



# DIPLOMADO EN GESTION Y DIRECCION DE SERVICIOS DE SALUD

Una de las necesidades identificadas en las instituciones de salud de la Provincia de Tucumán y de la Región del NOA, es la de mejorar cualitativamente los procesos de gerenciamiento y dirección de organizaciones del sector, tanto prestadoras como financiadoras y reguladoras de salud. Dichos procesos requieren de conocimientos, habilidades y actitudes específicas, basadas en marcos conceptuales y metodológicos que posibilitan su fundamentación y sistematización. El Diplomado en Gestión y Dirección de Servicios de Salud (Nivel I) tiene como propósito ofrecer formación inicial tendiente a la profesionalización del personal de salud de organismos públicos y privados, en vistas a un mejoramiento creciente de la calidad de las prácticas cotidianas.

## **OBJETIVOS**

Ofrecer oportunidades para que los alumnos:

- ✓ Se aproximen al conocimiento del sistema de salud, sus características, principios ordenadores, organización y relaciones con los demás subsistemas sociales.
- ✓ Conozcan los diversos procesos involucrados en la gestión de los sistemas de salud desde perspectivas teóricas y metodológicas
- ✓ Adquieran herramientas básicas de planificación, gestión y evaluación de procesos y resultados en salud.
- ✓ Conozcan experiencias e investigaciones actuales sobre el Sistema de Salud Argentino, realizadas por profesionales de prestigiosas instituciones del sector (Hospital Universitario Austral; Hospital de Alta Complejidad “El Cruce”, Universidad Isalud, Hospital Italiano, Swiss Medical, entre otras).
- ✓ Realicen procesos de articulación entre los contenidos del diplomado y sus prácticas en instituciones de salud, procurando que éstas mejoren cualitativamente de manera paulatina.

## **DESTINATARIOS**

Profesionales de la salud, funcionarios, técnicos, personal administrativo, responsables de la gestión de organismos, servicios o instituciones de salud que quieran profesionalizar su formación en herramientas de gestión para la moderna Administración Hospitalaria colaborando, así, en el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud.

## **CONTENIDOS**

1. **El Sector Salud.** Antecedentes históricos del cuidado y la atención de la salud. Demandas en salud, actuales y futuras. Análisis del sector salud: políticas de salud, estado de salud de la población, sistema de salud. Modelo de atención en Argentina y en Tucumán. Estado de salud de la población en Argentina.



- 2. Sistemas de Salud.** Modelos ideales de sistemas de salud: universalista, del seguro social, privado, asistencialista. Modelos de financiamiento y de cobertura de los sistemas ideales. Sus fortalezas y debilidades. Sistemas mixtos. Relación del sistema de salud con los sistemas sociales. Seguro público de salud. Sistema de salud en Argentina y sus subsistemas. Subsidio cruzado de los sistemas fragmentados. Análisis comparativo entre el sistema de salud argentino y los de Chile, España y EE UU.
- 3. Gestión de Organizaciones de Salud 1.** Antecedentes históricos globales y en Argentina. Organizaciones de salud en la actualidad. Niveles de atención. Niveles de complejidad. Componentes del sistema de salud: modelo de gestión, modelo de financiamiento, modelo de atención, modelos de prestación y cobertura. Relación de agencia. Interrelación entre los modelos de gestión. El hospital como empresa.
- 4. Planificación Estratégica.** Teoría de la organización. Enfoque sistémico. Definiciones: organización, misión, visión, valores, política, objetivos, metas. Análisis del contexto organizacional. Concepto. Modelos. Planificación estratégica. Objetivos estratégicos y operativos. Mapa estratégico. Plan operativo anual. Estrategias. Estructura organizacional. Recursos. Alineamiento estratégico. Control de gestión, análisis y revisión. Indicadores. Ciclo de mejora continua. Factores críticos de éxito. Procesos asociados a los factores críticos de éxito.
- 5. Calidad en Salud 1.** Definiciones de calidad. Evolución de los enfoques. El concepto de calidad en atención de la salud y sus atributos. Antecedentes históricos de la calidad en salud. Evaluación de la calidad: estructura, proceso y resultado. Herramientas de evaluación. Estándares de calidad. Acreditaciones. Enfoque en el usuario: requisitos, percepción de la calidad. Herramientas para medir la satisfacción del usuario. Introducción a la gestión de la calidad.
- 6. Gestión por Procesos.** Definición de proceso. Identificación y documentación de un proceso. Componentes. Gestión de un proceso. Modelo de gestión por procesos: definición, paradigma del modelo. Comparación con el modelo funcional. Ventajas y riesgos del modelo por procesos. Tipos de procesos. Determinación de los procesos a gestionar. Mapa de procesos. Alineamiento con el mapa estratégico. Procedimientos: documentación, flujogramas. Seguimiento y evaluación del desempeño de los procesos. Revisión de indicadores. Mejora de procesos. Desvíos, tolerancia. Herramientas de búsqueda de causa raíz de desvíos o no conformidades. Correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora. Equipos de mejora.
- 7. Gestión del Factor Humano en Salud.** Diferencia entre administración y gestión. Caracterización de los recursos humanos en salud. Situación del mercado de recursos humanos en salud en Argentina. Administración y modelos de contratación de RRHH en salud. Determinación de plantillas y presupuesto de personal. Estructura matricial de RRHH. Organigramas. Perfiles de puesto, competencias. Selección de personal. Inducción. Evaluaciones de desempeño. Planes de carrera y de formación. Eficacia de las capacitaciones. Cultura organizacional. Comunicación estratégica. Equipos multidisciplinarios de trabajo. Liderazgo efectivo. Clima laboral: medición, incentivos, motivación, conflictos.
- 8. Regulaciones Normativas de las Prácticas en Salud.** El derecho a la salud: regulaciones normativas nacionales e internacionales. Normas jurídicas sobre la práctica médica y de enfermería en Argentina. Responsabilidad médica y ética profesional. Derechos del paciente. La historia clínica y el derecho a la información. Ley Nacional 26.529/09. Consentimiento



informado. Informe médico. Importancia del registro clínico en materia judicial. Responsabilidad asistencial de organizaciones prestadoras de servicios de salud.

**9. Auditoría en Salud.** Concepto y objetivos de la Auditoría. Orígenes de la Auditoría Médica en la Argentina. Tipos de Auditoría y herramientas que se utilizan en cada caso. Estructura, procesos, resultados e informes de Auditoría. Utilización de la información para la toma de decisiones.

**10. Módulo de integración Teoría-Práctica.** Este módulo estará conformado por un conjunto de actividades de observación y análisis a realizarse en instituciones de salud a definir.<sup>1</sup>

### **METODOLOGIA DE TRABAJO**

De acuerdo con actuales tendencias de formación en servicio, el Diplomado se realiza con una Modalidad de Enseñanza semi-presencial, centrada en aprendizajes de carácter comprensivo, participativo y articulado con las prácticas que los participantes desempeñan en sus respectivos lugares de trabajo, buscando un impacto directo en la mejora de las mismas.

Los encuentros presenciales se desarrollan de la siguiente manera:

- ✓ Conferencia central a cargo de un invitado especial de reconocida trayectoria, perteneciente a una prestigiosa institución prestadora de salud o formadora de RR HH en salud, para introducir el tema correspondiente al módulo que se aborda. Luego se ofrece un espacio para preguntas y debates.
- ✓ Clases de carácter teórico práctico durante las cuales se continúa con el desarrollo del tema.
- ✓ Se entrega la bibliografía y la actividad de estudio independiente, con su trabajo práctico, que debe ser realizada en el período intermedio hasta el próximo encuentro presencial.

### **CARGA HORARIA**

200 horas cátedra distribuidas de la siguiente manera: 120 tienen carácter presencial y 80 se aplican al desarrollo de actividades de Estudio Independiente que los alumnos realizan a través de un aula virtual, con acompañamiento tutorial. Dichas actividades se centran en la lectura de materiales bibliográficos y en la realización de un trabajo práctico por cada módulo del programa.

### **REQUISITOS DE APROBACION**

- ✓ 80% de asistencia a los encuentros presenciales
- ✓ Aprobación del 100% de las Actividades de Estudio Independiente
- ✓ Aprobación de un Trabajo Final de Evaluación

**DURACION:** Marzo a Diciembre de 2017 (10 encuentros presenciales)

---

<sup>1</sup> Se desarrolla por medio de la realización de un viaje que posibilita a los alumnos visitar prestigiosas instituciones de salud argentinas y extranjeras. Dichos viajes son financiados por los participantes. (Oportunamente se brindará más información)

Durante 2017, ofrecemos tres posibilidades:

- a. San Pablo, Brasil, 4 días en el mes de Mayo
- b. Buenos Aires, 4 días en el mes de Septiembre
- c. Andalucía, España, mes de Octubre



**ACYST**  
ASOCIACION DE CLINICAS Y  
SANATORIOS DE TUCUMAN



**FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS**  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUCUMAN

---

**HORARIOS:** Viernes de 8.30 a 16.30 hs.

**CRONOGRAMA**

31 de Marzo - 28 de Abril - 19 de Mayo - 16 de Junio - 21 de Julio - 18 de Agosto - 15 de Septiembre -  
20 de Octubre - 17 de Noviembre - 07 de Diciembre

**DIRECCION ACADEMICA**

**Prof. Marta Vistalli** - Profesora en Ciencias de la Educación. Especialista en Educación Médica. Profesora Asociada de la UNT. Ex Secretaria Académica de la Facultad de Filosofía y Letras y de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la UNT. Consultora en Educación.

**COORDINACION DOCENTE**

**Dra. Gabriela Dantur** - Médica, Especialista en Gestión de Calidad y Auditoría de Servicios de Salud; en Clínica Médica y en Geriatría.

**CUERPO DOCENTE**

Integrado por Especialistas Locales y por Invitados de prestigiosas instituciones (Universidad Austral, ISalud, Hospital Italiano, entre otras).

**INFORMES E INSCRPCION**

Asociación de Clínicas y Sanatorios de Tucumán

San Juan 981 (4000) Tucumán

Tel/Fax: (0381) 4306536 Int. 17

[capacitacion@acyst.org.ar](mailto:capacitacion@acyst.org.ar) - [www.acyst.org.ar](http://www.acyst.org.ar)