

CURSO

DE ADMINISTRACIÓN

Y SECRETARIADO

DE CENTROS SANITARIOS

Este programa docente está destinado a la capacitación de personas interesadas en obtener un diploma en administración y secretariado de centros sanitarios, bien para su incorporación al mercado laboral o para el reciclaje y puesta al día de conocimientos y habilidades que se utilizan en este puesto de trabajo.



1. PRESENTACIÓN

La creciente transformación de las organizaciones sanitarias y la progresiva implantación de nuevas formas de gestión en los centros y servicios del Sistema Nacional de Salud, generan la necesidad de contar con profesionales bien capacitados en las tareas de administración y secretariado de servicios y unidades clínicas, así como de cualquier otro servicio de apoyo que se encuentre en la estructura con la que cuenta los centros sanitarios.

El profesional que desempeñe este puesto de trabajo debe tener una formación polivalente, dado las competencias específicas que debe realizar. Desde un primer momento su tarea es clave para colaborar junto a los otros miembros de la organización en la consecución de metas y fines pactados.

El curso de Administración y Secretariado de Centros Sanitarios (CASIS) está diseñado para capacitar a los alumnos en la adquisición o reciclaje de los conocimientos y habilidades necesarias para acceder y desarrollar su actividad profesional en la diversidad de dispositivos con la que cuenta el sector sanitario, tanto en el ámbito público como privado, teniendo este profesional las competencias necesarias para ejercer una labor colaborativa eficaz y eficiente en la organización.

El curso adopta un modelo de formación permanente innovador, basado en los requisitos y metodología de evaluación de las competencias específicas que el estudiante debe ser capaz de adquirir y posteriormente ejercer en el medio laboral relacionado con la misión del puesto de trabajo.

2. DESTINATARIOS

El curso va dirigido a:

- Todas las personas interesadas en adquirir las competencias necesarias para comenzar a trabajar en el campo de la administración y secretariado de centros y servicios sanitarios: hospitales, centros de salud, centros geriátricos, centros monográficos dentales, radiología, laboratorios, rehabilitación, etc.
- Profesionales que actualmente trabajan en centros sanitarios y necesitan un reciclaje y especialización en competencias administrativa de nueva generación.

3. TITULACIÓN REQUERIDA

El curso va dirigido preferentemente a personas que tengan la titulación de Formación Profesional de segundo y primer grado en la rama de administración y gestión o ramas

afines, sin embargo también está abierto el acceso a este curso a quien disponga del título de Bachiller, y ESO con 18 años cumplidos. Los alumnos deberán acompañar en el sobre de matrícula el documento que acredite el acceso al curso.

Es aconsejable que el alumno que quieran acceder a este curso posean habilidades en el manejo de los programas básicos de ofimática: Word y Excel.

4. TÍTULO Y SALIDAS LABORALES

Al finalizar el curso, todos los alumnos que hayan superado las pruebas de evaluación, recibirán un certificado de estudios de la UNED, en el que figurará el número de horas lectivas del curso y la descripción de las competencias superadas.

Entre las posibles salidas laborales que puede proporcionar la realización de este curso, destacan las siguientes:

- Acceder al área administrativa de centros sanitarios asumiendo tareas propias de las competencias adquiridas en el curso.
- Secretaría en el área administrativa de unidades y servicios clínicos de centros sanitarios públicos y privados.
- Formar parte de los servicios administrativos de unidades de investigación, fundaciones para la investigación biomédica e institutos de investigación sanitaria.
- Formar parte de los servicios administrativos, secretariado y atención al público en gabinetes monográficos de diagnóstico por imagen, laboratorios, rehabilitación, odontología, y de medicina y cirugía estética.
- Formar parte de los servicios administrativos de Unidades sociosanitarias y dependencia, residencias geriátricas, centros de día, centros de crónicos y mutuas de accidentes.
- Formar parte de los servicios administrativos sanitarios en las Comunidades Autónomas, Diputaciones y Ayuntamientos.

5. OBJETIVOS Y COMPETENCIAS ESPECIFICAS

Objetivos:

- Capacitar a los participantes para que conozcan y sepan dar respuestas adecuadas a los nuevos retos a los que se enfrenta la gestión de centros sanitarios.
- Saber actuar en los circuitos de gestión y emplear buenas prácticas administrativas.

- Proporcionar habilidades necesarias para el desarrollo de una acción eficiente en la administración y secretariado de los centros y servicios sanitarios.

Competencias Específicas:

Al completar el curso el alumno será capaz de aplicar las competencias específicas que a continuación se describen:

- CE.01. Conocer y diferenciar las disciplinas que integran el marco de las ciencias de la salud.
- CE.02. Diferenciar los tipos de sistemas sanitarios en cuanto al aseguramiento, financiación y provisión.
- CE.03. Conocer las bases legales y funcionales que sustentan el Sistema Nacional de Salud.
- CE.04. Explicar qué es un área de salud y sus características sociodemográficas y de provisión de servicios sanitarios.
- CE.05. Conocer y poner ejemplos de los diferentes tipos de modelos de gestión en los centros sanitarios, unidades y servicios clínicos que integran la Atención Especializada.
- CE.06. Conocer y poner ejemplos de la organización de la Atención Primaria, así como describir los instrumentos actuales de la coordinación asistencial.
- CE.07. Conocer y saber distribuir un cuadro de mando dentro de la unidad clínica.
- CE.08. Conocer el tratamiento legal y saber manejar el archivo documental e informático de la historia clínica.
- CE.09. Saber colaborar en la búsqueda y tratamiento de la información y bibliografía clínica.
- CE.10. Diferenciar los sistemas de clasificación de pacientes en Atención Especializada y Atención Primaria
- CE.11. Saber manejar el fichero maestro y cumplimentar los datos administrativos de los pacientes.
- CE.12. Demostrar habilidades en el control emocional relacionado con las relaciones laborales y profesionales.
- CE.13. Saber analizar los problemas y colaborar en la gestión de soluciones a los conflictos.
- CE.14. Saber gestionar las agendas de citas y control de la periodicidad temporal aplicando técnicas inductivas de priorización y toma de decisiones.
- CE.15. Saber establecer un proceso eficaz de comunicación en la atención a las personas.
- CE.16. Conocer y colaborar en el uso las herramientas más utilizadas en redes sociales aplicadas a la salud.
- CE.17. Conocer el concepto de marketing sanitario y diferenciar los instrumentos más utilizados en la estrategia de competencia en los servicios sanitarios.
- CE.18. Analizar el perfil laboral del administrativo y secretaria/o de los centros sanitarios.
- CE.19. Conocer y diferenciar los elementos de un presupuesto general.

- CE.20. Conocer los servicios de apoyo que tiene un hospital y saber describir las funciones de un administrativo en los servicios generales de un centro sanitario.
- CE.21. Saber los procedimientos que se realizan en las unidades clínicas y el papel que desempeña en ellos el administrativo.
- CE.22. Saber los procedimientos que se realizan en los centros de salud y el papel que desempeña en ellos el administrativo.
- CE.23. Saber los procedimientos que se realizan en los servicios centrales y el papel que desempeña en ellos el administrativo.
- CE.24. Conocer el concepto de calidad y saber diferenciar los principales subsistemas que componen la calidad total.
- CE.25. Conocer los principales modelos de calidad que se utilizan en la gestión de los servicios de salud.
- CE.26. Conocer que es un proceso y saber diferenciar los elementos principales que los compone.
- CE.27. Conocer la DPO y la formulación de objetivos administrativos.
- CE.28. Conocer el papel y funciones que ejerce el administrativo en la gestión de la prescripción farmacéutica
- CE.29. Analizar el papel y funciones que ejerce el administrativo en los proyectos de I+D+i.
- CE.30. Ser capaz de elaborar una memoria final, describiendo las competencias adquiridas y relacionarlas con las materias estudiadas durante el curso.

6. PROGRAMA Y CONTENIDOS

MÓDULO 1

LOS SISTEMAS DE SALUD Y SERVICIOS SANITARIOS.

- Unidad didáctica 1.1. Las Ciencias de la Salud, disciplinas que la integran.
- Unidad didáctica 1.2. Los Sistemas Sanitarios: Modelos y diferencias.
- Unidad didáctica 1.3. El Sistema Nacional de Salud Español: organización y características.
- Unidad didáctica 1.4. El área de Salud, planificación y regionalización.
- Unidad didáctica 1.5. Atención Especializada: El Hospital, tipos y modelos de gestión. Unidades y servicios clínicos, misión por especialidades.
- Unidad didáctica 1.6. Atención Primaria: Organización de los equipos de Atención Primaria. Coordinación entre niveles asistenciales. Centros de continuidad asistencial: geriátricos y crónicos.

MÓDULO 2

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN SANITARIA.

- Unidad didáctica 2.1. Los Sistemas de Información y el Control de Gestión: aplicación de los sistemas de información y cuadro de mando en la actividad sanitaria y otros servicios.
- Unidad didáctica 2.2. La Documentación Sanitaria: historia clínica en atención especializada, historia clínica en atención primaria e historia clínica Informatizada integrada.
- Unidad didáctica 2.3. Las fuentes documentales de información sanitaria.
- Unidad didáctica 2.4. Búsqueda de información sanitaria en internet.
- Unidad didáctica 2.5. Sistema de clasificación de pacientes y enfermedades en atención especializada y atención primaria: CIE-IOMC, GRDS y otros. El Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD)
- Unidad didáctica 2.6. Fichero Maestro de Pacientes: normas de filiación e identificación de pacientes. Papel del administrativo.

MÓDULO 3

HABILIDADES DE RELACIÓN Y COMUNICACIÓN.

- Unidad didáctica 3.1. Inteligencia y Competencias Emocionales: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y destrezas sociales.
- Unidad didáctica 3.2. Análisis de Problemas y Gestión de Conflictos.
- Unidad didáctica 3.3. Gestión del Tiempo y agendas. Técnicas de priorización.
- Unidad didáctica 3.4. La Comunicación: Habilidades en la Comunicación interpersonal, telefónica y virtual. Atención al público y personas.
- Unidad didáctica 3.5. La Comunicación en las Redes Sociales aplicadas en salud: Twitter, Facebook, Blogs.
- Unidad didáctica 3.6. Marketing Sanitario.

MÓDULO 4

ADMINISTRACIÓN EN LOS SERVICIOS DE PERSONAL, ECONÓMICOS Y GENERALES.

Unidad didáctica 4.1. Bases legales que regulan las relaciones laborales del personal administrativo y secretariado de centros sanitarios

Unidad didáctica 4.2. El Presupuesto: Características generales del presupuesto en los centros sanitarios.

Unidad didáctica 4.3. Administración en los Servicios de Hostelería: cocina, lavandería, limpieza y mantenimiento.

Unidad Didáctica 4.4. Procedimientos generales de las Unidades Clínicas. Papel del administrativo.

Unidad Didáctica 4.5. Procedimientos generales de los centros de Salud. Papel del administrativo.

Unidad Didáctica 4.6. Procedimientos generales en Servicios Centrales. Papel del administrativo.

MÓDULO 5

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y COMPETENCIAS EN LOS SERVICIOS DE SALUD.

Unidad didáctica 5.1. La Calidad: concepto, características y subsistemas de calidad.

Unidad didáctica 5.2. Modelos de Calidad: Modelo Europeo de Excelencia (EFQM), modelo ISO.

Unidad didáctica 5.3. Gestión por Procesos: aplicación en el campo de secretariado y administración de servicios clínicos.

Unidad didáctica 5.4. Dirección Participativa por Objetivos. Rol del administrativo en el seguimiento de objetivos.

Unidad didáctica 5.5. Calidad en el uso racional del medicamento. Circuito de prescripciones y papel del administrativo.

Unidad didáctica 5.6. Gestión administrativa en proyectos I + D + i.

MÓDULO 6

Trabajo práctico: memoria de competencias adquiridas. Al finalizar el estudio de los contenidos didáctico, el alumno deberá elaborar una memoria que refleje la revisión de las competencias adquiridas, según la guía que se le facilite para dicha actividad.

7. METODOLOGÍA

El curso se imparte mediante una modalidad e_learning (aprendizaje electrónico a distancia), a través de plataforma docente con soporte virtual de redes sociales. Cada alumno matriculado recibirá por correo electrónico los datos que le permita acceder a la plataforma docente. A partir de ese momento, el alumno puede acceder a la plataforma y enfocar el estudio del curso a su ritmo, si bien, cada módulo cuenta con una guía de planificación de los estudios y actividades.

Las actividades que cada alumno debe realizar son las siguientes:

- *Estudio de las unidades didácticas y preparación de pruebas de evaluación.* Las unidades didácticas se encuentran en la plataforma docente en formato PDF y lección. Cada módulo contiene 6 unidades didácticas que se pueden estudiar prácticamente en un mes. Sin embargo al ser un curso on-line los alumnos pueden planificarse su tiempo de estudio según sus intereses personales.
- *Ejercicios de competencias adquiridas.* En la plataforma están localizados los formularios de competencias adquiridas, los cuales deben descargarse por el alumno, cumplimentarlo y volverlo a subir para su corrección. Cada libro de competencias consta de diversos ejercicios teóricos y prácticos relacionados con las materias del módulo.
- *Tutoría on line.* La plataforma cuenta con un *Foro de consultas de contenidos*, donde se puede plantear y resolver cuestiones relacionadas con la materia docente del curso. Esta herramienta permite compartir entre la comunidad de alumnos inscritos las dudas, aportaciones, comentarios, etc., formulados por los alumnos junto con las soluciones o aclaraciones aportadas por los profesores.

8. PREINSCRIPCIÓN, DURACIÓN Y NÚMERO DE HORAS

El plazo de matriculación es libre y continuado, por tanto el alumno puede formalizar su matrícula a lo largo de todo el año.

El tiempo máximo de permanencia es de un año, esto quiere decir que, si bien el programa está diseñado en ratios de estudio y actividades prácticas y evaluativas de seis meses, el alumno puede cursar el programa durante un periodo de un año desde su fecha de matrícula.

La duración del curso es de 375 horas lectivas.

- 275 horas de estudio y preparación de exámenes.
- 100 horas de trabajos prácticos y realización de pruebas evaluativas.

9. PRECIO DEL CURSO

El precio del curso es de 350 €

10. EVALUACIÓN

Para aprobar el curso se establece un modelo de evaluación continua a través de los siguientes criterios:

Exámenes. Los alumnos deben superar una prueba de evaluación consistente en responder un total de 14 preguntas, de las cuales 7 corresponde a un tipo de respuesta elección múltiple y otras 7 a un tipo de verdadero/ falso, por cada módulo. Si el examen se aprueba se libera la materia del módulo. Es la opción recomendable. Si el alumno opta por un examen final deberá cumplimentar un ejercicio de 70 preguntas en la misma proporción que la anterior, es decir, 35 tipo test y 35 de V/F.

Cada alumno dispone de 2 oportunidades de examen por cada módulo, así como 2 oportunidades en el examen final.

Competencias Adquiridas. Cada módulo dispone de un libro de competencias específicas evaluables, que el alumno puede ir resolviendo en la medida que culmina el estudio de cada módulo o bien desarrollar el módulo 6, dónde deberá cumplimentar el libro de competencias del curso a la finalización del mismo. Al igual que en los exámenes, si el alumno aprueba la evaluación de las competencias modulares libera la materia de dicho módulo.

11. EQUIPO DOCENTE

DIRECTOR:

- **José Ramón Mora.** Secretario académico del Máster Universitario en Administración Sanitaria (UNED) y Director adjunto del máster de dirección médica y gestión clínica (UNED/ENS).

Coordinadores de alumnos:

- **Fernando Adam.** Técnico de la unidad de calidad del Centro Nacional de Microbiología. Instituto de Salud Carlos III
- **Juan José Lucas.** Técnico de la unidad de calidad del Centro Nacional de Microbiología. Instituto de Salud Carlos III.

Secretaria y Gestora de Redes Sociales.

- **Elena Romero.** Técnico en secretariado de cursos y proyectos.

Tutor de apoyo en red:

- **Francisco Javier Fernández.** Técnico en apoyo de redes virtuales.

Profesorado:

- **José Luis Puerta.** Profesor colaborador de planificación y gestión de servicios de salud de la Escuela Nacional de Sanidad
- **Omar Díaz.** Profesor colaborador de planificación y gestión de servicios de salud de la Escuela Nacional de Sanidad
- **Carlos Elvira.** Jefe del servicio de admisión y documentación clínica hospital universitario San Carlos de Madrid. Profesor colaborador de la Escuela Nacional de Sanidad.
- **María Dolores Asenjo.** Jefe de servicio administrativo de admisión y documentación clínica del hospital universitario San Carlos de Madrid.
- **Cristina Bojo.** Jefe de programas. Biblioteca Nacional de Ciencias de la Salud. Instituto de Salud Carlos III.

- **Virginia Jiménez.** Documentalista. Biblioteca Nacional de Ciencias de la Salud. Instituto de Salud Carlos III.
- **Natividad Calvente.** Jefe de Área de análisis de medicamentos de la Escuela Nacional de Sanidad. Profesora de la Escuela Nacional de Sanidad.
- **Rosa Escribano.** Técnico en comunicación, imagen y sonido. Escuela Nacional de Sanidad
- **Alfredo Sánchez.** Médico Inspector de servicios Sanitarios. Profesor de la Escuela Nacional de Sanidad.
- **José María Antequera.** Profesor y Jefe de servicio de bioética y derecho sanitario de la Escuela Nacional de Sanidad.
- **Juan José Cañas.** Profesor colaborador de economía de la salud de la Escuela Nacional de Sanidad.
- **María José González de Suso.** Directora de programas de la subdirección General de proyectos internacionales de investigación.. Instituto de Salud Carlos III.
- **María Isabel Lucena.** Catedrático de Farmacología. Facultad de Medicina. Universidad de Málaga. Instituto de Investigación Biomédica de Málaga (IBIMA)
- **Elena Romero.** Community Manager por la FUNED.
- **Fernando Adam.** Profesor colaborador de la Escuela Nacional de Sanidad.
- **Juan José Lucas.** . Profesor colaborador de la Escuela Nacional de Sanidad.
- **María Codesido.** Directora Gerente del Hospital Universitario Puerta de Hierro.
- **José Ramón Mora.** Profesor y Jefe de servicio de desarrollo directivo y gestión de servicios sanitarios de la Escuela Nacional de Sanidad.