



Kudeaketa Sanitarioko

I. Ikastaroa 2021

Araba ESI

Kudeaketa Sanitarioko I. Ikastaro Programa

Iraupena: 10 ordu

Ordutegia: 8:15-10:15

Irakaskuntza:

Osasun Kudeaketako Unitateko profesionalak eta Arabako ESIko profesionalak

Antolatzaileak:

Arabako ESIren Kudeaketa Sanitarioko Unitatea

AUO Prestakuntza Sanitario Espezializatuko Ikasketa Burutza

Astelehena: azaroaren 22a

“Bada zerbait okerragoa pertsonak prestatu eta alde egitea baino, eta ezPrestatzea eta geratzea da” Henry Ford

1. Osasun-kudeaketako unitatearen eginkizunen, jardueren eta zereginen deskribapen orokorra.

Osasun-kudeaketaren esparru orokorra Osakidetzan.

2. Kudeaketako beste alderdi batzuk

“ Ez gara giza baliabideak, baizik eta gizakiak baliabideekin”

- 2.1. Nola osatu Plan Estrategikoa, kudeaketa plana eta kudeaketa klinikoko kontratu bat
- 2.2. 2021eko urteko Kudeaketa Plana eta Arabako ESIren Kudeaketa klinikoko kontratuak
- 2.3. Pertsonen kudeaketari buruzko hausnarketak
 - Lidergoa
 - Pertsonak mugiarazten dituzten balioak eta faktoreak
 - Zer espero du buruak kolaboratzailearengandik eta kolaboratzaileak nagusiarengandik?
 - Gatazkak eta pertsonen arteko negoziazioaren oinarritzko alderdiak kudeatzea
- 2.4. Berrikuntza:
 - Definizioa, oinarritzko kontzeptua eta adibide praktikoak
- 2.5. Zer hartu kontuan ideia edo proiektu bat ideia edo proiektu arrakastatsu bihurtzeko.
- 2.6. Osasun-kudeaketako aholku praktikoak eta gomendioak.

Irakasleak

Rafael Sánchez Bernal

KSUko Kudeaketa Sanitarioko Unitateko zerbitzuburua

Azaroaren 23a, asteartea

3. Kanpoko kontsultak eta proba osagarriak deitzea eta kudeatzea

“Pazientearen arretaren sekretua harekiko interesa izatea da” Francis Weld Peabody

3.1. Lehen mailako arretaren eta ospitale-arretaren arteko koordinazioa”

- Eskariaren kudeaketa
- Jardueraren analisia eskaintzaren garapena.
- Bideratzeko eskaera (Eskaeren kudeatzailea)

3.2. Kontsulten kudeaketa

- Zerbitzu Eskaintza
- Agendak planifikatzea
- Kontsulta motak: presentzialak eta ez-presentzialak (Aurrez aurrekoak ez diren hainbat mota)
- Kontsulten adierazleak: itxaron-zerrendan dauden pazienteak
- Atzerapenak; Oinordetza-indizea/Lehenengoak; Lehen Mailako Arretarako eta Ospitaleko Arretarako zitazioa; Agendak, ez-bertaratzeak eta ezeztapenak

3.3. Call Center

- Funtzioak, jarduerak eta zereginak

4. Programazio kirurgikoa

- Itxaron-zerrenda kirurgikoaren kontzeptuak
- Kirurgiako itxaron-zerrendaren oinarritzko araudia
- Kirurgiako itxaron-zerrendan sartzeko eskaera

5. Pazientea eta erabiltzaileak artatzeko zerbitzua

5.1. Sarrera: nor gara? Non gaude? Zer egingo dugu?

5.2. Araudi eta legedi garrantzitsua: erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak, Bigarren iritzia Dekretua eta beste batzuk.

5.3. Izapideak, kexak, erreklamazioak, iradokizunak eta baita zorionak ere. Gure jarduera: zenbat egiten dugu? Gure prozedura: nola egiten dugu?

5.4. Inkesta korporatiboen kudeaketa:

- Pazienteen eta senideen gogobetetasuna
- Paziente kronikoaren esperientzia: IEXPAC

5.5. Jarduerari buruzko urteko txostenak

Irakasleak

María Mercedes Estébanez Carrillo

Kanpoko Kontsultak eta Proba Osagarriak Zitzatzeko eta Kudeatzeko Unitatearen arduraduna KSU

María Dolores Pereiro Ángel

KSUko Kanpoko Kontsultak eta Proba Osagarriak Zitzatzeko eta Kudeatzeko Unitateko Administrazio Taldeko burua

Eva Blanco Domínguez

KSUko Kanpo Kontsultak eta Proba Osagarriak Zitzatzeko eta Kudeatzeko Unitateko Administrazio talde burua

María Carmen Fernández Gómez

KSUko Call-Centerreko administrazio-taldeko burua

Ana María Gubia Lopez

KSUko Programazio Kirurgikoko Unitateko arduraduna

Susana Sayas Ruiz de Gauna

Pazientearen eta Erabiltzaileen Arretarako Zerbitzuko arduraduna

María Soledad Reina Martínez

KSUko Pazientearen eta Erabiltzaileen Arretarako Zerbitzuko gainbegiralea

Azaroaren 24a, asteazkena

6. Historia kliniko elektronikoa eta osasun-karpeta

Historia kliniko ona da pazientearen munduan barneratzeko sekretua, eta haren onurarako ezinbesteko informazioa ateratzea”

6.1. Historia kliniko horren definizioa eta alderdi garrantzitsuak

6.1.1. H.K.ren parte den dokumentazioa eta H.K.ri buruzko legedi horren parteizan behar ez duena.

6.1.2. Dokumentuak garbitzea eta suntsitzea

6.1.3. Datuak eskuratzeko, zuzentzeko, ezerezteko eta aurka egiteko eskubideak, konfidentziasuna eta H.K.

6.2. Osabide Globala

Oinarrizko alderdiak eta funtzionaltasun berriak/Osanaia

6.3. Osabide AP/Osabide Global Primaria/Osabide integra /Osasun-karpeta

Irakasleak

Blanca Nieves Gallejones Albuerne

Erizaintzako Zuzendaritzako Osanaia arduraduna

Rafael Sánchez Bernal

Kudeaketa Sanitarioko Unitateko zerbitziburua

Azaroaren 25, osteguna

7. Asistentziaren kalitatea: segurtasun klinikoa barne

“Kalitateak esan nahi du gauzak ondo egitea inork ikusten ez zaituenean” Henry Ford

- 7.1. Definizioa eta dimentsioak
- 7.2. Humanizazioa
- 7.3. Arazoak konpontzeko tresnak
- 7.4. Kalitatea kudeatzeko metodologiak eta ereduak
 - Kudeaketa aurreratuaren eredua, EFQM, prozesuen araberrako kudeaketa, ISO arauak, auditoretzak, egiaztapena, etab.
- 7.5. Kontratu Programa
 - Osasun eta jarduera Sailaren gidalerroak eta kalitate-eskakizunak, Bottom-Up Eta Arabako ESIko Top Down
- 7.6. Segurtasun klinikoa

Irakasleak

Inmaculada Moraza Dulanto

KSUko Kalitate Unitateko Segurtasun Klinikoko gainbegiralea eta erreferentea

Patricia Lara Marcos

KSUko Kalitate Unitateko Segurtasun Klinikoko erizaina

Erika Vitoria García

KSUko Kalitate Unitatea Antolatzeko Goi Mailako Teknikaria

Natalia Álvarez Morezuelas

KSUko Kalitate Unitatea Antolatzeko Goi Mailako Teknikaria

Rafael Sánchez Bernal

Kudeaketa Sanitarioko Unitateko zerbitzaburua

Azaroaren 29a, astelehena

8. Informazio sistemak

- 8.1. Osakidetzaiko informazio-sistemetan erregistratutako informazioa ustiatzeko aukerak: (Osabide Global, Osabide AP, Osabide Global AP, e-Osabide, Farmaziaren preskripzioa, Formularioak, etab.)
- 8.2. OASen oinarriko kontzeptuak (Oracle Analytics Server)/OBI (Oracle Business Intelligence)
- 8.3. Adierazle ohikoenak
- 8.4. Dagoeneko eskuragarri dagoen informazioa bilatzea OAS/OBIn
- 8.5. Nola egin Arabako ESko profesionalak behar duten informazio-eskaerak

9. Ospitaleratzea eta larrialdiak onartzea

- 9.1. Osasun-aseguramendua
 - Publikoa eta pribatua
 - Osasun Sailaren programak aseguramendurik ez duten pazienteentzat
- 9.2. Osasun-arretako egoerak identifikatzea
 - Lan, trafiko, kirol-istripuak, etab.
 - Beste autonomia batzuetako pazienteei arreta ematea
- 9.3. Oheen eta anbulantzien kudeaketa
- 9.4. Ospitaleratze tradizionala eta ospitaleratzearen ordezkotako aukerak
 - Eguneko Ospitale Medikoa
 - Eguneko Ospitale kirurgikoa
 - Etxeko ospitalizazioa

Irakasleak

Jesus María Mongelos Ramírez

Responsable de la Unidad de Sistemas de Información (SIS) de la Unidad de Gestión Sanitaria (UGS)

Félix Gutiérrez Mendiguren

KSUko ALUko ospitaleratzeen eta larrialdien onarpen-unitateko arduraduna