

DIPLOMATURA EN ADMINISTRACIÓN HOSPITALARIA Y CENTROS DE SALUD

Dirección: Dr. Santiago G. Spadafora / Mg. Cecilia Spadafora

Fecha de Inicio: 16 de Abril

Duración: 7 meses

FUNDAMENTACIÓN

Todas las personas que tienen una responsabilidad de gestión en cualquier sistema o servicio de salud, sean jefes de equipo de trabajo, jefes de servicio, jefes de programa, directores de un centro sanitario, directores de un hospital o responsables de una red socio sanitaria, gestionan (gerencian, administran) los recursos, los procesos y los resultados, de la actividad que mundialmente es reconocida como la más compleja de administrar: la actividad sanitaria. Es por ello que, en todo el mundo, existe una necesidad creciente de contar, en las organizaciones proveedoras de servicios de salud, con recursos humanos suficientemente capacitados en gestión para alcanzar los objetivos de eficiencia y calidad. Las organizaciones sanitarias necesitan gestionar mejor sus recursos, sus procesos y sus resultados, por cuanto es la salud de las personas, objeto de su misión, es reconocida como un derecho humano y un factor de progreso social.

El propósito del gerenciamiento de cualquier organización social es conducirla hacia el cumplimiento de su misión, hacia el logro de sus objetivos, asignando los recursos humanos, materiales, financieros y de tiempo, de modo tal de alcanzar los mejores resultados con los menores costos. Sin embargo, y aunque las bases del gerenciamiento son similares en todas las actividades productivas, las organizaciones proveedoras de servicios de cuidado de la salud, aún aquellas con fines de lucro, presentan particularidades originadas en la naturaleza genérica de su misión: “brindar atención y cuidados para la preservación y recuperación de la salud de las personas”.

En este sentido, existe en el sector salud, un reconocimiento creciente acerca de la necesidad de formar profesionales expertos en gestión; esto, es, expertos en hacer que las cosas sucedan, en lograr que la misión de las organizaciones sanitarias se cumpla. Profesionales con formación teórica y habilidades para tomar decisiones, asignar recursos, coordinar actividades, manejar modernas herramientas gerenciales y dirigir un conjunto heterogéneo de personas hacia el logro de los objetivos organizacionales. Profesionales que, además, sean capaces de liderar los cambios que las organizaciones sanitarias deben afrontar para dar cuenta de los nuevos factores que han remodelado la situación en los campos de la salud y la asistencia sanitaria en las últimas décadas.

En este marco, el “Diplomado en Administración de Hospitales y Centros de Salud” está orientado, precisamente, para que los niveles de conducción de dichas organizaciones sanitarias, desarrollen las capacidades necesarias para participar de un nuevo modelo de gestión, que garantice la máxima calidad en las prestaciones, la plena satisfacción del usuario y la eficiencia en la utilización de los recursos.

El modelo de gestión que se desarrolla en el presente curso, se denomina “gestión estratégica por resultados”. En este modelo se reconocen tres componentes sustantivos:

- Focalización permanente en los resultados, medibles, de la organización proveedora de servicios de cuidado de la salud. Esto es, su misión. Lo que se espera de ella en términos de productos (servicios), la calidad y eficiencia de dichos productos, así como en el impacto sobre la salud y la calidad de vida de las personas.
- Análisis sistemático de los procesos hospitalarios: los productivos, los de apoyo y los de gobierno.
- Consideración de la información como eje transversal crítico. Identificación de variables e indicadores en cada uno de los componentes de los recursos (la estructura), los procesos y los resultados de la organización.

DESTINATARIOS

Mayoritariamente, la población objetivo está constituida por tres grandes grupos de recursos humanos:

- **Grupo directivo**, con responsabilidades de conducción estratégica:
 - o Directores de hospitales y otras organizaciones proveedoras de servicios de salud: Directores ejecutivos, Directores asociados.
 - o Administradores.
 - o Profesionales de las administraciones públicas de salud.
 - o Funcionarios con responsabilidades en la definición de políticas sanitarias.
- **Niveles de conducción intermedia** de los servicios asistenciales y no asistenciales:
 - o Jefes de departamento.
 - o Jefes de servicios clínicos.
 - o Jefes de servicios de apoyo.
 - o Gerencias.
 - o Personal de control y auditoría.
- **Niveles de conducción operativa** de los servicios asistenciales y no asistenciales: grupos de trabajo de cada servicio o unidad funcional de los servicios de cuidado de la salud.

OBJETIVOS

Generales

- Desarrollar recursos humanos profesionales con actitudes, conocimientos y habilidades necesarias para mejorar la gestión de las instituciones sanitarias, promoviendo la máxima calidad en los procesos de cuidado de la salud, la sustentabilidad económico-financiera y la responsabilidad sobre los resultados en términos de condiciones de salud de la población.
- Desarrollar actitudes profesionales en la consideración del usuario como ser humano íntegro, así como centro y razón de ser del sistema sanitario, bajo una ética respetuosa de la diversidad cultural y organizacional.

Específicos

Al finalizar el “Diplomado en Administración de Hospitales y Centros de Salud” se espera que los profesionales sean capaces de:

- Tomar decisiones, asignar recursos, coordinar actividades, y dirigir el RRHH hacia el cumplimiento de la misión de la organización, en contextos de riesgo e incertidumbre.
- Manejar modernas herramientas de gestión: planificación estratégica y operativa, gestión integrada de recursos y de procesos, manejo de sistemas de información, elaboración de presupuestos y costos por producto, y gestión de la calidad.
- Desarrollar proyectos de intervención para mejorar los resultados de su organización: la cobertura, la eficiencia, la equidad y la calidad de las prestaciones socio-sanitarias.

CONTENIDOS

Módulo 1: Salud y gestión de organizaciones de salud.

Salud y servicios de salud: Salud; el ciudadano, sujeto de derecho a la salud y eje central del sistema de salud; rol del Estado; necesidad de salud; demanda y oferta de servicios sanitarios. Servicios de salud: Servicios de atención de la salud; Hospitales; Atención Primaria de la Salud (APS).

Introducción a la gestión en las organizaciones sanitarias: Qué hacen los administradores. Gestión de recursos, procesos y resultados. El gerenciamiento en las organizaciones sanitarias. Desafíos actuales de la administración hospitalaria.

Módulo 2: Misión y funciones en los servicios de salud.

Misión y visión de las organizaciones sanitarias: Visión. Misión. Cartera de servicios. Valores.

Estructura y organización de los servicios de salud: Tipos de organizaciones sociales. Características de las organizaciones proveedoras de servicios. La organización en los servicios de salud. La organización funcional. La organización por servicios. Organización por cuidados progresivos. La organización por procesos.

Funciones de los niveles de conducción de las organizaciones.

Módulo 3: Gestión por procesos.

La gestión por procesos integrados, en las organizaciones proveedoras de servicios de salud: Gestión por procesos. Descripción de las áreas, sectores y unidades operativas de un hospital. Definición de procesos y procedimientos clave de un hospital. Metodología para el análisis de los procesos y procedimientos de las unidades funcionales.

Optimización de procesos en hospitales. Conceptos de la reingeniería y reorganización. La reorganización de procesos como voluntad de cambio de las organizaciones. Implementación de la reorganización de procesos en las organizaciones proveedoras de servicios de salud.

Módulo 4: Información para la gestión sanitaria.

Información para la gestión sanitaria: Información en el campo de la salud. La estadística y la gestión en salud. Situación actual de la información en salud. Sistema integrado de información en salud de la Argentina.

Indicadores para la gestión diaria de las instituciones de salud: Concepto de variables, indicadores y estándares. Indicadores de estructura, de procesos y de resultados.

Módulo 5: Planificación en salud

Planificación en salud: Tipos de planificación: estratégica; operativa; presupuestaria; de proyectos.

Planificación estratégica: características y momentos de la planificación estratégica, productos de la planificación estratégica: diagnóstico estratégico y plan estratégico.

Plan Operativo Anual (POA) o plan anual de actividades. Momentos del POA. Identificación de las actividades que realizan las unidades funcionales de los servicios de salud. Definición de indicadores y estándares para cada una de las actividades. Productividad de las horas anuales contratadas. Cálculo de horas requeridas para cada tipo de RRHH. Horas mensuales productivas y hombre/mes.

Módulos electivos

Los alumnos tendrán la posibilidad de optar cual cursar para el módulo 6 y para el 7 de la siguiente lista:

Módulo A: Formulación de proyectos de intervención en organizaciones proveedoras de servicios de salud.

Proyectos de intervención: Tipos de proyectos. Etapas. Evaluación de proyectos.

Guía para la formulación de un proyecto de intervención: Problema: realidad insatisfactoria sobre los resultados de la organización. Causas: estructura y procesos. Objetivos: general y específicos. Plan de actividades.

Módulo B: Comportamiento organizacional y cambio.

Comportamiento organizacional. Modelos mentales. Motivación. Negociación; estrategias de mediación. Toma de decisiones. Trabajo en equipo. Liderazgo. Comunicación. Participación. Cultura organizacional y clima organizacional.

Gestión del cambio y nuevo modelo de servicios de salud. Características generales del cambio. Necesidad de la gestión del cambio en el sector salud. Posicionamiento de los actores sanitarios en el proceso de cambio. Factores críticos de éxito en la gestión del cambio en salud. Ejes estratégicos para la gestión del cambio en los servicios de salud.

Módulo C: Gestión económico financiera.

El presupuesto en las organizaciones proveedoras de servicios de salud. Funciones económicas del Estado. Necesidad del presupuesto. Presupuesto público. El proceso presupuestario en las organizaciones sanitarias. Compromisos de gestión.

Método de costeo en las organizaciones sanitarias. Los costos en las organizaciones proveedoras de servicios de salud. Tipos de costos. Métodos de costeo. Método de costeo por reasignaciones en cascada, aplicado a un hospital. Centros de costo. Costo por centro de costos; costo medio y costo por producto de cada servicio final.

Módulo D: Gestión de recursos humanos.

Gestión de los recursos humanos (RRHH) en el sector salud. Características de la gestión de RRHH en los servicios de salud. Gestión de RRHH por competencias: diseño de puestos y perfiles de selección, por competencias; diseño de la capacitación basada en competencias; evaluación de desempeños por competencias. Responsabilidad social de los RRHH del sector salud.

Relaciones persona y organización en los servicios de salud. Modelos de contratación; empleo público y carrera profesional hospitalaria. Planta orgánico funcional del hospital. Metodología para la selección de personal; pautas para la realización de concursos de ingreso y de funciones. Socialización organizacional. El absentismo y la rotación. Sistemas de incentivos. Acoso laboral.

Módulo E: Calidad en salud.

La calidad en el sector salud. Concepto de calidad en la atención de la salud. Eventos adversos. Objetivo de la calidad en la atención de la salud. Componentes de la calidad en salud. Evolución de la gestión de la calidad. Modelos de calidad. Instrumentos de evaluación de la calidad en las organizaciones sanitarias.

Seguridad en salud. Riesgos y seguridad del paciente. Eventos adversos. Errores y casi errores. Seguridad de los trabajadores. Hospital seguro. Medicamentos seguros; trazabilidad.

Módulo F: Gestión de pacientes.

Gestión de pacientes. Unidad funcional de atención al usuario. Unidad funcional turnos. Unidad funcional admisión y egresos. Unidad funcional archivo de documentación clínica. Unidad funcional servicio social.

El servicio de gestión de la información (ex estadística). Misión y funciones. Responsabilidades dentro de la red.

Módulo G: Sistemas de salud.

Sistemas de salud. Características de los sistemas de salud. Modelos de sistemas de salud. Sistema Universalista. Sistema de Seguros Sociales. Sistema de Seguros Privados. Componentes del sistema de salud. Tendencias actuales de las reformas de los sistemas de salud.

Redes de servicios de salud. La integración vertical y horizontal en las organizaciones productivas. Redes de atención de la salud. Proceso de conformación de una red sanitaria. Funciones de la gerencia de una red asistencial.

CUERPO DOCENTE

Dirección: Dr. Santiago Spadafora / Mg. Cecilia Spadafora.

Tutores: María Osa, Eduardo Fernández Herrera y Florencia Pittaluga.

MODALIDAD DE CURSADA Y ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA

Modalidad de cursada

El curso está estructurado en 7 módulos, de 40 hs. de duración mensual cada uno, distribuidas a lo largo de un ciclo de 7 meses, utilizando el campus virtual de la Universidad ISALUD. Se organiza a partir de estructuras modulares, de “trayectos formativos” que se componen del cursado de “módulos”, entendidos como esos itinerarios que creativamente, según su necesidad, un sujeto en situación de aprendizaje construye en una propuesta curricular determinada.

Dado que el presente curso está organizado a modo de trayectos formativos, el estudiante podrá elegir entre los módulos ofrecidos, los últimos dos módulos de la diplomatura según sus intereses personales.

Estrategias de enseñanza

El curso se desarrollará bajo una modalidad a distancia. Dicha modalidad comprenderá la realización de las siguientes tareas:

- Una evaluación por módulo
- Actividades prácticas propuestas en los foros de participación obligatoria
- Instancias de consulta por foro

Los criterios pedagógicos utilizados en el presente Curso de postgrado son consistentes con la teoría cognitivista constructivista, según la cual el conocimiento se desarrolla a través de un proceso mediado socialmente, y donde es de alta significación el protagonismo del sujeto que aprende. Asimismo, existe una preocupación constante en todo el curso no sólo por mantener la actualidad de los contenidos conceptuales, sino también por desarrollar máximamente el aspecto práctico-aplicado, en el desarrollo de habilidades y actitudes concretas que tanto demandan los profesionales alumnos.

Macrometodología

A lo largo de los siete módulos que dura el curso, se desarrollarán los temas identificados como claves para el desarrollo de conocimientos y habilidades críticas para la gestión de las instituciones que proveen servicios de cuidado de la salud, sean hospitales o centros del primer nivel de atención. De los siete módulos, cinco son de seguimiento obligatorio y dos son electivos. Los 5 módulos obligatorios deben ser indefectiblemente cursados para obtener la certificación de “Diplomado”; los dos módulos electivos serán seleccionados por el alumno de acuerdo a sus necesidades de formación e intereses. Para obtener la certificación del “Diplomado en Administración de Hospitales y Centros de Salud” debe haber cursado y aprobado, en algún momento, los cinco módulos obligatorios y dos de los electivos.

Micrometodología

Las actividades del “Diplomado en Administración de Instituciones de Salud (Hospitales y Centros de Salud), con modalidad a distancia”, incluyen:

- Dispositivos de reflexión teórica sobre la propia práctica.
- Análisis de casos y problemas.

- Ejercicios de selección y aplicación contextualizada de los instrumentos de gestión presentados en cada módulo.
- Intercambios entre grupos de alumnos mediados por el docente-tutor a través del foro del campus virtual.
- Elaboración de un Proyecto de Intervención.

Materiales

A través del Campus Virtual ISALUD, el estudiante inscripto tendrá acceso al siguiente material:

- Programa del Curso.
- Los 7 módulos de contenidos en los cuales se desarrollan los temas, por medio de la exposición de los núcleos de conocimiento. Cada módulo remitirá al participante a una bibliografía básica de referencia, a bibliografía complementaria y a vínculos con sitios en Internet afines a los temas específicos.
- Cada módulo tiene adjunto una presentación. Este es el documento central para el desarrollo de las clases virtuales, en el cual se detallan todos los aspectos clave del módulo, brindando una visión global e integradora de los contenidos, los objetivos y las actividades.
- Otros materiales. Permitirá también a los participantes acceder a material bibliográfico disponible en el Campus Virtual ISALUD; enlaces (links) a diversos sitios con materiales de interés, para profundizar el conocimiento de los temas correspondientes a cada módulo.

CARGA HORARIA

La carga horaria total es de 280 Horas.

APROBACION DEL CURSO

Al finalizar las acciones formativas, recibirán un certificado virtual extendido por la Universidad ISALUD aquellos profesionales alumnos que:

- Hayan demostrado continuidad en el seguimiento del curso a través de la participación en los foros.
- Hayan aprobado las evaluaciones establecidas para cada uno de los módulos.
- Hayan completado la encuesta anónima sobre el trayecto formativo.

BIO- RESUMIDA

Dirección: Dr. Santiago Spadafora

- Médico Sanitarista.
- Magíster en Sistemas de Salud y Seguridad Social.
- Magíster en Dirección y Gestión de Servicios de Salud.
- Especialista en Administración Hospitalaria.
- Especialista en Terapia Intensiva.

- Especialista en Anestesiología.
- Especialista en Nefrología.
- Director del Postgrado “Especilización en Administración Hospitalaria”. Universidad Isalud.
- Director de diversos cursos de postgrado en “Gerencia de Hospitales”.
- Proyecto Modersa – Banco Mundial y Proyecto de Naciones Unidas - Ecuador.
- Director del Curso “Gestión de Hospitales”: Ministerio de Salud e Instituto del Seguro Social de la República de El Salvador.
- Director del Curso “Gestión de Hospitales”: Campus Virtual en Salud Pública de la Organización Panamericana de la Salud.
- Director de cursos de postgrado en Gestión de Servicios de salud en las Provincias de Buenos Aires, Chaco, Córdoba, Corrientes, Entre Ríos, Formosa, Jujuy, La Rioja, Neuquén, San Luis, Santa Fe, San Juan, Santiago del Estero y Tucumán.
- Ex Director Provincial de Capacitación en Salud; Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.
- Ex Consejero Directivo del Instituto Provincial de la Administración Pública de la Provincia de Buenos Aires.
- Ex Secretario de Extensión Universitaria de la Universidad Isalud.
- Ex Jefe del Departamento de Educación a Distancia de la Universidad Isalud.
- Ex Presidente del Consejo de Administración del Hospital Interzonal General de Agudos Pedro Fiorito de Avellaneda.
- Ex Subsecretario de Planificación, Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.
- Ex Consultor para la Formulación del Proyecto de Reforma del Sector Salud de la Argentina (PRESSAL), Banco Mundial.
- Ex Director del Hospital Interzonal General de Agudos Pedro Fiorito de Avellaneda, Provincia de Buenos Aires.
- Ex Director de Políticas Socio-Sanitarias, Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.
- Ex Jefe de Sala de la Unidad de Terapia Intensiva del Hospital Pedro Fiorito de Avellaneda.
- Ex Director de la Unidad Sanitaria Nº1 de Berazategui, Provincia de Buenos Aires.

Dirección: Mg. Cecilia Spadafora

- Licenciada en Administración y Magíster en Evaluación de Proyectos. Coordina el Diplomado en Administración de Hospitales y Centros de Salud a Distancia y es docente en diversos cursos ofrecidos por la Universidad ISALUD, en las áreas de Planificación y Formulación y evaluación de proyectos en el sector Salud.

- Actualmente se desempeña también como Coordinadora Administrativa del Proyecto LASALUS, proyecto financiado por la Comisión Europea bajo el Programa ERASMUS+ que tiene como objetivo desarrollar una carrera a distancia en management sanitario con la utilización de un simulador de gestión, cuya Institución coordinadora es la Universidad ISALUD.
- Anteriormente se ha desempeñado como asesora de la Coordinación Ejecutiva del PROFIP, Programa de financiamiento para el fortalecimiento institucional de las Provincias, perteneciente al Ministerio de Hacienda y Finanzas Públicas de la Nación y co-financiado por el BID. Se ha desempeñado como responsable del Programa Capital Semilla, herramienta de financiamiento para jóvenes emprendedores de la Secretaría de la Pyme y Desarrollo Regional del Ministerio de Industria de la Nación, y como asesora del responsable de dicha Secretaría. Ha participado en la evaluación de costo-efectividad de un proyecto de monitoreo de pacientes con cefalea por abuso de medicación (Proyecto COMOESTAS) y dictado clases como profesora adjunta en la Maestría de Políticas Públicas de la Universidad Torcuato Di Tella y en la Maestría de Evaluación de Proyectos del ITBA.

VALOR DEL CURSO

- Matrícula: \$2520
- Cuotas: \$2520
- Cantidad de cuotas: 7

Bonificaciones

- Cada 5 personas inscriptas de una misma institución, se otorgará un 20% de descuento a cada uno de los alumnos. Es condición necesaria para que dicha bonificación se mantenga vigente, la permanencia de todos los integrantes a lo largo de la cursada.
- Los alumnos y ex alumnos de carreras de grado y posgrado podrán solicitar un descuento del 20% sobre las cuotas.
- Los descuentos no son aplicables a la matrícula.