

# Gestión estratégica

Francisco A. Cárceles Guardia  
María Navarro Asin  
Rafael Rodríguez Rodríguez

PID\_00163391

Material docente de la UOC



Universitat Oberta  
de Catalunya

[www.uoc.edu](http://www.uoc.edu)

**Francisco A. Cárceles Guardia**

Licenciado en Medicina y Cirugía. Especialista en medicina preventiva y salud pública. Máster en Gestión sanitaria y economía de la salud. Máster en Gestión sanitaria y evaluación de tecnología.

**María Navarro Asin**

Licenciada en Periodismo por la Universidad Autónoma de Barcelona. Técnica de Comunicación de Badalona, Servicios Asistenciales (BSA). Posgrado en Periodismo digital de la UOC.

**Rafael Rodríguez Rodríguez**

Diplomado en Enfermería. Máster en Resolución de conflictos y mediación sanitaria, IL3 Universidad de Barcelona. Máster en Administración y gestión de enfermería por la Escuela Universitaria de Enfermería Santa Madrona (Universidad de Barcelona). Miembro del Comité de Ética Asistencial del Instituto de Investigación en Atención Primaria Jordi Gol (IDIAP). Miembro de la Junta de la Filial del Maresme de la Academia de Ciencias Médicas de Cataluña y Baleares, responsable del Área de Atención al Usuario de la Dirección de Atención Primaria Metropolitana Norte del Instituto Catalán de la Salud.

Primera edición: octubre 2010

© Francisco A. Cárceles Guardia, María Navarro Asin, Rafael Rodríguez Rodríguez

Todos los derechos reservados

© de esta edición, FUOC, 2010

Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona

Diseño: Manel Andreu

Realización editorial: Eureka Media, S. L.

Depósito legal: B-31.528-2010

*Ninguna parte de esta publicación, incluido el diseño general y la cubierta, puede ser copiada, reproducida, almacenada o transmitida de ninguna forma, ni por ningún medio, sea éste eléctrico, químico, mecánico, óptico, grabación, fotocopia, o cualquier otro, sin la previa autorización escrita de los titulares del copyright.*

## Contenidos

### Módulo didáctico 1

#### **La función directiva**

Francisco A. Cárceles Guardia

1. Función directiva
2. Etapas o componentes de la función directiva
3. Métodos de dirección
4. Etapas históricas en la función directiva
5. Función directiva en los servicios de atención al paciente
6. Modelos de gestión sanitaria

### Módulo didáctico 2

#### **La comunicación en la organización sanitario-ciudadana**

María Navarro Asin

1. Concepto de comunicación
2. La comunicación interna
3. La comunicación externa
4. Comunicación corporativa: relaciones públicas
5. Y llegó Internet y las nuevas tecnologías
6. Participación de la ciudadanía
7. El plan de comunicación

### Módulo didáctico 3

#### **Atención al usuario de los servicios sanitarios**

Rafael Rodríguez Rodríguez

1. Marco teórico
2. Tipos de conflicto
3. Ciclo del conflicto
4. Diferentes modos de resolución del conflicto
5. Herramientas para la gestión del conflicto

