



Osakidetza

ARABAKO
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA
ARABA

Prestakuntza-ikastaroak
Cursos de formación
OSI Araba · Arabako ESIa



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD

I Curso de Gestión Sanitaria 2021

OSI Araba ESI

Programa I Curso de Gestión Sanitaria

Duración: 10 horas

Horario: 8:15-10:15

Docentes:

Profesionales de la Unidad de Gestión Sanitaria y profesionales de OSI Araba

Organizan:

Unidad de Gestión Sanitaria OSI Araba

Jefatura de Estudios de Formación Sanitaria Especializada HUA

Lunes 22 de noviembre

*“Hay algo peor que formar a las personas y que se vayan, y es no formarlas y que se queden”
Henry Ford*

1. Descripción general de las funciones, actividades y tareas de la unidad de gestión sanitaria.

Marco general de gestión sanitaria en Osakidetza.

2. Otros aspectos de gestión

“No somos recursos humanos, sino humanos con recursos”

2.1. Cómo elaborar un Plan Estratégico, un Plan de Gestión y un Contrato de Gestión Clínica:

- Plan de Gestión Anual 2021 y Contratos de Gestión Clínica de la OSI Araba

2.2. Reflexiones sobre la gestión de personas:

- Liderazgo
- Valores y qué factores mueven a las personas
- Qué espera un jefe de su colaborador y un colaborador de su jefe
- Gestión de conflictos y aspectos básicos de la negociación entre personas

2.3. Innovación

- Definición, conceptos básicos y ejemplos prácticos

2.4. Qué tener en cuenta para que una idea o proyecto se convierta en una idea o proyecto de éxito.

2.5. Consejos prácticos y recomendaciones en gestión sanitaria.

Docente:

Rafael Sánchez Bernal

Jefe de Servicio de la Unidad de Gestión Sanitaria (UGS)

Martes 23 de noviembre

3. Citación y gestión de consultas externas y pruebas complementarias

“El secreto de la atención al paciente está en interesarse por él”. Francis Weld Peabody

3.1. Coordinación Atención Primaria – Atención Hospitalaria

- Gestión de la demanda
- Análisis de la actividad Desarrollo de la oferta
- Solicitud de derivación (Gestor de Peticiones)

3.2. Gestión de consultas

- Cartera de servicios
- Planificación de agendas
- Tipos de consultas: presenciales y no presenciales (diversos tipos de no presenciales) Indicadores de consultas: pacientes en Lista de Espera
- Demoras; Índice Sucesivas / Primeras; Citación en Atención Primaria y Atención Hospitalaria; Agendas, inasistencias y cancelaciones

3.3. Call Center

- Funciones, actividades y tareas

4. Programación quirúrgica

- Conceptos de lista de espera quirúrgica
- Normativa básica de lista de espera quirúrgica
- Solicitud de entrada en lista de espera quirúrgica

5. Servicio de atención al paciente y personas usuarias

5.1. Introducción: ¿Quiénes somos? ¿Dónde estamos? ¿Qué hacemos?

5.2. Normativa y Legislación relevante: Derechos y deberes de las personas usuarias, Decreto de Segunda opinión, y otras.

- 5.3. Trámites, Quejas, Reclamaciones, Sugerencias e incluso Felicitaciones. Nuestra actividad: ¿Cuánto hacemos? Nuestro procedimiento: ¿Cómo lo hacemos?
- 5.4. La gestión de encuestas corporativas:
- Satisfacción de pacientes y familiares
 - Experiencia del paciente crónico: IEXPAC
- 5.5. Informes anuales de actividad

Docentes

María Mercedes Estébanez Carrillo

Responsable de la Unidad de Citación y Gestión de Consultas Externas y Pruebas Complementarias de la UGS

Angeles Fernandez Hernandez

Jefa de Equipo Administrativo de la Unidad de Citación y Gestión de Consultas Externas y Pruebas Complementarias de la UGS

Eva Blanco Domínguez

Jefa de Equipo Administrativo de la Unidad de Citación y Gestión de Consultas Externas y Pruebas Complementarias de la UGS

María Carmen Fernández Gómez

Jefa de Equipo Administrativo del Call Center de la UGS

Ana María Gubia López

Responsable de la Unidad de Programación Quirúrgica de la UGS

Susana Sayas Ruiz de Gauna

Responsable del Servicio de Atención al Paciente y Personas Usuarias UGS

María Soledad Reina Martínez

Supervisora del Servicio de Atención al Paciente y Personas Usuarias de la UGS

Miércoles 24 de noviembre

6. Historia clínica electrónica y carpeta de salud

Una buena historia clínica es el secreto para adentrarnos en el mundo del paciente, y extraer una información vital en su propio beneficio”

6.1. Definición y aspectos relevantes de dicha Historia Clínica

- Documentación que forma parte de la H.C. y aquella que no debe formar parte de dicha H.C. Legislación referente a la H.C.
- Expurgo y destrucción de documentos
- Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición
Confidencialidad y acceso a la H.C.

6.2. Osabide Global

Aspectos básicos y nuevas funcionalidades / Osanaia

6.3. Osabide AP / Osabide Global Primaria / Osabide integra / Carpeta de Salud

Docentes

Blanca Nieves Gallejones Albuerne

Responsable de Osanaia de la Dirección de Enfermería

Rafael Sánchez Bernal

Jefe de Servicio de la Unidad de Gestión Sanitaria (UGS)

Jueves 25 de noviembre

7. Calidad asistencial: incluye seguridad clínica

“Calidad significa hacer las cosas bien cuando nadie te está viendo”.
Henry Ford

7.1. Definición y dimensiones

7.2. Humanización

7.3. Herramientas de resolución de problemas

7.4. Metodologías y modelos de gestión de la calidad

- Modelo de Gestión Avanzada, EFQM, Gestión por Procesos, normas ISO, auditorías, acreditación, etc.

7.5. Contrato Programa

- Directrices del Departamento de Salud y actividad y requisitos de calidad, Bottom-Up y Top Down de la OSI Araba

7.6. Seguridad Clínica

Docentes

Inmaculada Moraza Dulanto

Supervisora y Referente de Seguridad Clínica de la Unidad de Calidad de la UGS

Patricia Lara Marcos

Enfermera de Seguridad Clínica de la Unidad de Calidad de la UGS

Erika Vitoria García

Técnica Superior de Organización de la Unidad de Calidad de la UGS

Natalia Álvarez Morezuelas

Técnica Superior de Organización de la Unidad de Calidad de la UGS

Rafael Sánchez Bernal

Jefe de Servicio de la Unidad de Gestión Sanitaria (UGS)

Lunes 29 de noviembre

8. Sistemas de información

8.1. Posibilidades de explotación de la información registrada en los distintos

sistemas de información de Osakidetza:

Osabide Global, Osabide AP, Osabide Global AP, e-Osabide, Prescripción de Farmacia, Formularios, etc.

8.2. Conceptos básicos de OAS (Oracle Analytics Server) /OBI (Oracle Bussines Intelligence)

8.3. Indicadores más frecuentes

8.4. Búsqueda de información ya disponible en OAS/OBI

8.5. Cómo hacer las peticiones de información que necesitan las y los profesionalesde la OSI Araba.

9. Admisión de hospitalización y de urgencias:

9.1. El aseguramiento sanitario

- Público y Privado
- Programas del Departamento de Salud para pacientes que no tienen aseguramiento

9.2. Identificación de situaciones de atención sanitaria

- Accidentes laborales, de tráfico, deportivos, etc.
- Atención a pacientes de otras autonomías

9.3. Gestión de camas y ambulancias

9.4. Hospitalización tradicional y alternativas a la hospitalización

- Hospital de Día Médico
- Hospital de Día Quirúrgico
- Hospitalización a Domicilio

Docentes

Jesus María Mongelos Ramírez

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

Félix Gutiérrez Mendiguren

Responsable de la Unidad de Admisión de Hospitalización y Urgencias de la UGS