

Curso de Actualización para el personal Administrativo de Establecimiento de Salud

1. Justificación del Programa:

La capacitación y la actualización del personal administrativo en Salud es una herramienta de vital importancia para mejorar la atención del paciente cliente, usuario y con los nuevos recursos que se requieren se podrá dar Calidad de Atención en los diferentes Hospitales Públicos, Privados, Centros de Salud CAP, Centros oncológico , oftalmológicos.

La importancia de conocer los sectores de las instituciones por el personal administrativo y del conocimiento podrá describir, orientar y registrar todos los datos que permiten atender las necesidades, procedimiento, orientación, informar y comunicar e interiorizarse con los Departamento de las Instituciones.

Los Nuevos paradigmas en la administración nos permiten la construcción del pensamiento y la acción en la construcción de las organizaciones, el conocimiento analiza los procesos de administración basados en reglas y conjunto de teorías. Conocer las alternativas que se presentan

en las organizaciones que se nutren de acciones y reacciones, contradicciones en las áreas de acción de una institución donde nos podemos encontrar diferentes enfoques.

Enfoque Mecanicista : es aquella que se rige por normas y reglas estandarizadas para diferentes procedimientos donde entra la tecnología.

Enfoque Humanista: está basado por las ciencias sociales y pretende humanizar las tareas y las necesidades del cliente usuario paciente.

Enfoque Sistemática: Nos permite abordar problemas y necesidades que se presentan en las instituciones, los componentes organizacionales, entornos y estructura del sistemas y su interés.

El trabajo del personal administrativo es difícil y complicado porque debe incorporar un lenguaje técnico médico, procedimientos administrativos que sirven para las actividades de la salud más la incorporación destinada a programas informáticos.

El curso tiene como misión brindar los conocimientos al personal administrativo en las diferentes áreas que ocupa dicho personal.

Personal que se distribuye en las diferentes instituciones y que necesitan de preparación para ocupar dicho puesto:

- ▶ Información y orientación
- ▶ Admisión y alta de Pacientes
- ▶ Estadísticas.
- ▶ Oficina de Personal
- ▶ Sector administrativo Contable
- ▶ Secretaria administrativo – contable
- ▶ Secretaria de Direcciones y Departamentos Médicos y de diagnósticos y tratamiento.
- ▶ Consultorios Externos, Internación y Quirófanos.
- ▶ Compras y suministros Varios
- ▶ Auditoria
- ▶ Departamento de Docencia e investigación.
- ▶ Comité Científico.

Es importante tomar un tiempo de reflexión para comprender porque se producen ciertos hechos en las instituciones, conflictos, problemas cambios y para dar soluciones se necesita comprender el manejo de conflictos y problemas, considerando a los pacientes como eje alrededor del cual se desarrollan las actividades asistenciales, administrativas, constituyen el soporte que requieren los Cuidados médicos y de los diferentes integrantes del equipo multidisciplinarios.

Para tener información confiable el registro de la Historia clínica, informes, consultas especializadas.

2. **Objetivos del Curso:**

- ▶ Reconocer la importancia de la labor del personal administrativo en las instituciones de Salud.
- ▶ Contribuir a una mejor organización de las actividades administrativas diarias.
- ▶ Contribuir a la mejor calidad de Atención a los pacientes.
- ▶ Contribuir a mejor gestión institucional.
- ▶ Conocer la importancia de la Historia Informatizada.
- ▶ Analizar la resistencia a los Cambios

3. Metodología

¿Cómo vamos a trabajar?

El curso se desarrollará con una modalidad en línea, a través de la plataforma campus virtual. Este entorno educativo está basado en un modelo pedagógico de aprendizaje colaborativo mediado por tecnología, en el que docentes, tutores y estudiantes interactúan utilizando como soporte a internet.

Se podrá acceder a este entorno digital sin restricción horaria, de acuerdo con la disponibilidad de los participantes y hasta la fecha de finalización del curso.

Materiales de aprendizaje

Usted recibirá dentro del aula virtual el material de lectura, junto a trabajos prácticos con fecha de presentación pactadas en la agenda del curso.

Las actividades serán dinámicas, con presentaciones de ejercicios prácticos por cada módulo, clases tutoriales mediante videos, discusiones en foros, y recibirá un acompañamiento constante de parte del profesor para que podamos entre todos aumentar nuestros conocimientos. Si bien muchos trabajos son con autocorrección, el acompañamiento está para despejarte todas las dudas y que llegues al mejor resultado.

Las fechas de entrega de los trabajos prácticos serán publicadas al inicio de cada módulo.

Recomendaciones.

Durante el estudio puede consultar a personal profesional y administrativo que haya trabajado en capacitación en el tema, observar cómo realizar las actividades administrativas en su lugar de trabajo. El curso debe servir fundamentalmente para mejorar la atención y procedimiento en su área de trabajo para relacionarse con sus pares / pacientes / usuarios; siempre con un buen clima de trabajo. Para contar con la asistencia en línea del curso, se estima una dedicación semanal, promedio, de 4 a 6 horas.

Examen final, contara de 20 preguntas que podrá responder en 24 hs. Fecha que se designará una vez que el alumno se ha inscripto.

Duración: 75 horas reloj. – 3 Meses.

Modalidad: A distancia (teórico- práctico)

Disertante: *Amalia Crespo*, Licenciada en Enfermería, Profesora Universitaria.

4. Programa del Curso de Actualización para personal Administrativo de Establecimiento de Salud.

Módulo 1

Actividades Administrativas Objetivos:

- ▶ Analizar las características de las actividades del Personal Administrativo.
- ▶ Definir Servicios de la Institución
- ▶ Reconocer algunos Términos de Uso Hospitalarios y redes
- ▶ Reconocer comportamientos institucionales
- ▶ Conocer las leyes vigentes sobre los derechos del paciente

Contenidos

- ▶ Las Actividades propias del personal administrativo.
- ▶ Los servicios de una institución de Salud.
- ▶ Los comportamientos institucionales; la cultura de la organización
- ▶ Definiciones de uso Hospitalario / siglas y abreviaturas
- ▶ Sistema de Información informatizado
- ▶ Derecho del paciente
- ▶ Leyes del derecho del pacientes Ley 26.742/ Ley 26.529

Módulo 2

Modalidades de Organización en las Instituciones de Salud. Objetivos:

- ▶ Analizar los aspectos de la gestión de Servicios de salud.
- ▶ Reconocer los conflictos y resistencia al cambio Institucional
- ▶ Definir el marco ético para las acciones de Atención de la salud.
- ▶ Poner en práctica medidas de Seguridad para pacientes y personal.
- ▶ Conocer las diferentes teorías de motivación

Contenidos

1 Motivación

- ▶ Gestión de servicios de salud.
- ▶ Resistencia al Cambio, resolución de conflictos.
- ▶ Nociones éticas y bioéticas en salud, principios
- ▶ Humanización de los servicios.

Módulo 3

Actividades que requieren apoyo administrativo especializado Objetivos

- ▶ Conocer aspectos relacionados con la organización del Recurso Humano en Salud.
- ▶ Analizar Aspectos de la auditoria de prestaciones.
- ▶ Conocer formas de Evaluación de Calidad.
- ▶ Conocer las diferentes formas de archivar su importanci
- ▶ Conocer los diferentes nomencladores

Contenidos

- ▶ Gestión del Recurso Humano en Salud, características
- ▶ Áreas de la auditoria, funciones, tipos de auditoría, elaboración de normas para la auditoria médica.
- ▶ Metodología de Facturación.
- ▶ Facturación, proceso de Facturación.

- ▶ Archivar, sus importancia.
- ▶ Estándares para evaluar los establecimientos.
- ▶ Nomencladores

Bibliografía

- Milano Antonio Resolución de problema y Toma de decisiones Ediciones Marchi Buenos Aires.
- Toma de decisiones y soluciones de problema – Servicios Servicios .unileon .es > pdi > files 2013 /03 Toma decisión.
- Albertina Gonzales Curso de Actualización para el personal Administrativo de Salud.
- Clara Valverde Gefacel Comunicación terapéutica en Enfermería Cap. 5 Emociones en la Comunicación
- Guido Arce El sistema de Salud en la Argentina – La Salud Como derecho
- Mauricio Leuro Martinez, Isrsa Tatiana Oviedo Salcedo.

Facturación auditoria en cuentas de Salud. Ed. Ecoe. [Www.ecoediciones.com](http://www.ecoediciones.com)

