



Universidad
Internacional
de Valencia

Guía didáctica

ASIGNATURA: Gestión de Personas y de la Comunicación en Organizaciones Sanitarias

Título: *Máster Universitario en Dirección Sanitaria y Gestión Clínica*

Materia: *Planificación y gestión clínica: personas, información, procesos, tecnología y economía.*

Créditos: 6 ECTS

Código: 03MDGC

Índice

1. Organización general	3
1.1. Datos de la asignatura.....	3
1.2. Equipo docente.....	3
1.3. Introducción a la asignatura.....	3
1.4. Competencias y resultados de aprendizaje	4
2. Contenidos/temario	4
3. Metodología.....	5
4. Actividades formativas	5
5. Evaluación	6
5.1. Sistema de evaluación	6
5.2. Sistema de calificación.....	7
6. Bibliografía	8
6.1. Bibliografía de referencia	8
6.2. Bibliografía complementaria	10

1. Organización general

1.1. Datos de la asignatura

MATERIA	<i>Planificación y gestión clínica: personas, información, procesos, tecnología y economía</i>
ASIGNATURA	<i>Gestión de Personas y de la Comunicación en Organizaciones Sanitarias</i> 6 ECTS
Carácter	Obligatorio
Cuatrimestre	Primero
Idioma en que se imparte	Castellano
Requisitos previos	No existen
Dedicación al estudio por ECTS	25 horas

1.2. Equipo docente

Profesor	Dr. Antonio Ruiz <i>antonio.ruiz.h@campusviu.es</i> Dr. Sergio García <i>sergio.garcia.v@campusviu.es</i>
-----------------	--

1.3. Introducción a la asignatura

Saber gestionar los recursos humanos y sus particularidades en una institución sanitaria es necesario para personas que aspiren a un puesto de mando. En esta asignatura se abordarán las estrategias de gestión de personas (reclutamiento, selección y desvinculación), así como de su crecimiento (retención del talento, incentivos...) o desarrollo (carrera profesional) dentro de la organización. También se aborda la comunicación como un aspecto clave para el buen funcionamiento de la organización y la importancia de la responsabilidad social de las instituciones sanitarias.

Esta asignatura se incluye dentro de la materia “planificación y gestión clínica”: personas, información, procesos, tecnología y economía. Se imparte en este momento porque tras estudiar el liderazgo y establecer una estrategia es necesario contar con los recursos adecuados para el desarrollo de los procesos, y uno de estos recursos son las personas.

1.4. Competencias y resultados de aprendizaje

COMPETENCIAS BÁSICAS

CB6. 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.

CB7. Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.

CB8. Que los 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.

CB9. Que los 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.

CB10. Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DE LA ASIGNATURA

CE05 - Diseñar las herramientas necesarias para la implantación de un modelo de gestión de la información y el conocimiento.

CE06 - Diseñar un plan de tecnología e infraestructuras adaptado a las necesidades de una organización sanitaria.

2. Contenidos/temario

1.UC. Gestión de personas

Tema 1. Planificación de Personas

1. Los profesionales sanitarios: grupos, estatuto y responsabilidades.
2. Niveles de gestión sanitaria.
3. Políticas y estrategias de gestión de personas: reclutamiento, selección y desvinculación. Retención del talento.

Tema 2. Planificación de Profesionales

4. Carrera profesional: formación, compromiso y motivación.
5. Planificación de las necesidades de recursos humanos.
6. Implicación de los colaboradores en el Gobierno clínico.
7. Sistemas de retribución e incentivos. Reconocimiento. Sistemas de evaluación del rendimiento

2.UC. Comunicación

Tema 3. Comunicación

8. Comunicación interna y externas en organizaciones sanitarias.
9. La Responsabilidad Social Corporativa de las instituciones sanitarias.

3. Metodología

La metodología de la Universidad Internacional de Valencia (VIU) se caracteriza por una apuesta decidida en un modelo de carácter e-presencial. Así, siguiendo lo estipulado en el calendario de actividades docentes del Título, se impartirán en directo un conjunto de sesiones, que, además, quedarán grabadas para su posterior visionado por parte de aquellos estudiantes que lo necesiten. En todo caso, se recomienda acudir, en la medida de lo posible, a dichas sesiones, facilitando así el intercambio de experiencias y dudas con el docente.

En lo que se refiere a las metodologías específicas de enseñanza-aprendizaje, serán aplicadas por el docente en función de los contenidos de la asignatura y de las necesidades pedagógicas de los estudiantes. De manera general, se impartirán contenidos teóricos y, en el ámbito de las clases prácticas se podrá realizar la resolución de problemas, el estudio de casos y/o la simulación.

Por otro lado, la Universidad y sus docentes ofrecen un acompañamiento continuo al estudiante, poniendo a su disposición foros de dudas y tutorías para resolver las consultas de carácter académico que el estudiante pueda tener. Es importante señalar que resulta fundamental el trabajo autónomo del estudiante para lograr una adecuada consecución de los objetivos formativos previstos para la asignatura.

4. Actividades formativas

Durante el desarrollo de cada una de las asignaturas se programan una serie de actividades de aprendizaje que ayudan a los estudiantes a consolidar los conocimientos trabajados.

A continuación, se relacionan las actividades que forman parte de la asignatura:

1. Actividades de carácter teórico

Se trata de un conjunto de actividades guiadas por el profesor de la asignatura destinadas a la adquisición por parte de los estudiantes de los contenidos teóricos de la misma. Estas actividades, diseñadas de manera integral, se complementan entre sí y están

directamente relacionadas con los materiales teóricos que se ponen a disposición del estudiante (manual, SCORM y material complementario). Estas actividades se desglosan en las siguientes categorías:

- a. Clases expositivas
- b. Sesiones con expertos en el aula
- c. Observación y evaluación de recursos didácticos audiovisuales
- d. Estudio y seguimiento de material interactivo

2. Actividades de carácter práctico

Se trata de un conjunto de actividades guiadas y supervisadas por el profesor de la asignatura vinculadas con la adquisición por parte de los estudiantes de los resultados de aprendizaje y competencias de carácter más práctico. Estas actividades, diseñadas con visión de conjunto, están relacionadas entre sí para ofrecer al estudiante una formación completa e integral.

3. Tutorías

Se trata de sesiones, tanto de carácter síncrono como asíncrono (e-mail), individuales o colectivas, en las que el profesor comparte información sobre el progreso académico del estudiante y en las que se resuelven dudas y se dan orientaciones específicas ante dificultades concretas en el desarrollo de la asignatura.

4. Trabajo autónomo

Se trata de un conjunto de actividades que el estudiante desarrolla autónomamente y que están enfocadas a lograr un aprendizaje significativo y a superar la evaluación de la asignatura. La realización de estas actividades es indispensable para adquirir las competencias y se encuentran entroncadas en el aprendizaje autónomo que consagra la actual ordenación de enseñanzas universitarias. Esta actividad, por su definición, tiene carácter asíncrono.

5. Prueba objetiva final

Como parte de la evaluación de cada una de las asignaturas (a excepción de las prácticas y el Trabajo fin de título), se realiza una prueba (examen final). Esta prueba se realiza en tiempo real (con los medios de control antifraude especificados) y tiene como objetivo evidenciar el nivel de adquisición de conocimientos y desarrollo de competencias por parte de los estudiantes. Esta actividad, por su definición, tiene carácter síncrono.

5. Evaluación

5.1. Sistema de evaluación

El Modelo de Evaluación de estudiantes en la Universidad se sustenta en los principios del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), y está adaptado a la estructura de formación virtual propia de esta Universidad. De este modo, se dirige a la evaluación de competencias.

Sistema de Evaluación	Ponderación
Portafolio*	60 %
ACTIVIDAD 1	20%
ACTIVIDAD 2	20%
ACTIVIDAD 3	20%
Sistema de Evaluación	Ponderación
Prueba final*	40 %
<p>El examen estará compuesto por 20 preguntas de tipo test con 4 alternativas de respuesta.</p> <p>Las preguntas tipo test serán corregidas aplicando la fórmula matemática para evitar los efectos del azar: $NOTA = \frac{ACIERTOS}{(Errores)/(N^{\circ}Alternativas - 1)}$</p>	

***Es requisito indispensable para superar la asignatura aprobar cada apartado (portafolio y prueba final) con un mínimo de 5 para ponderar las calificaciones.**

Los enunciados y especificaciones propias de las distintas actividades serán aportados por el docente, a través del Campus Virtual, a lo largo de la impartición de la asignatura.

Atendiendo a la Normativa de Evaluación de la Universidad, se tendrá en cuenta que la utilización de **contenido de autoría ajena** al propio estudiante debe ser citada adecuadamente en los trabajos entregados. Los casos de plagio serán sancionados con suspenso (0) de la actividad en la que se detecte. Asimismo, el uso de **medios fraudulentos durante las pruebas de evaluación** implicará un suspenso (0) y podrá implicar la apertura de un expediente disciplinario.

5.2. Sistema de calificación

La calificación de la asignatura se establecerá en los siguientes cálculos y términos:

Nivel de aprendizaje	Calificación numérica	Calificación cualitativa
Muy competente	9,0 - 10	Sobresaliente
Competente	7,0 - 8,9	Notable
Aceptable	5,0 - 6,9	Aprobado
Aún no competente	0,0 - 4,9	Suspenso

Sin detrimento de lo anterior, el estudiante dispondrá de una **rúbrica simplificada** en el aula que mostrará los aspectos que valorará el docente, como así también los **niveles de**

desempeño que tendrá en cuenta para calificar las actividades vinculadas a cada resultado de aprendizaje.

La mención de «**Matrícula de Honor**» podrá ser otorgada a estudiantes que hayan obtenido una calificación igual o superior a 9.0. Su número no podrá exceder del cinco por ciento de los estudiantes matriculados en una materia en el correspondiente curso académico, salvo que el número de estudiantes matriculados sea inferior a 20, en cuyo caso se podrá conceder una sola «Matrícula de Honor».

6. Bibliografía

6.1. Bibliografía de referencia

1. Bernal-Delgado E, García-Armesto S, Oliva J, Sánchez Martínez FI, Repullo JR, Peña-Longobardo LM, Ridaio-López M, Hernández-Quevedo C. (2018). España: Informe del sistema sanitario. *Sistemas sanitarios en transición*, 20(2), 1-179. Madrid: Ministerio de Sanidad – Gobierno de España. Recuperado en 11 de septiembre de 2021, de: https://www.mscbs.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/pdf/REVISION_SISTEMA_SANITARIO_ESPANOL_2018.pdf
2. Blanco Moreno, A. & Adiego Estella, M. (2010). La información sobre recursos humanos en el Sistema Nacional de Salud. *Revista de Administración Sanitaria Siglo XXI*, 8(1), 63-87. Recuperado en 19 de septiembre de 2021, de: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-administracion-sanitaria-siglo-xxi-261-articulo-la-informacion-sobre-recursos-humanos-X1137296610878547>
3. Comisión de las Comunidades Europeas. (2008). Libro Verde sobre el personal sanitario europeo. Promover la sostenibilidad del personal sanitario europeo. COM(2008) 725. Bruselas, Bélgica: Unión Europea. Recuperado de: https://ec.europa.eu/health/ph_systems/docs/workforce_gp_es.pdf
4. Instituto Español de Investigación Enfermera, Organización Colegial de Enfermería. (2020). Informe de Recursos Humanos de Enfermería. España: Consejo General de Enfermería. Recuperado en 17 de septiembre de 2021, de: <https://www.consejogeneralenfermeria.org/normativa/documentos-de-interes/otros-documentos/send/69-otros-documentos/1446-informe-de-recursos-humanos-de-enfermeria>
5. Jefatura del Estado. (2003). Ley 44/2003, de ordenación de las profesiones sanitarias. España: Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (BOE). Recuperado en 18 de septiembre de 2021, de: <https://www.boe.es/eli/es/l/2003/11/21/44/con>

6. Jefatura del Estado. (2003). Ley 55/2003, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud. España: Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (BOE). Recuperado en 18 de septiembre de 2021, de: <https://www.boe.es/eli/es/l/2003/12/16/55/con>
7. Jefatura del Estado. (2012). Real Decreto-ley 16/2012, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones. España: Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (BOE). Recuperado en 15 de septiembre de 2021, de: <https://www.boe.es/eli/es/rdl/2012/04/20/16/con>
8. Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (2015). Real Decreto Legislativo 2/2015, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. España: Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (BOE). Recuperado en 14 de septiembre de 2021, de: <https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2015/10/23/2/con>
9. Ministerio de la Presidencia. (2006). Real Decreto 1146/2006, por el que se regula la relación laboral especial de residencia para la formación de especialistas en Ciencias de la Salud. España: Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (BOE). Recuperado en 10 de septiembre de 2021, de: <https://www.boe.es/eli/es/rd/2006/10/06/1146/con>
10. Ministerio de Sanidad y Consumo. (1984). Orden de 28 de mayo de 1984 por la que se modifican determinados artículos del Estatuto de Personal no Sanitario de las Instituciones Sanitarias de la Seguridad Social, regulando la función administrativa en las Instituciones Sanitarias de la Seguridad Social. España: Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (BOE). Recuperado en 17 de septiembre de 2021, de: [https://www.boe.es/eli/es/o/1984/05/28/\(1\)](https://www.boe.es/eli/es/o/1984/05/28/(1))
11. Ministerio de Sanidad y Consumo. (1987). Orden de 26 de diciembre de 1986 por la que se introduce la categoría profesional de Auxiliar de Enfermería en sustitución de la de Auxiliar de Clínica en el correspondiente Estatuto de Personal de la Seguridad Social y se modifican los baremos para la provisión de vacantes de esta categoría. España: Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (BOE). Recuperado en 17 de septiembre de 2021, de: [https://www.boe.es/eli/es/o/1986/12/26/\(3\)](https://www.boe.es/eli/es/o/1986/12/26/(3))
12. Ministerio de Sanidad. (2010). Estrategia 5.- Adecuación de los recursos humanos a las necesidades de los servicios sanitarios. Plan de Calidad del Sistema Nacional de Salud. 2021, septiembre 19, de Recursos humanos. Recuperado de: <https://www.mscbs.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/rrhh/home.htm> - https://www.mscbs.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/rrhh_pnc00.htm
13. Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS). (2017). Recursos humanos para la salud, para todas las personas, en todos los lugares. 2021, septiembre 17. Recuperado de: <https://tinyurl.com/tbbwr4dc>
14. Oliva Moreno, J., González López-Valcárcel, B., Trapero Bertrán, M., Hidalgo Vega, Á., Del Llano Señarís, J.E. (2018). Los mercados laborales en sanidad. En Economía de la Salud (pp. 222-234). Madrid: Pirámide.

15. Repullo Labrador JR. (2017). 18. Las “eficiencias” y las “calidades”. Fichas de formación. Revista Española de Economía de la Salud. Recuperado en 15 de septiembre de 2021, de: <https://economiadelasalud.com/seccion-herramientas-de-analisis/>
16. Rubio Cebrián, S., Repullo Labrador, J.R., Rubio Gonzalez, B. (2018). Diccionario de gestión y administración sanitaria. Madrid: Instituto de Salud Carlos III - Escuela Nacional de Sanidad. Recuperado en 17 de septiembre de 2021, de: <https://tinyurl.com/2jxawdsr>

6.2. Bibliografía complementaria

1. Abellán, J.M. (2020). Economía de la salud para no economistas. 10º Cuaderno de Gestión Sanitaria. Madrid: Fundación Gaspar Casal. Recuperado en 20 de septiembre de 2021, de: <https://fundaciongasparcasal.org/cuadernos-gestion-sanitaria-numero-10-economia-de-la-salud-para-no-economistas/>
2. Asamblea Mundial de la Salud, 69. (2016). Estrategia mundial de recursos humanos para la salud: personal sanitario 2030 (resolución WHA69.19). Ginebra, Suiza: Organización Mundial de la Salud. Recuperado en 19 de septiembre de 2021, de: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/254600>
3. Berdud, M., Cabasés, JM. & Nieto, J. (2016). Incentives and intrinsic motivation in healthcare. Gaceta Sanitaria, 30(6), 408-414. Recuperado en 17 de septiembre de 2021, de: <https://www.gacetasanitaria.org/en-incentives-intrinsic-motivation-in-healthcare-articulo-S0213911116300590>
4. Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública. Generalitat Valenciana. (2021). Recursos Humanos. Información laboral. Retribución personal. Recuperado en 17 de septiembre de 2021, de: <http://www.san.gva.es/web/dgrhs/retribuciones-personal-iiss>
5. Costa Sánchez, C. (2011). La comunicación en el hospital. La gestión de la comunicación en el ámbito sanitario. 1ª ed. Salamanca: Ed. Comunicación Social.
6. Cruzado Álvarez, C., Jaime Jiménez, F., Sánchez Paule, Y. (2012). Principales problemas de los recursos humanos sanitarios en la Unión Europea y España. Enfermería Docente , 97, 20-24. Recuperado en 15 de septiembre de 2021, de: <http://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/huvvsites/default/files/revistas/ED-97-07.pdf>
7. Estadística de Profesionales Sanitarios Colegiados. Últimos datos. (2020). Madrid: INE Instituto Nacional de Estadística. Recuperado en 19 de septiembre de 2021, de: <https://tinyurl.com/hv6exzjs>
8. Fundación IDIS - Accenture. (2021). Sanidad Privada, Aportando Valor: Análisis de la situación 2021. España: Fundación IDIS – Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad. Recuperado en 14 de septiembre de 2021, de:

- <https://www.fundacionidis.com/informes/analisis-de-situacion-de-la-sanidad-privada/sanidad-privada-aportando-valor-analisis-de-situacion-2021>
9. Hernández-Yáñez JF. (2005). Políticas de Personal en el Sistema Sanitario Público. Presupuesto y Gasto Público. 41, 287-307. Recuperado en 18 de septiembre de 2021, de: https://www.ief.es/docs/destacados/publicaciones/revistas/pgp/41-14_JuanHernandezYa%C3%B1ez.pdf
 10. Jefatura del Estado. (2013). Real Decreto-ley 16/2013, de medidas para favorecer la contratación estable y mejorar la empleabilidad de los trabajadores. España: Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (BOE). Recuperado en 19 de septiembre de 2021, de: <https://www.boe.es/eli/es/rdl/2013/12/20/16/con>
 11. Jiménez, M.A. (2015). Marketing de los servicios de la salud para no marketinianos. Diagnosticar como paciente, tratar como cliente. Madrid: Pirámide.
 12. Julián Ezquerro. (2021). Recursos humanos en un nuevo Sistema Nacional de Salud. 2021, septiembre 18, de Redacción Médica. Recuperado de: <https://www.redaccionmedica.com/opinion/julian-ezquerro-gadea/recursos-humanos-en-un-nuevo-sistema-nacional-de-salud-1860>
 13. Lifschitz E, Del Llano JE, Rovira J, González López-Valcárcel B, Magro F. (2020). Remuneraciones de los médicos en la Unión Europea, España y sus Comunidades Autónomas. Consejería de Sanidad. Gobierno de Cantabria. Santander: Imprenta Regional de Cantabria. Recuperado en 18 de septiembre de 2021, de: <https://tinyurl.com/yzm9za94>
 14. Lobo F. (2017). Problemas de recursos humanos e incentivos. En: La Economía, la Innovación y el futuro del Sistema Nacional de Salud Español.(pp. 222-234). Madrid: FUNCAS. Recuperado en 17 de septiembre de 2021, de: <https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Publicaciones/PDF/2078.pdf>
 15. Martín Martín, JJ. (2015). Las retribuciones en el Sistema Nacional de Salud. Presupuesto y Gasto Público, 79, 147-160. Recuperado en 17 de septiembre de 2021, de: https://focap.files.wordpress.com/2015/11/2015-0875_10_jose_martin.pdf
 16. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad - Universidad Rey Juan Carlos I. (2013). Libro Blanco: Los recursos humanos en el sistema sanitario. España: Universidad Rey Juan Carlos I. Recuperado en 15 de septiembre de 2021, de: https://www.enfermeriacuenca.com/uploads/files/noticias/adjunto_1408_1390300655.pdf
 17. Ministerio de Sanidad. (2020). Orden SND/232/2020, de 15 de marzo, por la que se adoptan medidas en materia de recursos humanos y medios para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. España: Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (BOE). Recuperado en 17 de septiembre de 2021, de: <https://www.boe.es/eli/es/o/2020/03/15/snd232/con>

18. Ministerio de Sanidad. (2021). Estudios para la planificación de profesionales sanitarios. 2021, septiembre 19, de Recursos humanos. Recuperado de: <https://www.mscbs.gob.es/profesionales/formacion/necesidadEspecialistas/home.htm>
19. Morales Asencio, J.M., Morilla Herrera, J.C., & Martín Santos, F.J. (2007). Recursos humanos en los Servicios de Salud: ¿decisiones políticas o política de decisiones? *Index de Enfermería*, 16(56), 9-11. Recuperado en 17 de septiembre de 2021, de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962007000100002.
20. Observatorio Regional de Recursos Humanos en Salud (OPS/OMS). (2018). Estrategia de Recursos Humanos para la Salud Universal. 2021, septiembre 10. Recuperado de: <https://www.observatoriorh.org/es/estrategia-de-recursos-humanos-para-la-salud-universal>
21. OECD stat. Health. Data by theme. Organisation for Economic Cooperation and Development (OCDE). Recuperado en 17 de septiembre de 2021, de: <https://stats.oecd.org/Index.aspx?ThemeTreeId=9>
22. Subdirección General de Información Sanitaria. Secretaria General de Salud Digital, Información e Innovación del SNS. (2021). Estadística de Centros Sanitarios de Atención Especializada. Hospitales y Centros sin Internamiento. Año 2019. 2021, septiembre 19, Madrid: Ministerio de Sanidad – Gobierno de España. Recuperado de: <https://www.mscbs.gob.es/estadEstudios/estadisticas/estHospilInternado/inforAnual/homeESCRI.htm>
23. Temes Montes, J.L., Mengíbar Torres, M. (2011). Gestión Hospitalaria. Madrid: Ed. McGraw-Hill/Interamericana.