

Educación Continua 2013

Curso de Gestión de la Prestación de Servicios de Salud
- parte 1 -

Breve Introducción

La Gestión de la Prestación de Servicios de Salud se apoya en dos grandes columnas: la gestión de la prestación de servicios y que el destinatario de esos servicios es el paciente (que los requiere, generalmente, en una situación de "minusvalía" – enfermedad-). Si bien la gestión de la prestación de servicios responde a las reglas "habituales", el hecho que el paciente (la atención de su salud, más concretamente) sea el "receptor" de esos servicios confiere una característica particular. Dicha característica es que la calidad de la atención no debe resentirse mientras que la gestión "no sanitaria" debe optimizar sus resultados. Esto requiere un delicado balance (que no es fácil ni, mucho menos, frecuente de lograr).

Características del curso

La "Parte 1" del Curso está constituida por 3 módulos (que pueden tomarse por separado o como eslabones del Curso completo). Se dictan en "formato taller": distribuidos en grupos de 4 ó 5 personas; alternando exposición con tareas grupales; los resultados (anónimos) de las tareas grupales deben ser expuestos al resto de los participantes por un "representante". Además, se intercalan segmentos de películas que refuerzan los conceptos discutidos.

Luego de cada módulo, hay una devolución por mail de los resultados de todas las actividades de todos los participantes.

Destinatarios

Profesionales que prestan servicios de salud

- o Médicos/as (incluye médicos que trabajan en la Industria Farmacéutica: asesores médicos, directores médicos, etc.)
- o Enfermeros/as
- o Kinesiólogos/as
- o Bioquímicos/as
- o Odontólogos/as

Miembros de ONGs vinculadas con la salud

Personas (profesionales o no) que no prestan "directamente" servicios de salud al receptor final, pero que ocupan posiciones gerenciales en instituciones que prestan servicios de salud

Objetivos

- Proveer educación formal sobre distintos aspectos de Gestión de la Prestación de Servicios de Salud (la formación académica en Salud no incluye estos temas)
- Mejorar la calidad de la atención del paciente

Duración del Curso

La "Parte 1" del curso tiene una duración total de 12 horas reloj (3 módulos de 4 horas reloj cada uno). Cada uno de estos módulos se llevarán a cabo en 2 sesiones de 2 horas cada una, una vez por semana (6 semanas en total)

- Liderazgo en el Área de la Salud
- Comunicación en el Área de la Salud
- Calidad de Servicios en el Área de la Salud

El curso esta compuesto por los siguientes módulos

- Liderazgo en el Área de la Salud
- Comunicación en el Área de la Salud
- Calidad de Servicios en el Área de la Salud

Contenidos del curso

Módulo I: Liderazgo en el Área de la Salud

Objetivos:

- Proveer herramientas formales de liderazgo.
- Mejorar la calidad de la atención del paciente

Contenidos:

- La globalización

Muestra cómo han ido operando los cambios de la globalización en distintos terrenos y el de las relaciones interpersonales no ha sido la excepción. Por ello, el viejo modelo del "Jefe y sus empleados" ha sido reemplazado por el del "Líder y sus seguidores"

- ¿Qué hace un líder?

Resume cuáles son las principales áreas sobre las cuales debe enfocarse un Líder: Definir la Visión, Identificar Desafíos, Orientar al Grupo y Manejar el Distress que se genera por la necesidad de salir del "área de confort"

- ¿Cómo trabaja un líder?

Sintetiza los 3 pilares del "trabajo diario" de un Líder: dialoga con su gente (lo que supone escuchar antes que hablar); conoce a su gente (para tomar de cada uno lo mejor y trabajar para mejorar los aspectos más débiles) y delega diferentes tareas en forma responsable (según las preferencias y las áreas de fortalezas de cada uno)

- La sombra del líder

Resume las razones por las cuales un Líder es seguido por su gente: Compromiso, Confianza y Comunicación. Esto es el resultado de "proyectar una sombra" con el

accionar diario (que tiene mucho más "peso específico" que las palabras. Se sigue al Líder por convicción y no por obligación

- Aplicación al área de Salud

Basado en diferentes segmentos de una película cinematográfica, se muestra la relación de los médicos y las enfermeras con una paciente oncológica que es profesora de literatura y analiza las actitudes médicas como si estuviese analizando un texto literario. Se discute cómo los principios de liderazgo son, no casualmente, los mismos que rigen la atención de los pacientes.

Módulo II: Comunicación en el Área de la Salud

Objetivos:

Proveer herramientas formales de comunicación

Mejorar la calidad de la atención del paciente

Contenidos:

- La dinámica de la comunicación

Describe las distintas "etapas" que tiene el "proceso de la comunicación" y cómo eliminar las barreras en cada una de ellas. En última instancia, la comunicación es "exitosa" cuando el receptor ha entendido exactamente lo mismo que quiso transmitir el emisor

- Comunicación con grupos

Comienza por conocer el "público receptor", que llevará a preparar los contenidos teniendo presente la audiencia a la cual será dirigida. Una vez frente a ella, los conceptos deben ser vehiculizados en forma convincente (tono de voz, lenguaje corporal) y con un adecuado control del entorno (distribución de los espacios, preguntas del público, etc.)

- Comunicación "uno a uno"

En este contexto, el escuchar para entender y enfocar la / s respuesta / s es de suma importancia. Cuando toca el turno de hablar, hacerlo con calma, re-preguntando a fin de asegurarse que se entendió correctamente y justificar los conceptos / recomendaciones con hechos concretos (siempre que se pueda). Paralelamente, plantear escenarios alternativos.

Adicionalmente, hay diferencias si se comunica "hacia arriba" (un superior), "hacia los lados" (un par) o "hacia abajo" (un reporte o un paciente)

Aplicación al área de Salud

Basado en segmentos de diferentes películas, se muestran las diversas maneras que utilizan los médicos para comunicar a los pacientes información respecto de su salud y la reacción de éstos ante los distintos estilos. Se discute cómo las distintas expresiones artísticas y literarias contribuyen a mejorar la comunicación con los pacientes.

Módulo III: Calidad de servicios en el Área de la Salud

Objetivos:

- Brindar conocimientos conceptuales relacionados con la calidad, en general, y su vínculo con la salud, en particular, trabajando en el diseño de procesos para su identificación, análisis y posterior gestión

- Desarrollar técnicas para la mejora continua de la calidad utilizando herramientas gráficas para simular casos de la vida real.

Contenidos:

Enfoque sistémico y sistemático de la calidad
Abordaje de la temática desde la Teoría general de sistemas
Modelos de reconocimiento de la calidad en la gestión de organizaciones de salud
Aplicación práctica
Gestión por procesos
Identificación y normalización de los principales procesos en distintos centros de salud
Representación gráfica de procesos.
Utilización de herramientas gráficas para el análisis de procesos.

Coordinación General

- Dr. José Luis C. Ippólito

Médico (graduado con honores) de la UBA DIC 19
Titular de la materia "Introducción a la Investigación Clínica", como parte de la Maestría "Desarrollo y Monitoreo de Ensayos Clínicos" (Universidad Maimónides) ENE 2006 – NOV 2006
Programa de Efectividad Clínica (PEC), dictado por el IECS (Instituto de Efectividad Clínica y Sanitaria) y avalado por la UBA y la Escuela de Salud Pública de Harvard.
Carga horaria total: 800 hs MAR 2001- DIC 2002
Residencia y Jefatura de Residentes en Cardiología, en el Hospital Municipal "Cosme Argerich" MAY1980- ABR 1985
CONSULTORIA INSTITUCIONAL
SANATORIO MATER DEI (Consultorios Externos) 2012
ADECRA (Médicos Neonatólogos) 2012
HEALTH GROUP (Prevención Cardiovascular) 2012
SANATORIO MATER DEI (Cuidados Especiales) 2011
A lo largo de este tiempo he desarrollado (contenidos médicos), puesto en marcha (logística de implementación) y gerenciado (monitoreo de la marcha y corrección de desvíos) de múltiples proyectos.

Cuerpo Académico

- Mg. Eugenio R. Santillán

2011, Posgrado: V Programa Iberoamericano de Formación de Formadores en R.S.E. - REDUNIRSE
2009, Máster en Dirección y Gestión de Servicios de Salud – OISS y Universidad de Alcalá (España)
2008, Diplomado en Gestión de la Calidad en las Organizaciones de Salud - AMA (Asociación Médica Argentina)- IRAM
2007, Analista de Control de Inventarios y Gestión de la Demanda – ARLOG
2006, Posgrado de Logística y Solución de Casos – Facultad de Ingeniería - Universidad de Buenos Aires
2001, Licenciado en Administración – Facultad de Ciencias Económicas - Universidad de Buenos Aires
1983, Técnico Superior en Seguridad Marítima - Prefectura Naval Argentina
EXPERIENCIA PROFESIONAL

2006 a la actualidad, Presidente de Conteo

Físico S.A.

OTRAS ACTIVIDADES

Integrante del Grupo de Estudio (IRAM) de la norma ISO/CD 55000.2 (Asset management — Overview, principles and terminology)

Integrante del Grupo de Estudio (IRAM) de la norma ISO/CD 55001.2 (Asset management — Management systems - Requirements)

Integrante del Grupo de Estudio (IRAM) de la norma ISO/CD 55000.2 (Asset management — Management systems – Guidelines for the application of ISO 55001)

Co-coordinador del sitio <http://www.gestiondesalud.net> , incluido en el Proyecto

Ángel® (sistema electrónico de historias clínicas)

Integrante del Grupo de Estudio de la norma IRAM 30200 (Guía de interpretación e implementación de la norma ISO 9001:2008 en organizaciones de salud)

Consultoría en gestión de activos del Proyecto Ángel® (sistema electrónico de historias clínicas)

Miembro de la Comisión de Salud del Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la C.A.B.A.

Los módulos podrán ser dictados por todos o algunos de los docentes mencionados en forma indistinta. La Universidad se reserva el derecho de realizar cambios en el cuerpo docente que considere pertinentes.

Consideraciones Generales

- Modalidad:

Semana!: Martes de 19:30 a 21:30 h.

- Inicio:

13 de Agosto de 2013

Cronograma de Módulos

- Módulo: 1 13 y 20 de Agosto

- Módulo 2: 27 de Agosto y 3 de Septiembre

- Módulo 3: 10 y 17 de Septiembre

- Finalización:

17 de Septiembre de 2013

- Duración:

12 horas

- Sede de Dictado:

Facultad de Ciencias Económicas. Zabala 1837. Belgrano

- Admisión

Profesionales del área de la Salud y personal jerárquico de instituciones de salud y que no tiene actividad asistencial

- Metodología

Será en "formato taller" (lo que significa que deberán estar distribuidos en grupos de 4 ó 5 personas, sea en sillas alrededor de una mesa o en pupitres)

- Material didáctico

Se entregarán los materiales impresos necesarios para la realización de los distintos "ejercicios" (será enviado un archivo por módulo, a ser impreso con todos los ejercicios correspondientes)

- Certificados:

La Universidad de Belgrano extenderá el respectivo certificado a quienes tengan la asistencia mínima exigida.