1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión de procesos administrativos en salud
- Código del Programa de Formación: 121101
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada) 649561
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada) PLANEACION
- Actividad de Proyecto (si es formación Titulada) ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN IPS A PARTÍR DE POLÍTICAS PÚBLICAS
- **Competencias**
    1. Orientar al usuario en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud vigentes.
    2. Manejar eficientemente los recursos físicos en las entidades del sector salud según delegación y requerimientos institucionales.
    3. Realizar acciones administrativas de planes y programas en las diferentes instituciones del sistema de salud de acuerdo al perfil epidemiológico de la población objeto y delegación de funciones
    4. Contribuir en el diseño de políticas que mejoren la calidad en los diferentes procesos de las instituciones de salud de acuerdo con lo establecido en el sistema de gestión de calidad y funciones delegadas.
    5. Promover la organización del talento humano de las instituciones de salud de acuerdo con política de desarrollo, norma institucional y asignación de funciones.
    6. Implementar acciones que fortalezcan la competitividad institucional de acuerdo con planeación, requerimientos del sector externo, necesidades identificadas y delegación.
    7. Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
    8. Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
    1. Aplicar los aspectos éticos y legales en el manejo de la información del usuario
    2. Desarrollar actividades de tecnovigilancia según políticas institucionales y normativa vigente
    3. Verificar especificaciones, requerimientos técnicos y administrativos para realizar el proceso de compras de acuerdo con tipo de empresa y procesos legales
    4. Planear actividades administrativas de planes y programas en salud según metodologías establecidas

5. Proponer y documentar acciones de mejora con base en la información requerida en el sistema de gestión de calidad
6. Aplicar estrategias en el proceso de selección de personal, según políticas institucionales plan del talento humano y tipo de contratación
7. Desarrollar estrategias que favorezcan el empoderamiento de la plataforma estratégica según política institucional
8. Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.
9. Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo
10. Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral.
11. Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional.
12. Asumir actitudes críticas, argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social.
13. Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico
14. Comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal y temas técnicos
15. Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves, con un vocabulario suficiente para hacer una exposición o mantener una conversación sencilla sobre temas técnicos
16. Encontrar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc
17. Encontrar información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos
18. Comunicarse en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica
19. Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico

- Duración de la Guía: 422 horas

2. PRESENTACION

En las instituciones del sector salud, La auditoría debe ser entendida como un componente del Sistema Obligatorio Garantía de Calidad, junto con el Sistema Único de Habilitación, el Sistema Único de Acreditación y el Sistema de Información a Usuarios, en el que ninguno tiene más importancia que otro. Dentro del sistema de garantía de calidad la auditoría se convierte en la herramienta fundamental para el logro a cabalidad de los demás componentes. Así mismo, es importante resaltar que para que la auditoría sea eficiente debe obedecer a una planeación sistemática, debe estar basada en criterios explícitos predeterminados, aplicarse con enfoque sistémico, con unidad de propósito y cohesión, y llevarse a cabo con una periodicidad preestablecida.

Por otro lado, para disminuir la brecha entre la calidad observada y la calidad esperada, las instituciones deberán elaborar planes de mejoramiento que contengan las acciones correctivas a implementar, garantizando la aplicación del ciclo PHVA. La aplicación del plan de mejora representa un doble reto: en primer lugar, la aplicación oportuna de acciones que bloqueen en forma efectiva las causas de los problemas y, en segundo lugar, la utilización de la información obtenida, con el propósito de evitar errores en el futuro, fortalecer el proceso de planeación de la calidad y, de ser necesario, actualizar los niveles de calidad deseada, con lo cual se avanza dentro del proceso de mejoramiento continuo, en la medida en que se está llevando a cabo un aprendizaje organizacional.

Si bien es cierto que la calidad es una herramienta de gestión, también lo es que ninguna estrategia se puede implementar sin la gestión del talento humano como principal insumo para garantizar la mejora continua.

Con base en lo anterior, lo invitamos a participar en el desarrollo de esta segunda guía de aprendizaje, que le propone una serie de actividades que culminarán con la presentación de estrategias que promuevan la calidad en las organizaciones del sector salud, la mejora en la gestión de los procesos administrativos con el enfoque centrado en el cliente, promoviendo la seguridad por el paciente.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Hablar de calidad en salud y la gestión de la calidad en entidades del sector implica involucrar el componente de humanización en la atención a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz donde se respete al otro independiente de las diferencias y similitudes. Por lo anterior le invitamos a desarrollar las siguientes actividades acompañado del equipo de instructores.

3.1.1. Observe el video “El famoso caso de la Vincristina intratecal” tomado de una situación real. A partir del video reflexionen sobre la participación de las personas en los procesos de atención en salud y la importancia de humanizar los servicios.

3.1.2 Para continuar los ejercicios de reflexión, en forma especial para involucrar el componente humano, revise el video Humanizar el cuidado: De la mala a la buena práctica, que le sugiere el equipo de instructores y participe en el conversatorio sobre humanizar la prestación de servicios de salud como aporte a la paz en Colombia.

3.1.3 Publique un resumen de lo analizado en el espacio virtual, denominado “Foro sobre experiencias humanizadoras en salud y el aporte para la construcción de la paz”. Tenga en cuenta las recomendaciones del foro para que realice su participación y apóyese en el instructor del área de ética y las actividades que le propone, para construir su participación.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

3.2.1 Con el apoyo del equipo de instructores realicen indagaciones en Internet a cerca del documento Errar es humano e identifique el significado de los siguientes conceptos:

- ✓ Evento adverso
- ✓ Evento centinela
- ✓ Incidente
- ✓ Falla latente
- ✓ Evento prevenible
- ✓ Evento no prevenible
- ✓ Barreras de seguridad
- ✓ Consentimiento informado

3.2.2 Con base en la lectura y la revisión de conceptos, ¿usted considera que el talento humano en las organizaciones del sector debe ser un recurso importante, dentro de la gestión de procesos con miras a la acreditación de la calidad? Así mismo, usted considera que la Seguridad del paciente está relacionada solo con el componente de la prestación de servicios clínicos o si, por el contrario, todas las personas vinculadas en las organizaciones del sector salud contribuyen de alguna manera con la seguridad del paciente, así sea el personal vinculado a los procesos administrativos en salud.

Su respuesta la debe sustentar en plenaria de grupo citando los documentos o autores que le sirvieron de apoyo en esta actividad.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

3.3.1 Con el apoyo del equipo de instructores, realice búsquedas en internet y apóyese en las presentaciones magistrales que se realizarán en diferentes momentos para que organice un documento que contenga las características generales de:

- ✓ Modelos de Administración
- ✓ Modelos de implementación de la calidad en salud. Tenga en cuenta literatura de Adenis Donadebian, Carlos keguelen, Referentes internacionales como IsQua, MECI.
- ✓ Modelos de gestión en salud y Modelos de gestión en salud pública. Tenga en cuenta autores como Federico Tobar, Peter Druker (Aunque no es específico de salud, se considera el padre de la gerencia moderna). Así mismo revise documentos del Ministerio de Salud y Protección Social.
- ✓ Teoría de sistemas en forma especial el enfoque sistémico y su aplicación en salud.

Apóyense en el instructor de emprendimiento para esta actividad.

3.3.2 Revise vía web, la plataforma estratégica de las organizaciones en salud de la región y del país que han logrado el reconocimiento de la acreditación en salud. De ser posible visite alguna de las entidades y trate de identificar los procesos que apoyaron la acreditación.

3.3.3 Revise el material de apoyo sobre la estrategia PASE a la equidad en salud, dispuesto por el Ministerio de Salud para garantizar la planeación integral en salud. Al concluir la revisión establezca cual es el plan de acción en salud de su región que contenga las metas, acciones, indicadores, recursos para su ejecución. Comparta el resultado en plenaria de grupo, previa revisión con el equipo de instructores.

3.3.4 Participe en forma activa, en la presentación magistral que realiza el equipo de instructores relacionada con la caja de herramientas que ha dispuesto el Ministerio de Salud y Protección Social para apoyar las organizaciones del sector en el componente de Acreditación en salud y la implementación de sistemas de información para la calidad. Parte de la revisión debe involucrar los referentes normativos de estos procesos. Posterior a la revisión, revisen cada uno de los ejes trazadores del sistema único de acreditación en salud. Conformen 7 equipos de trabajo que describirán los ejes trazadores así:

- ✓ Equipo No 1. Atención centrada en los usuarios de los servicios de salud.
- ✓ Equipo No. 2. Gestión clínica excelente y segura
- ✓ Equipo No. 3. Humanización de la atención en salud.
- ✓ Equipo No. 4. Gestión del riesgo
- ✓ Equipo No. 5. Gestión de la Tecnología
- ✓ Equipo No. 6. Proceso de transformación cultural permanente.
- ✓ Equipo No. 7. Responsabilidad social.

3.3.5 Con la ayuda de los instructores que acompañan las acciones de formación, cada equipo organiza una presentación del eje trazador que le correspondió, la cual sustentarán en plenaria de grupo articulando los contenidos del eje trazador, las normas legales, los procesos administrativos en salud involucrados en el eje asignado, los modelos trabajados en la actividad 3.3.1 y la estrategia PASE a la equidad en salud. El equipo No 7 debe articular en el componente de responsabilidad social el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética.

En los encuentros en el ambiente de formación realice preguntas y aclare dudas. Así mismo articule a la presentación los conceptos trabajados hasta el momento a lo largo de las acciones de formación.

3.3.6 Revisen la Resolución 2082 de 2014, artículo 7 que describe el proceso de autoevaluación de estándares de acreditación. En el mismo artículo revise el mecanismo dispuesto por el Ministerio para la calificación de los estándares. Con el equipo de instructores que le acompañan, revisen las

guías para la implementación de la acreditación en entidades del sector, dispuestas por el Ministerio para que organicen una actividad donde sustenten como sería la preparación de una EPS, una IPS y una entidad territorial al proceso de acreditación en salud. Tenga en cuenta que debe involucrar en forma particular los procesos administrativos en salud, incluyendo el componente de facturación.

La actividad se complementará con preguntas que realizará el equipo de instructores, durante la sustentación.

3.3.7 Participe activamente en las presentaciones y los videos que se socializarán en plenaria de grupo por parte del equipo de instructores, relacionadas con las experiencias exitosas en el país, en la implementación de procesos de mejora continua.

3.3.8 Participe activamente en el taller que desarrollará el equipo de instructores sobre Farmacovigilancia y tecnovigilancia, previa lectura del material de apoyo relacionado con la temática, el cual se encuentra disponible en la plataforma blackboard y en la página web del INVIMA. Entregue los resultados del taller según las indicaciones dadas.

3.3.9 Participen en el taller sobre estilos de vida saludable en los contextos laboral y social.

3.3.10 Teniendo en cuenta los 10 componentes del Modelo de Atención Integral en Salud – MIAS – estructure una propuesta que contenga estrategias para optimizar la gestión de los procesos administrativos en salud, con enfoque de calidad, en entidades del sector, articuladas al nuevo modelo de atención y con un alto componente humano.

Recuerde que está acompañado de un equipo de instructores que le apoyan en todo momento.

3.4 **Actividades de transferencia del conocimiento.**

3.4.1 Para culminar este ejercicio de formación que nos permite la construcción de estrategias para optimizar la gestión de los procesos administrativos en salud con alto componente humano, organicen un simposio que hemos denominado: Los ejes trazadores de la calidad en salud, con sentido humano en el nuevo modelo de atención en salud. Todo el grupo de aprendices debe participar en el simposio, el cual será revisado previamente con el equipo de instructores. Al simposio deben invitar trabajadores de las entidades del sector como EPS, IPS, entidades territoriales y usuarios del sistema.

3.4.2 La logística del evento deberá estar a cargo de los aprendices, así mismo se construirá una encuesta donde se mida el nivel de satisfacción de los participantes al evento y el grado de aceptación de los temas abordados.

3.4.3 Presente un documento tipo informe donde incluyan las estrategias presentadas, el plan de ejecución, los indicadores para la medición de la implementación y del impacto y el cronograma propuesto así como los escenarios posibles de ejecución.

- **Ambiente Requerido:**

Ambiente de formación que garantice condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente, Acceso a internet y tecnología digital.

- **Materiales**

Resma de papel tamaño carta
Carpetas blancas para legajar
USB
Fotocopias
Papel periódico pliegos
Marcador borrable
Marcador permanente
Libreta de apuntes argollada o cuadernos argollados
Bolígrafos
Portaminas con repuesto

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia las técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Sustentación en plenaria de grupo sobre los ejes trazadores de la acreditación en salud y la articulación con los procesos administrativos en salud. Resultado del taller de Farmacovigilancia y Tecnovigilancia.		**Técnica: Sustentación oral** **Instrumento: Lista de chequeo para la sustentación.**

Participacipación en el Simposio: Los ejes trazadores de la calidad en salud, con sentido humano en el nuevo modelo de atención en salud. **Evidencias de Desempeño:** Construcción de la propuesta que contenga estrategias para optimizar la gestión de los procesos administrativos en salud, con enfoque de calidad, en entidades del sector, articuladas al nuevo modelo de atención y con un alto componente humano. **Evidencias de Producto:** Documento tipo informe donde incluyan las estrategias para optimizar la gestión de los procesos administrativos en salud, con enfoque de calidad, en entidades del sector, articuladas al nuevo modelo de atención y con un alto componente humano, que contenga el plan de ejecución, los indicadores para la medición de la implementación y del impacto y el cronograma propuesto así como los escenarios posibles de ejecución		**Técnica: Observación directa.** **Instrumento: Lista de chequeo para la observación** **Técnica: Elaboración de informes** **Instrumento: Lista de chequeo de informes.**

5. GLOSARIO DE TERMINOS

ATENCIÓN EN SALUD: servicios recibidos por los individuos o las poblaciones para promover, mantener, monitorizar o restaurar la salud.

FALLAS LATENTES: son acciones u omisiones que se dan durante el proceso de atención en salud por miembros de los procesos de apoyo (Personal administrativo)

PROGRAMA INSTITUCIONAL DE TECNOVIGILANCIA: Se define como un conjunto de mecanismos que deben implementar internamente los diferentes actores de los niveles Departamental, Distrital y Local, para el desarrollo del Programa Nacional de Técnovigilancia

RED NACIONAL DE TECNOVIGILANCIA: Estrategia nacional de comunicación voluntaria y de trabajo colectivo, que busca articular, apoyar y coordinar el desarrollo de la Técnovigilancia en Colombia, a través de la participación y comunicación activa entre cada uno de los integrantes del programa y la entidad sanitaria local o nacional.

REPORTES PERIÓDICOS DE TECNOVIGILANCIA: Conjunto de reportes de Técnovigilancia que relacionan la ocurrencia de eventos adversos no serios e información sobre la seguridad de un dispositivo médico o grupos de DM en un período definido y en donde se ha realizado un proceso de gestión interna eficiente por parte del reportante.

SEGURIDAD DEL PACIENTE: es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias

ORGANIZACIÓN Y GERENCIA: referente a las decisiones de la gerencia que contribuyen al error. Ejemplo: políticas, recursos, carga de trabajo.

CONTEXTO INSTITUCIONAL: referente a las situaciones externas a la institución que contribuyen a la generación del error. Ejemplo: decisiones de EPS, demora o ausencia de autorizaciones, leyes o normatividad etc.

INCIDENTE: es un evento o circunstancia que sucede en la atención clínica de un paciente que no le genera daño, pero que en su ocurrencia se incorporan fallas en lo procesos de atención.

Autoridad laboral: Es aquella que se encarga de resolver los conflictos que se suscitan entre los patronos y trabajadores.

Capacitar: Hacer a uno apto, habilitarlo para alguna cosa.

Condiciones de trabajo: Como las normas que fijan los requisitos para la defensa de la salud y la vida de los trabajadores en los establecimientos y lugares de trabajo y las que determinan las prestaciones que deben percibir los hombres por su trabajo.

Evaluación de desempeño: Es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran). Es útil para determinar la existencia de problemas en cuanto se refiere a la integración de un empleado/a en la organización. Identifica los tipos de insuficiencias y problemas del personal evaluado, sus fortalezas, posibilidades, capacidades y los caracteriza.

Trabajo: Es toda actividad que el hombre realiza de transformación de la naturaleza con el fin de mejorar la calidad de vida.

Ambiente de trabajo: Es el conjunto de condiciones que rodean a la persona y que directa o indirectamente influyen en su estado de salud y en su vida laboral.

Riesgo: Combinación de la probabilidad y las consecuencias de que ocurra un evento peligroso específico.

Peligro: Es una fuente o situación con potencial de daño en términos de lesión o enfermedad, daño a la propiedad, al ambiente de trabajo o una combinación de éstos.

Guía Técnica Colombiana (GTC 45): Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en Seguridad y Salud Ocupacional.

Accidente de trabajo: Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte. (Ley 1562 de 2012).

Enfermedad laboral: es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. (Ley 1562 de 2012).

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Ley 9 de 1979 Código Sanitario Nacional

Decreto 2092 de 1986 Introducción de registros sanitarios

Decreto 3770 de 2004 régimen de registros sanitarios y la vigilancia sanitaria de los Reactivos de Diagnostico In Vitro para exámenes de especímenes humanos

Resolución Nº 2004009455 del 28 de Mayo de 2004 reporte de eventos asociados a la seguridad de los medicamentos y preparaciones farmacéuticas a base de recursos naturales que deben presentar los titulares de registro sanitario de los mismos

Decreto 4725 de 2005 Registros Sanitarios de Dispositivos Médicos

Decreto 2200 de 2005 Reglamenta Servicio Farmacéutico

Resolución 132 de 2006 Manual de Condiciones de Almacenamiento y Acondicionamiento para Reactivos de Diagnostico In Vitro

Resolución 1403 de 2007 Modelo de gestión del servicio farmacéutico

Resolución 4816 de 2008 Tecnovigilancia

ISO 13485:2003 Certifica la conformidad de un Sistema de Gestión de Calidad para la Fabricación de Dispositivos Médicos.

ISO 14969:2004 Guía Técnica para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de Dispositivos Médicos

ISO 14971:2007 implementación de un Sistema de Gestión de Riesgo en dispositivo médico y en procesos.

ISO 15225:2010 Proporciona normas y directrices para una estructura de datos de nomenclatura de dispositivos médicos,

ISO/TS 19218:2012 (NTC 5736-2009) Establece un sistema de codificación de las potenciales causas asociadas a eventos adversos con dispositivos médicos.

Resolución 1229 de 2013 modelo de inspección, vigilancia y control sanitario para los productos de uso y consumo humano

Resolución 2013038979 del 26/12/2013 Programa Nacional de Reactivovigilancia

Resolución 2003 DE 2014 Habilitación de prestadores de servicios de salud

Estrategia PASE a la equidad en salud. Guía conceptual y metodológica

Resolución 2082 de 2014

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)				

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					