingut de la prova que presenta i haurà de poder justificar els detalls, errors o decisions que ha pres en la seua elaboració.

BIBLIOGRAFIA

Bàsica

- 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.

Complementària



- 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 intervenció i seña de identitat del treball social sanitari. 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.