



Universidad
Internacional
de Valencia

FICHA INFORMATIVA

ASIGNATURA: GESTIÓN, CALIDAD Y HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS.

Título: *Máster Universitario en Cuidados de Enfermería en Urgencias y Emergencias*

Materia: *Urgencias y emergencias en el paciente adulto*

Créditos: 6 ECTS

Código: 01MCEU

Índice

| | |
|---|---|
| 1. Organización general | 3 |
| 1.1. Datos de la asignatura | 3 |
| 1.2. Introducción a la asignatura | 3 |
| 1.3. Competencias y resultados de aprendizaje | 4 |
| 2. Contenidos | 5 |
| 3. Metodología | 5 |
| 4. Actividades formativas | 5 |
| 5. Evaluación | 7 |
| 5.1. Sistema de evaluación | 7 |
| 5.2. Sistema de calificación | 7 |

1. Organización general

1.1. Datos de la asignatura

| | |
|---------------------------------------|--|
| MATERIA | Urgencias y Emergencias en el paciente adulto |
| ASIGNATURA | Gestión, calidad y humanización del Servicio de Urgencias. 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. Introducción a la asignatura

El conocimiento de la gestión integral de un Servicio de Urgencias permite abordar desde todas las perspectivas estructurales y organizativas el funcionamiento del mismo. Para lograr la excelencia, la estandarización de los procedimientos resulta una actividad básica que contribuye a la seguridad del paciente, proporcionando una asistencia de calidad y favoreciendo la disminución de la variabilidad de la práctica clínica.

Por otro lado, la tecnificación, el uso de la tecnología y la alta especificidad de los cuidados en urgencias y emergencias, han hecho que elementos fundamentales en la relación terapéutica como la comunicación o la empatía puedan quedar relegados a un segundo plano. La corriente de Humanización actual de la sanidad, ha puesto de manifiesto la necesidad de profundizar en los elementos claves de la relación terapéutica para conseguir un cuidado holístico y una orientación de los cuidados hacia la atención centrada en la persona, incluyendo la Experiencia del paciente como eje fundamental para planificar acciones.

Por todo ello, esta asignatura pretende dotar de una visión general la importancia de una correcta gestión de los servicios de urgencias dada la imprevisibilidad inherente a los Servicios de Urgencias. Este hecho, elemento diferenciador con el resto de áreas hospitalarias, requiere un conocimiento específico de la gestión integral del servicio, para asegurar la asistencia con la máxima agilidad basada en la evidencia científica, optimizando los recursos disponibles con el objetivo conseguir la supervivencia de las personas que precisan atención urgente.

1.3. 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

C.E.1.- Aplicar nuevas fórmulas de gestión basadas en buenas prácticas clínicas, mejorando así la calidad de los cuidados en urgencias y emergencias.

C.E.2.- Implementar estrategias de atención centrada en la persona, logrando un cuidado humanizado en el Servicio de Urgencias.

C.E.3.- Aplicar conocimientos avanzados en el paciente crítico, mediante intervenciones y cuidados basados en la evidencia, en los servicios de Urgencias y Emergencias.

C.E.4.- Aplicar cuidados avanzados de enfermería que permitan identificar los signos cambiantes de salud-enfermedad en patologías tiempo-dependientes en base a las recomendaciones incluidas en las guías de práctica clínica actualizadas.

C.E.5.- Utilizar las últimas tendencias en comunicación como herramienta clave de la relación con el paciente y su familia en situaciones complejas, críticas y paliativas en los servicios de urgencias y emergencias.

C.E.6.- Diseñar contenido digital de educación para la salud del ámbito de las urgencias y emergencias dirigido a pacientes, familiares y profesionales.

C.E.8.- Desarrollar estrategias innovadoras que permitan mitigar el dolor asociado a los procedimientos invasivos, aplicando medidas farmacológicas y no farmacológicas.

2. Contenidos

- Estructura y organización del Servicio de Urgencias. Niveles de atención.
- El triaje hospitalario.
- La calidad y la seguridad del paciente en el Servicio de Urgencias.
- Humanización del Servicio de Urgencias: atención centrada en la persona. La comunicación como elemento terapéutico.
- El dolor en el Servicio de Urgencias. Innovación en el abordaje del dolor. Medidas de mitigación del dolor ante procedimientos invasivos.
- Buenas prácticas en los cuidados en situaciones de urgencias y emergencias.

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. 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 Mínima | Ponderación Máxima |
|-----------------------|--------------------|--------------------|
| Portafolio* | 40 % | 60 % |
| Prueba final* | 40 % | 60 % |

***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».