DIPLOMADO E LEARNING DESARROLLO DE HABILIDADES DIRECTIVAS PARA LA GESTIÓN EN SALUD

90 Horas cronológicas

Cruz Roja Colombiana
Seccional Valle del Cauca

Instituto de Educación

Cra. 44 #4-44 Barrio El Lido, Cali, Valle del Cauca
Teléfono: +57 313 716 9968
Email: comunicaciones@cruzrojavalle.edu.co
https://cruzrojavalle.edu.co/

NTC 5555:2011 BUREAU VERITAS Certification
NTC 5663:2011 BUREAU VERITAS Certification
ISO 9001:2015 BUREAU VERITAS Certification

INDICE:

Fundamentación	3
Objetivo General y Específicos	4
Dirigido a	5
Requisitos	5
Certifica	5
Duración	6
Modalidad	6
Temario	7
Metodología	16
Horarios	17
Evaluación	17
Requisitos de aprobación	17
Docente	18
Contacto	19

FUNDAMENTACIÓN:

Las habilidades, definidas como la capacidad de un individuo de ejecutar una tarea o acción con facilidad y/o correctamente, pueden ser estudiadas, adquiridas y aplicadas al área que corresponda. Es así como hoy en día las habilidades para gestionar equipos de salud son indispensables para lograr objetivos sanitarios, para guiar equipos hacia la excelencia, para generar entornos laborales saludables y un sinfín de condiciones.

En la actualidad la percepción de la sociedad es bastante clara al momento de evaluar la administración y/o gestión de los servicios de salud privados versus los servicios de salud públicos, estos últimos se perciben generalmente de forma negativa y son criticados por diversos motivos. Revertir esta situación es una responsabilidad que todo profesional que ejerza en el área de la salud debe asumir como parte de su rol, sin miedo a convertirse en un agente de cambio positivo dentro de su organización, con la capacidad de ejecutar un liderazgo que guie a sus equipos de trabajo hacia una labor eficaz y eficiente, con la convicción de que la gestión en salud es el pilar fundamental de un adecuado funcionamiento.

Los líderes ¿nace o se hacen?, esta es una pregunta crucial al momento de plantearse desafíos dentro de nuestros equipos de trabajo, es habitual tener temor al momento de vernos enfrentados a dirigir un equipo y cuestionar nuestras propias habilidades podría ser un factor determinante al momento de lograr el éxito. Dicho lo anterior es necesario reflexionar acerca de cómo las habilidades directivas pueden ser adquiridas a través del estudio y la práctica, a través del análisis y la lectura.

OBJETIVO GENERAL

El Diplomado E Learning Desarrollo de Habilidades Directivas para la Gestión en Salud tiene como objetivo que los estudiantes adquieran los conocimientos, herramientas y habilidades destinadas a la gestión y liderazgo en salud.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Al término del Diplomado, los/as participantes serán capaces de:

1. Comprender y conocer el concepto de Gestión en salud, lo que incluye las generalidades sobre nuestro sistema de salud y la gestión de calidad.
2. Comprender e identificar estrategias organizacionales para la Gestión de equipos, tales como la comunicación, la administración de conflictos y la negociación.
3. Conocer el concepto de liderazgo y comprender la teoría del liderazgo situacional y sus estilos asociados.
4. Comprender el concepto de gestión del cambio, incluyendo la profundización en los modelos de gestión del cambio de Lewin y Kotter.
5. Analizar conceptos generales sobre coaching y marca personal.
6. Describir paso a paso la Planificación estratégica como instrumento de gestión.

DIRIGIDO A:

Personal del sector salud técnicos, tecnólogos o profesionales en salud, o administrativos en salud

REQUISITOS:

Para usar el medio instruccional: Disponer de un computador al menos Pentium III, con conexión a Internet de banda ancha. Tener una cuenta de correo electrónico habilitada. Tener conocimientos a nivel de usuario de Windows, procesador de textos (Word, por ej.) y de navegación en Internet.

Competencias requeridas: Poseer estudios profesionales o técnicos, relacionadas con el área de Salud. No son necesarios estudios de postgrado. Tener desempeño clínico actual o campo clínico, en donde efectuar actividad de aprendizaje.

Documentación anexa:

Profesionales: Enviar digitalizado a contacto@innovares.cl fotocopia del título profesional o certificado de inscripción en el registro nacional de prestadores individuales de salud de la Superintendencia de Salud en su calidad de profesional.

CERTIFICA:

El certificado de aprobación de Diplomado es emitido por Innovares Ltda. Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) Reconocido por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo de Chile. SENCE. Su razón social es Capacitación Olivares y Vásquez Ltda., y su RUT es 76.023.861-9. OTEC Innovares se encuentra certificada por Norma Chilena 2728, equivalente a ISO 9001.

DURACIÓN:

Plazo Mínimo: 8 semanas

MODALIDAD:

Medio Instruccional

Para impartir los Diplomados hemos elegido la modalidad e Learning, por tratarse de una enseñanza basada en Internet.

Nos identificamos con la definición e Learning como el uso de tecnologías de redes para diseñar, entregar, seleccionar, administrar y extender los procesos de aprendizaje. Sus elementos constitutivos son: contenidos en múltiples formatos, administración del proceso de aprendizaje y una comunidad en red de alumnos, desarrolladores y expertos.

Está demostrado que el e Learning enriquece la experiencia educativa, la hace más rápida, reduce los costos, aumenta el acceso a la educación y a las tecnologías de la información, y asegura mayor transparencia del proceso para todas las partes involucradas como docentes, autoridades y alumnos.

Beneficios de la Modalidad

Se imparte cuando sea: 24 horas al día, los 7 días de la semana, y donde sea: alumnos dispersos geográficamente y desde cualquier lugar; aumenta el intercambio internacional.

Mayor flexibilidad: El e Learning ofrece una mayor flexibilidad, los alumnos pueden recibirlo en cualquier franja horaria, además el alumno puede fijar sus propios ritmos de aprendizaje, según el tiempo de que disponga y de los objetivos que se haya fijado. Se eliminan las barreras de distancia, por lo que disminuyen tiempos y costos asociados al traslado a las salas de clases. Permite la interacción asíncrona; colaboración grupal; enriquecimiento del aprendizaje por medio de simulaciones, juegos e interactividad; integración de computadores. El tiempo de adquisición de contenidos es mejor y en menor tiempo. Los Diplomados suelen estar mejor diseñados, preparados y los contenidos más completos.

TEMARIO:

UNIDAD I: GESTIÓN EN SALUD

MÓDULO 1: SISTEMA DE SALUD CHILENO.

- INTRODUCCIÓN.
- ESTRUCTURA GENERAL DE NUESTRO SISTEMA
    - Funciones del sistema de salud.
    - Estructura del sistema de salud chileno por funciones.
        - Rectoría.
        - Fiscalización.
        - Financiamiento.
        - Prestación de servicios.
- BREVE HISTORIA DEL SISTEMA DE SALUD CHILENO
    - Periodos de nuestro sistema:
        - Período de servicios locales de salud.
        - Período de maduración social y del sistema de salud.
        - Período del servicio nacional de salud.
        - Período de reformas neoliberales.
        - Período post recuperación de la democracia.
- REFORMA DEL SISTEMA DE SALUD CHILENO.
    - ¿Qué es una reforma de salud?
    - El inicio de la reforma.
    - Las Leyes que sustentan la reforma.

MÓDULO 2 GENERALIDADES RESPECTO A LA GESTIÓN EN SALUD.

- INTRODUCCIÓN.
- EL MERCADO SANITARIO.
    - Características.
        - Los pacientes, ahora clientes.

        - El producto.
        - La satisfacción del cliente y su evaluación de calidad.
    - Economía y salud.
- MODELO DE GESTIÓN SANITARIA.
    - La gestión por procesos, un modelo basado en la calidad.
        - Los procesos y su definición.
        - La producción sanitaria.

MÓDULO 3 GENERALIDADES SOBRE GESTIÓN DE CALIDAD.

- EL CONCEPTO DE CALIDAD.
    - Avedis Donabedian y calidad sanitaria.
        - Triada para la evaluación de la calidad.
- LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD ASISTENCIAL.
    - Evaluación de estructura.
    - Evaluación de procesos.
    - Evaluación de resultados.
- DIMENSIONES DE LA CALIDAD.
    - Efectividad, Eficiencia y Accesibilidad.
    - Continuidad, Oportunidad y Satisfacción usuaria.
    - Equidad, Seguridad y competencia profesional.
- LA SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE.
    - Evento adverso y evento centinela.
        - Ejemplos de Evento adverso y Evento centínela.
    - Magnitud del problema.

UNIDAD II: GESTIÓN DE EQUIPOS

MÓDULO 1 EL TRABAJO EN EQUIPO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

- CONCEPTOS INTRODUCTORIOS.
    - Definición de equipos de trabajo.
    - Diferencias entre grupo de trabajo y equipo de trabajo.
    - ¿Por qué se forman los equipos de trabajo?
- FORMACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO: 4 ETAPAS

    - Formación.
    - Normatividad.
    - Enfrentamiento.
    - Desempeño.
- TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO.
    - En base a duración y número de integrantes.
    - En base a grado de formalidad y finalidad.
- CARACTERISTICAS DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO.
    - Equipos efectivos.
- EL LÍDER DE EQUIPO.
    - Formas para aumentar la credibilidad.
        - Demostrar Integridad.
        - Ser claro y congruente.
        - Transmitir energía positiva.
        - Utilizar atributos comunes y reciprocidad.
        - Manejar el acuerdo y el desacuerdo.
        - Alentar y asesorar.
        - Compartir información.

MÓDULO 2 COMUNICACIÓN Y CONFLICTOS EN LA ORGANIZACIÓN.

- INTRODUCCIÓN.
- LA COMUNICACIÓN EFECTIVA
    - Atributos.
        - Congruente, no incongruente.
        - Descriptiva, no evaluativa.
        - Orientada al problema, no orientada a la persona.
        - Valida, no invalida,
        - Específica, no global.
        - Conjuntiva, no disyuntiva.
        - Directa o propia, no indirecta o impropia.
        - Escucha de apoyo, no una escucha unilateral.
- EL CONFLICTO
    - La escalada del conflicto.

- Tipos de conflicto.
    - Conflictos basados en la raíz.
    - Conflictos basados en la fuente.

MÓDULO 3 LA ADMINISTRACIÓN DEL CONFLICTO.

- LA ADMINISTRACIÓN DEL CONFLICTO.
    - Métodos para administrar el conflicto.
        - Coacción.
        - Evasión.
        - Compromiso.
        - Complacencia.
        - Colaboración.
    - Otros métodos para administrar el conflicto.
    - La negociación.
        - Las etapas de la negociación.
        - Los dos tipos básicos de negociación.

UNIDAD III: LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN EN SALUD.

MÓDULO 1 LIDERAZGO: DEFINICIONES Y CARACTERÍSTICAS

- LIDERAZGO.
    - Un poco de historia.
    - Características de Un buen líder, decálogo de Trechera.
        - Integridad Personal y Visión.
        - Mantener la moral elevada, y Trabajar en equipo.
        - Gestor y Desarrollar habilidades sociales.
        - Capacidad de aprendizaje y Sentido del humor.
        - Reconocer, valorar y Ser Creativido, Flexibilidad.
    - El concepto de inteligencia emocional.
    - El liderazgo transformacional.
    - Las distintas Generaciones en las Organizaciones.
        - Generación Tradicionalista (antes de 1945).

        - Generación BabyBoomers (1945 – 1965)
        - Generación X (1966 – 1980).
        - Generación "Y" o Millennials (1980 en adelante).

MÓDULO 2 TEORÍA DEL LIDERAZGO SITUACIONAL Y SUS ESTILOS.

- INTRODUCCIÓN.
- TEORÍA DEL LIDERAZGO SITUACIONAL.
    - Componentes de la teoría del liderazgo situacional.
        - Madurez de los colaboradores.
        - Comportamiento del líder.
        - Estilos de liderazgo.
- OTROS ESTILOS DE LIDERAZGO.
    - Estilo Autoritario.
    - Estilo Democrático.
    - Estilo Liberal.

UNIDAD IV: GESTIÓN DEL CAMBIO.

MÓDULO 1 GESTIÓN DEL CAMBIO, CONCEPTO INTRODUCTORIOS.

- INTRODUCCIÓN.
- LA GESTIÓN DEL CAMBIO.
- RESISTENCIA AL CAMBIO.
    - Formas de presentación de la resistencia al cambio
    - Técnicas para reducir la Resistencia al cambio.
        - Educación y comunicación.
        - Participación.
        - Facilitación y apoyo.
        - Negociación.
        - Manipulación y cooptación.
        - Coerción.
- CONDICIONES PARA LOGRAR UN CAMBIO EXITOSO

- MODELOS USUALES DE GESTIÓN DEL CAMBIO

MÓDULO 2 MODELOS DE GESTIÓN DEL CAMBIO DE LEWIN Y KOTTER.

- MODELO DE LAS 3 ETAPAS DE LEWIN
    - Etapa de descongelamiento.
    - Etapa de movimiento.
    - Etapa de recongelamiento.
- MODELOS DE 8 ETAPAS DE KOTTER
    - Establecer el sentido de urgencia.
    - Dar origen a la coalición conductora del cambio.
    - Desarrollar una visión y una estrategia.
    - Comunicar la visión del cambio.
    - Eliminar los obstáculos.
    - Asegurar triunfos a corto plazo.
    - Construir sobre el cambio.
    - Anclar el cambio en la cultura de la empresa

UNIDAD V: COACHING.

MÓDULO 1 COACHING, CONCEPTOS GENERALES.

- ¿QUÉ ES EL COACHING?
- TIPOLOGÍAS DE COACHING
    - Coaching en función del proceso receptor.
    - Coaching en función del origen del coach.
    - Coaching en función del ámbito genérico en el que se enfoca el proceso.
    - Coaching en función del ámbito objetivo.
- NIVELES DE APOYO PARA EL APRENDIZAJE.
    - Guiar y cuidar.
    - Coaching Tradicional.

- Enseñanza.
- Tutoría.
- Patrocinio.
- Despertar.

MÓDULO 2 MARCA PERSONAL.

- INTRODUCCIÓN
- ¿QUÉ ES LA MARCA PERSONAL?
- ¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DEL POSICIONAMIENTO DE LA MARCA PERSONAL?
- PRINCIPIOS BÁSICOS PARA CREAR UNA MARCA PERSONAL
- PASOS NECESARIOS PARA HACER DE TU NOMBRE Y TU PROFESIÓN UNA MARCA PERSONAL
    - Definición del ámbito de posicionamiento.
    - Definir nuestra identidad.
    - Motivación y valores.
    - Establecimiento de objetivos.
    - Definición de oferta profesional.
    - Posicionamiento.
    - Descubrir y gestionar las percepciones.
    - Generación de confianza.
    - Diferenciación.
    - Visibilidad.

UNIDAD VI: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.

MÓDULO 1 CONCEPTOS INTRODUCTORIOS Y MISIÓN/VISIÓN.

- INTRODUCCIÓN.
- CONCEPTO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.
- EL PROPÓSITO DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.
- COMPONENTES DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.

- MISIÓN
  - Redacción de la misión.
  - Vínculo entre la misión institucional y la misión de los Programas.
  - Definiendo los productos y los usuarios.
  - Algunos ejemplos.
- VISIÓN
  - Redacción de la Visión.
  - Algunos ejemplos.

MÓDULO 2 OBJETIVOS, ESTRATEGIAS E INDICADORES.

- COMPONENTES DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.
  - Objetivos estratégicos.
    - Pasos básicos para la definición de los objetivos estratégicos.
    - Redacción de los objetivos estratégicos.
    - Los objetivos estratégicos en el proceso de planificación estratégica.
    - Algunos ejemplos.
  - Estrategias y planes de acción.
    - Planes de acción.
  - Indicadores de desempeño.
    - Tipos de indicadores.
    - Indicadores desde el punto de vista de la etapa del proceso productivo.
    - Indicadores desde el punto de vista del desempeño.
    - Ejemplos de indicadores.

MÓDULO 3 ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO: APLICACIÓN DE MATRIZ FODA.

- COMPONENTES DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.
  - Análisis interno y externo: aplicación de matriz FODA.
    - El ambiente de la institución y el análisis FODA.
    - Consideraciones generales para la elaboración del análisis FODA.
    - Variable "Fortaleza", ámbito interno.
    - Variable "Debilidad", ámbito interno.
    - Variable "Oportunidad", ámbito externo.
    - Variable "Amenazas", ámbito externo.
    - Procedimiento para elaborar un análisis FODA:
      - Identifique los criterios de análisis.
      - Determine las condiciones reales de actuación.
      - Asigne una ponderación para cada variable, usando una matriz.
      - Calcule los resultados.
      - Determine el balance estratégico.
      - Grafique y analice los resultados.
      - Obtener conclusiones.
    - Algunos Ejemplos.

METODOLOGÍA:

- Los alumnos deberán desarrollar en el aula virtual todas las actividades básicas, y si desean profundizar sus conocimientos, las actividades complementarias.
- Los alumnos podrán elegir los horarios de sus clases, teniendo para esto acceso al aula virtual en forma permanente, continua y sin restricción desde la fecha de inicio, hasta finalizar el curso.
- Los materiales de estudio podrán ser descargados, incluyendo las clases en formato PDF, desde el aula virtual en forma permanente desde la fecha de inicio, hasta finalizar el curso.

I. ACTIVIDADES BÁSICAS (Obligatorias)

Estas actividades son obligatorias y tienen que ser realizadas para adquirir los conocimientos relevantes del tema. Los contenidos tratados en ellas son evaluados en la prueba final del curso.

a. Lecturas básicas:
El alumno debe aprender los contenidos de estos documentos, destacando y resumiendo los conceptos más relevantes del tema. Dudas o consultas debe realizarlas al docente en el foro del curso, las que serán respondidas en horario hábil.

b. Clases interactivas multimediales:
El alumno debe ver y escuchar las clases interactivas multimediales de cada tema, resumiendo los conceptos más relevantes. Dudas o consultas debe realizarlas al docente en el foro del curso, las que serán respondidas en horario hábil.

c. Autoevaluación:
El alumno después de haber visto las clases interactivas multimediales y haber realizado el estudio correspondiente de las lecturas básicas, comprobará sus conocimientos por medio de autoevaluaciones formativas con retroalimentación.
La nota obtenida es solo referencial, para que usted evalúe lo aprendido, no influyen en su evaluación final.
Dudas o consultas debe realizarlas al docente en el foro del curso, las que serán respondidas en horario hábil.

d. Foro de consultas al docente:
Cada estudiante debe participar activamente en el foro del curso, en que los estudiantes realizarán todas las consultas al docente sobre los contenidos tratados.

II. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Estas actividades, lecturas y videos, están orientados a coadyuvar y profundizar de los contenidos; Su contenido no es obligatorio, por lo cual NO son evaluadas.

HORARIOS:

- El participante podrá elegir el horario para realizar las actividades del curso, no obstante, estas se deben desarrollar en el plazo determinado en el programa.
- Las evaluaciones se deben desarrollar en el plazo determinado en el programa.
- La dedicación horaria requerida para el curso **es de 3 horas diarias**, tanto online como offline, considerando horas de estudio, navegación en el aula virtual, clases interactivas, autoevaluaciones, prueba final etc.

EVALUACIÓN:

- **Evaluación diagnóstica o inicial:** Tiene como propósito que cada alumno verifique el nivel de preparación para enfrentarse a los objetivos que se espera que logren al finalizar el curso. Estableciendo el nivel real de conocimientos antes de iniciar esta etapa de enseñanza-aprendizaje e learning. Con fines formativos, no influyen en la nota final.
- **Preguntas Interactivas** en la cuales el alumno deberá ir participando en la clase y autoevaluando los contenidos aprendidos con preguntas interactivas con retroalimentación, lo cual le permitirá evaluar inmediatamente que contenidos debe reforzar. Con fines formativos, no influyen en la nota final.
- **Pruebas autoevaluación** online con retroalimentación inmediata por cada clase. Con fines formativos, no influyen en la nota final.
- **PRUEBA FINAL**
    - Debe ser realizada una vez que el alumno haya terminado todas las actividades básicas del curso.
    - **1 Prueba Final. 100% Nota de la final**
        - Prueba online de preguntas selección múltiple con dos intentos. Segundo intento opcional.
        - Si desea subir su nota, deberá ser realizado (segundo intento) en un plazo máximo de 24 horas después del primero (de lo contrario tendrá validez solo el primer intento). En este caso se promedian los dos intentos para su nota final de certificación.

REQUISITOS DE APROBACIÓN:

Aprobaran el curso los estudiantes que obtengan en la nota final una nota igual o superior a 3.7 (Escala de 1 a 5).

DOCENTE:

FERNANDO ANDRÉS LÓPEZ SEPÚLVEDA.

- Enfermero Universidad Austral de Chile.
- Diplomado en Habilidades directivas para la gestión en salud.

CONTACTO:

Información e Inscripciones
https://cruzrojavalle.edu.co/

Email: comunicaciones@cruzrojavalle.edu.co
Cra. 44 #4-44 Barrio El Lido, Cali, Valle del Cauca
PBX: 602 – 552 0500
WhatsApp: +57 313 716 9968

Cruz Roja Colombiana
Seccional Valle del Cauca

Instituto de
Educación