



## **ASIGNATURA: *Gestión, calidad y humanización del servicio de urgencias.***

**Título:** *Máster Universitario en Cuidados de Enfermería en Urgencias y emergencias.*

**Materia:** *I: Cuidados al 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/temario .....	6
3.	Metodología.....	7
4.	Actividades formativas.....	7
5.	Evaluación.....	10
5.1.	Sistema de evaluación .....	10
5.2.	Sistema de calificación.....	11
6.	Bibliografía .....	12

# 1. Organización general

## 1.1. Datos de la asignatura

<b>TITULACIÓN</b>	Máster Universitario en Cuidados de Enfermería en Urgencias y Emergencias
<b>ASIGNATURA</b>	Gestión, calidad y humanización del servicio de Urgencias
<b>CÓDIGO - NOMBRE ASIGNATURA</b>	01MCEU
<b>Carácter</b>	Obligatorio
<b>Cuatrimestre</b>	Primero
<b>Idioma en que se imparte</b>	Castellano
<b>Requisitos previos</b>	No existen
<b>Dedicación al estudio por ECTS</b>	<b>25 horas</b>

## 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. Resulta necesario conocer qué herramientas existen en la actualidad para, desde esa visión integral, orientar los esfuerzos a conseguir los máximos estándares de calidad para el paciente y su familia, así como crear un entorno de trabajo de excelencia para los profesionales que forman parte de los servicios de urgencias y emergencias. Lograr la excelencia incluye numerosos aspectos, entre ellos la estandarización de los procedimientos y cuidados acorde a las últimas evidencias científicas. Este hecho, contribuye a aumentar la calidad, así como la seguridad del paciente, 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 actual corriente de Humanización 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 uno de los ejes fundamentales para planificar acciones y conseguir resultados de valor para el paciente y su familia. Esta asignatura pretende profundizar en la importancia de una correcta gestión de los servicios de urgencias y emergencias, tanto de recursos materiales y humanos como procedimientos, técnicas y cuidados, así como el entorno y la experiencia del paciente. La imprevisibilidad inherente a los Servicios de Urgencias es un

elemento diferenciador con el resto de áreas hospitalarias, por lo que se requiere conocimiento específico que otorgue una visión integral del servicio de urgencias y permita a los enfermeros tomar decisiones de manera ágil y basada en la evidencia científica, optimizando los recursos disponibles con el objetivo último de conseguir impactar de forma positiva en la supervivencia de las personas que precisan atención urgente.

### 1.3. Competencias y resultados de aprendizaje

#### COMPETENCIAS GENERALES

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

## **RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

Al finalizar esta asignatura se espera que el estudiante sea capaz de:

RA.1.- Implementar y gestionar cambios basados en buenas prácticas clínicas que permitan mejorar la calidad asistencial en urgencias y emergencias.

RA.2.- Conocer y utilizar estrategias de atención centrada en la persona con el objetivo de proporcionar un cuidado humanizado en el Servicio de Urgencias, incluyendo al paciente y su familia en el proceso.

RA.3.- Utilizar la 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.

RA.4.- Conocer las nuevas tendencias para mitigar el dolor asociado a los procedimientos invasivos, aplicando tanto medidas farmacológicas y no farmacológicas

RA.5.- Conocer los diferentes sistemas de triaje y aplicar los criterios establecidos que permiten priorizar la asistencia urgente a los pacientes.

## 2. Contenidos/temario

Tema 1: Estructura y organización del Servicio de Urgencias. Niveles de atención

- Conceptos
- Saturación de las Unidades de Urgencias Hospitalarias
- Gestión sanitaria
- Estructura física
- Recursos materiales y humanos
- Relaciones con el entorno de urgencias
- Organización
- Proceso de atención al paciente en la UUH

Tema 2: El triaje hospitalario.

- Concepto de triaje
- El triaje como indicador de calidad
- ¿Quién lleva a cabo el triaje?
- Fases del proceso de triaje
- Tipos de triaje hospitalario
- Sistemas de triaje más empleados en España
- Triage pediátrico

Tema 3: La calidad y seguridad del paciente en el Servicio de Urgencias

- Concepto de calidad y calidad asistencial
- Dimensiones medibles de la calidad asistencial
- Importancia de la calidad en los Servicios de Salud
- Diseño y gestión de planes de mejora
- Estándares de calidad en la Atención Urgente
- Marco conceptual de la seguridad clínica
- Magnitud e impacto del daño asociado a la atención sanitaria
- La seguridad del paciente en los Servicios de Urgencias Hospitalarias
- Cultura de seguridad, factor humano y formación
- Implementación de prácticas seguras

Tema 4: Humanización del Servicio de Urgencias: atención centrada en la persona. La comunicación como elemento terapéutico.

- Humanización del sistema sanitario
- Ejes, líneas y objetivos
- Humanización del Servicio de Urgencias
- Comunicación sanitaria
- Registro del lenguaje
- Comunicación en situaciones especiales

Tema 5: El dolor en el Servicio de Urgencias. Innovación en el abordaje del dolor. Medidas de mitigación del dolor ante procedimientos invasivos.

- Definición de dolor.
- Fisiopatología del dolor.
- Clasificación.
- Valoración del paciente con dolor.
- Enfoque terapéutico del paciente con dolor en urgencias.
- Innovación en el abordaje del dolor.
- Medidas de mitigación del dolor ante procedimientos invasivos.

## Tema 6: Buenas prácticas en los cuidados en situaciones de urgencias y emergencias

- ¿Qué es una buena práctica?
- Guías de buenas prácticas (GBP).

### 3. Metodología

La modalidad de enseñanza propuesta para el presente título guarda consonancia con la Metodología General de la Universidad Internacional de Valencia, aprobada por el Consejo de Gobierno Académico de la Universidad y de aplicación en todos sus títulos.

Este modelo, que vertebra el conjunto de procesos de enseñanza y aprendizaje de la institución, combina la naturaleza síncrona (mismo tiempo-diferente espacio) y asíncrona (diferente tiempo-diferente espacio) de los entornos virtuales de aprendizaje, siempre en el contexto de la modalidad virtual.

El elemento síncrono se materializa en sesiones de diferente tipo (clases expositivas y prácticas, tutorías, seminarios y actividades de diferente índole durante las clases online) donde el profesor y el estudiante comparten un espacio virtual y un tiempo determinado que el estudiante conoce con antelación.

Las actividades síncronas forman parte de las actividades formativas necesarias para el desarrollo de la asignatura y, además, quedan grabadas y alojadas para su posterior visualización.

Por otro lado, estas sesiones no solamente proporcionan espacios de encuentro entre estudiante y profesor, sino que permiten fomentar el aprendizaje colaborativo, al generarse grupos de trabajo entre los estudiantes en las propias sesiones.

Los elementos asíncronos del modelo se desarrollan a través del Campus Virtual, que contiene las aulas virtuales de cada asignatura, donde se encuentran los recursos y contenidos necesarios para el desarrollo de actividades asíncronas, así como para la interacción y comunicación con los profesores y con el resto de departamentos de la Universidad.

### 4. Actividades formativas

La metodología VIU, basada en la modalidad virtual, se concreta en una serie de actividades formativas y metodologías docentes que articulan el trabajo del estudiante y la docencia impartida por los profesores.

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 en cada una de las asignaturas. A continuación, listamos las actividades genéricas que pueden formar parte de cada asignatura, dependiendo de las competencias a desarrollar en los estudiantes en cada asignatura.

## 1. Clases presenciales.

### 2. Clases virtuales síncronas

Constituyen el conjunto de acciones formativas que ponen en contacto al estudiante con el profesor, con otros expertos y con compañeros de la misma asignatura en el mismo momento temporal a través de herramientas virtuales. Las actividades recurrentes (por ejemplo, las clases) se programan en el calendario académico y las que son ocasionales (por ejemplo, sesiones con expertos externos) se avisan mediante el tablón de anuncios del campus. Estas actividades se desglosan en las siguientes categorías:

**a. Clases expositivas:** El profesor expone a los estudiantes los fundamentos teóricos de la asignatura.

**b. Clases prácticas:** El profesor desarrolla junto con los estudiantes actividades prácticas que se basan en los fundamentos vistos en las clases expositivas. En términos generales, su desarrollo consta de las siguientes fases, pudiéndose adaptar en función de las necesidades docentes:

I. La primera fase se desarrolla en la sala principal de la videoconferencia, donde el profesor plantea la actividad.

II. A continuación, divide a los estudiantes en grupos de trabajo a través de las salas colaborativas y se comienza con la actividad. En esta fase el profesor va entrando en cada sala colaborativa rotando los grupos para resolver dudas, dirigir el trabajo o dar el feedback oportuno. Los estudiantes también tienen posibilidad de consultar al profesor en el momento que consideren necesario.

III. La tercera fase también se desarrolla en la sala principal y tiene como objetivo mostrar el ejercicio o explicar con ejemplos los resultados obtenidos. Por último, se ponen en común las conclusiones de la actividad realizada.

No obstante, el profesor puede utilizar otras metodologías activas y/o herramientas de trabajo colaborativo en estas clases.

**c. Seminarios:** En estas sesiones un experto externo a la Universidad acude a presentar algún contenido teórico-práctico directamente vinculado con el temario de la asignatura. Estas sesiones permiten acercar al estudiante a la realidad de la disciplina en términos no sólo profesionales, sino también académicos. Todas estas sesiones están vinculadas a contenidos de las asignaturas y del programa educativo.

### 3. Actividades asíncronas supervisadas

Se trata de un conjunto de actividades supervisadas por el profesor de la asignatura vinculadas con la adquisición por parte de los estudiantes de los resultados de aprendizaje y el desarrollo de sus competencias. Estas actividades, diseñadas con visión de conjunto, están relacionadas entre sí para ofrecer al estudiante una formación completa e integral. Esta categoría se desglosa en el siguiente conjunto de actividades:

**a. Actividades y trabajos prácticos:** se trata de un conjunto de actividades prácticas realizadas por el estudiante por indicación del profesor que permiten al estudiante adquirir las competencias del título, especialmente aquellas de carácter práctico. Estas actividades, entre



otras, pueden ser de la siguiente naturaleza: actividades vinculadas a las clases prácticas (resúmenes, mapas conceptuales, one minute paper, resolución de problemas, análisis reflexivos, generación de contenido multimedia, exposiciones de trabajos, test de autoevaluación, participación en foros, entre otros). Estas actividades serán seleccionadas por el profesor en función de las necesidades docentes. Posteriormente, estas actividades son revisadas por el profesor, que traslada un feedback al estudiante sobre las mismas, pudiendo formar parte de la evaluación continua de la asignatura.

**b. Actividades guiadas con recursos didácticos audiovisuales e interactivos:** se trata de un conjunto de actividades en las que el estudiante revisa o emplea recursos didácticos (bibliografía, videos, recursos interactivos) bajo las indicaciones realizadas previamente por el profesor; con el objetivo de profundizar en los contenidos abordados en las sesiones teóricas y prácticas. Estas sesiones permiten la reflexión o práctica por parte del estudiante, y pueden complementarse a través de la puesta en común en clases sincrónicas o con la realización de actividades y trabajos prácticos. Posteriormente, estas actividades son revisadas por el profesor, que traslada un feedback al estudiante sobre las mismas, pudiendo formar parte de la evaluación continua de la asignatura.

#### **4. Tutorías**

En esta actividad se engloban las sesiones virtuales de carácter síncrono y las comunicaciones por correo electrónico o campus virtual destinadas a la tutorización de los estudiantes. En ellas, el profesor comparte información sobre el progreso del trabajo del estudiante a partir de las evidencias recogidas, se resuelven dudas y se dan orientaciones específicas ante dificultades concretas en el desarrollo de la asignatura. Pueden ser individuales o colectivas, según las necesidades de los estudiantes y el carácter de las dudas y orientaciones planteadas. Tal y como se ha indicado, se realizan a través de videoconferencia y e-mail.

Se computan una serie de horas estimadas, pues, aunque existen sesiones comunes para todos los estudiantes, éstos posteriormente pueden solicitar al docente tantas tutorías como estimen necesarias.

Dado el carácter mixto de esta actividad formativa, se computa un porcentaje de sincronía estimado del 30%.

#### **5. Estudio autónomo**

En esta actividad el estudiante consulta, analiza y estudia los manuales, bibliografía y recursos propios de la asignatura de forma autónoma a fin de lograr un aprendizaje significativo y superar la evaluación de la asignatura de la asignatura. Esta actividad es indispensable para adquirir las competencias del título, apoyándose en el aprendizaje autónomo como complemento a las clases y actividades supervisadas.

#### **6. Examen 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 o 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. Los exámenes o pruebas de evaluación final se realizan en las fechas y horas programadas con antelación y con los sistemas de vigilancia online (proctoring) de la universidad.

## 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 %
Sistema de Evaluación	Ponderación
Prueba final*	40 %

**\*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

Manuales de Urgencias disponibles acceso abierto:

Bibiano, C. 2013. Disponible a través de la página web Urgencias y Emergencias:

<https://www.urgenciasyemergen.com/nuevo-manual-urgencias-3a-ed-bibiano/>

Julián-Jiménez, 2021. Manual de protocolos y actuación en urgencias. Hospital de Toledo.  
Disponible en:

[https://toledo.sanidad.castillalamancha.es/sites/toledo.sescam.castillalamancha.es/files/publicaciones/08/07/2021/manual\\_de\\_urgencias.pdf](https://toledo.sanidad.castillalamancha.es/sites/toledo.sescam.castillalamancha.es/files/publicaciones/08/07/2021/manual_de_urgencias.pdf)

Unidad de Urgencias Hospitalarias. Plan Nacional de Calidad. Ministerio de Sanidad.  
Disponible en:

<https://www.sanidad.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/docs/UUH.pdf>

Moore, P., Gómez, C., Kurtz, S. y Vargas, A. (2010). La comunicación médico-paciente:  
¿Cuáles son las habilidades efectivas? Revista Médica de Chile, 138, pp. 1047-1954

Grupo de Trabajo de Humanización de los Servicios de Urgencias Hospitalarias. Manual de  
Buenas Prácticas de humanización de los Servicios de Urgencias Hospitalarias. Madrid:  
Proyecto HU-CI; 2020. <https://proyctohuci.com/es/bp-hurghosp/>

Página web “Urgencias y Emergencias”, elaborado por Elena Plaza. Enfermera y docente,  
experta en urgencias y emergencias. Contenido elaborado por la autora basado en la  
actualización de evidencias entorno a cuidados, procedimientos y protocolos en urgencias y  
emergencias. Disponible en: <https://www.urgenciasyemergen.com/>