

**FEDERACION DE ASOCIACIONES DE TRABAJADORES DE LA SANIDAD  
ARGENTINA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN**

**CURSO DE ACTUALIZACIÓN PARA PERSONAL ADMINISTRATIVO DE  
ESTABLECIMIENTOS DE SALUD**

Autora de los Módulos: Lic. Albertina González

**1.- JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA**

El desarrollo de los servicios de salud en los últimos años ha sido posible por la disponibilidad de información registrada para conocer la realidad sobre la cual actuar. Si bien los profesionales de la salud tienen la obligación legal de dejar constancia de sus actos, la recopilación, el ordenamiento y archivo de los mismos no sería posible sin la valiosa colaboración del personal administrativo que desarrolla sus actividades en los diferentes sectores de las instituciones de salud.

El trabajo del personal administrativo es difícil y complicado ya que debe incorporar a su lenguaje habitual, terminología médica, decodificar los términos y las escrituras de los médicos y poder transmitir a pacientes, familiares, profesionales, proveedores y público en general las respuestas para los procedimientos administrativos que sirven de soporte para las actividades de atención de la salud. Además, deben tener conocimiento de la informática y la actualización permanente de los programas que se presentan en el mercado.

El presente curso tiene la intención de brindar una base de conocimientos de las funciones del personal administrativo de los establecimientos de salud que deben acompañar las actividades de atención a los pacientes. Así las instituciones disponen de personal administrativo en los siguientes sectores:

- Recepción
- Admisión y Alta de pacientes
- Estadística
- Oficina de Personal
- Sector administrativo - contable
- Secretaría de Direcciones y Departamentos Médicos y de Diagnóstico y Tratamiento
- Consultorios externos, Internación y Quirófanos
- Compras y suministros varios
- Auditoria
- Departamento de Docencia e Investigación
- Comités Científicos y Técnicos

Se ha mencionado algunos sectores que pueden o no disponer de personal administrativo, conforme a como se ha organizado la institución, a la carga de trabajo y a las posibilidades de incorporar mas personal. Se conoce la situación actual de las instituciones de salud, que en general están en serios problemas de financiamiento, demoras en el pago de salarios, cambios en la conducción, restricciones en los gastos, aumento o disminución de la demanda de paciente, pero se entiende que las actividades que se realicen, aún en estas circunstancias, no pueden dejar de ser controladas y registradas para satisfacer las necesidades de seguridad de las atención de las personas y las disposiciones contables y legales a las que están sujetas.

Es importante tomar un tiempo de reflexión para comprender porque se producen ciertos hechos en las instituciones, porqué hay conflictos y dar orientaciones para el mejor manejo de los problemas considerando a los pacientes como eje alrededor del cual se desarrollan las actividades asistenciales, administrativas, docentes y de investigación. Las actividades administrativas constituyen el soporte que requieren los cuidados médicos y los

recursos que se necesitan para realizarlos, de manera de disponer de información confiable para la toma de decisiones en tiempos de crisis.

## **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 mejora de la calidad de atención a los pacientes
- Contribuir a mejorar la gestión institucional.

## **3.- CARACTERÍSTICAS DEL DESARROLLO DEL CURSO**

Se dictará en la modalidad a distancia en tres módulos. En cada módulo se incluirán documentos para la lectura y reflexión y actividades de evaluación. Cada módulo debe ser aprobado antes de considerar el siguiente.

Durante el estudio puede consultar a personal profesional y administrativo que hayan realizado capacitación en el tema, observar como realizan las actividades administrativas en su lugar de trabajo. El curso le debe servir fundamentalmente para mejorar los procedimientos a su cargo, mejorar el trato con los pacientes, utilizar adecuadamente los recursos de que dispone, trabajar en equipo y crear un clima de asegure la disponibilidad de información confiable para la toma de decisiones.

## **4.- PROGRAMA DEL CURSO DE ACTUALIZACIÓN PARA PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD**

### ***MODULO 1. LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS***

#### **OBJETIVOS:**

- Analizar las características de las actividades del personal administrativo
- Definir los servicios de la institución
- Reconocer algunos términos de uso hospitalario
- Reconocer comportamientos institucionales.

#### **CONTENIDOS**

- Las actividades propias del personal administrativo. Condiciones especiales
- Los servicios de una institución d de salud.
- Los comportamientos institucionales: la cultura de la organización
- Definiciones de uso hospitalario
- El sistema de Información
- Los derechos del enfermo hospitalizado

### ***MÓDULO 2. MODALIDADES DE ORGANIZACIÓN EN LAS INSTITUCIONES DE SALUD***

#### **OBJETIVOS:**

- Analizar los aspectos de la gestión de servicios de salud
- Reconocer los conflictos institucionales
- Definir el marco ético para las acciones de atención de la salud
- Poner en práctica medidas de seguridad para pacientes y personal

#### **CONTENIDOS**

- La gestión de los servicios de salud
- Algunos conflictos en las instituciones de salud: las zonas grises y el acoso psicológico.
- Nociones de ética y bioética en salud. Principios. La humanización de la atención
- Control de infecciones en las instituciones de salud. Procedimientos de mayor efecto.

### **MÓDULO 3. ACTIVIDADES QUE REQUIEREN APOYO ADMINISTRATIVO ESPECIALIZADO**

#### **OBJETIVOS**

- Conocer aspectos relacionados con la organización de los recursos humano en salud
- Analizar algunos aspectos de la auditoría de prestaciones
- Conocer las formas de evaluación de la calidad de atención

#### **CONTENIDOS**

- La gestión de recursos humanos en salud. Aspectos que comprende
- Área de Auditoría Médica. Funciones. Tipos de Auditorías. Elaboración de normas para auditoría médica.
- Metodología para el análisis de la facturación
- Facturación de medicamentos
- Calidad en salud. Los servicios al cliente.
- Acreditación de establecimientos. Algunos estándares para evaluar sectores relacionados con el área administrativa y técnica.

#### **5.- DISEÑO DEL CURSO**

- **Cantidad de horas:** 60 horas teórico-prácticas
- **Duración:** se prevé una duración de seis meses como máximo con la entrega de tres módulos temáticos
- **Beneficiarios:** personal administrativo afiliados a ATSA. La orientación del curso es de actualización para personal sin especialización en el área administrativa. Para cada curso podrán inscribirse hasta 30 alumnos. La inscripción de realizará en las sedes de ATSA local.
- **Recursos didácticos:** se entregara a los alumnos tres módulos para el estudio independiente.
- **Tutorías:** Los alumnos podrán realizar consultas por teléfono, fax, e-mail y correo postal a la Secretaría de Educación de FATSA.
- **Evaluación:** Se realizará una evaluación por cada módulo. Se considerará la posibilidad de un recuperatorio por módulo. El alumno que haya aprobado los tres módulos recibirá certificado de aprobación del curso. Las evaluaciones consistirán en cuestionarios y presentación de trabajos. Con la evaluación del tercer módulo se entregará a cada alumno un cuestionario para evaluación del curso.
- **Coordinación:** se realizará por intermedio del responsable de capacitación de la filial quien tratará de aclarar las dudas de los alumnos utilizando las instrucciones dadas oportunamente.

#### **BIBLIOGRAFÍA**

- Milano, Antonio: **Resolución de Problemas y Toma de Decisiones.** Ediciones Macchi. Buenos Aires. Argentina 1993
- O'Donnell, Juan Carlos: **Administración de los Servicios de Salud. I. Condicionantes y Gestión.** Fundación Universidad a Distancia Hernandarias. Buenos Aires, Argentina 1995
- O'Donnell, Juan Carlos: **Administración de los Servicios de Salud. II. Calidad Médica y Gerencia de Servicios Asistenciales de Apoyo.** Editorial Universidad a Distancia Hernandarias. Buenos Aires. 1997.
- Guilli, Juan José y col: **Sistemas Administrativos. Técnicas y Aplicaciones.** Fundación Universidad a Distancia Hernandarias. Buenos Aires. 1995
- Pujol, Miguel Jaime: **La Administración en Salud.** Ediciones Héctor Macchi. Buenos Aires. 1995