

PLAN 2012

TEMAS QUE SE INCLUYEN EN EL EXAMEN GENERAL DE CONOCIMIENTOS ESCRITO Y ORAL PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE LA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES DE LA SALUD

PLAN 2012

MARCO LEGAL EN EL SECTOR SALUD

I. INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO DEL DERECHO.

1. Concepto de derecho.
2. La figura del Estado y la división de poderes.
3. Fuentes del derecho.
4. Norma jurídica y su clasificación.
5. Atributos del ordenamiento jurídico, moral y derecho.
6. Ámbitos de regulación a nivel local o federal.
7. Importancia del derecho en las organizaciones de la salud.

II. FIGURAS ASOCIATIVAS EN EL DERECHO.

1. Implicaciones jurídicas de las personas físicas y personas morales: derechos y obligaciones.
2. La capacidad de goce como derecho inalienable y de ejercicio para las personas físicas y morales.
3. La personalidad jurídica, el poder y el mandato.
4. Prestador de servicio, su importancia, el entorno actual de la empresa y la negociación mercantil.
5. Sociedades: tipos e impactos.
6. Contratos.

III. REGULACIÓN LABORAL EN SERVICIOS DE SALUD.

1. Derecho Laboral: Ley Federal del Trabajo (relación de trabajo, contrato individual y colectivo de trabajo; tabuladores, outsourcing, coalición y sindicatos).
2. Artículo constitucional 5º y 123º apartado A y B.
3. Implicaciones de la seguridad social en el ámbito laboral.

IV. LEGISLACIÓN APLICABLE EN MATERIA DE SALUD.

1. Ley General de Salud; Reglamento Interior de la Secretaría de Salud.
2. Ley del IMSS, ISSSTE, ISSFAM, ISEMYM, PEMEX y otros.
3. Ley de responsabilidad del servidor público.
4. Código Penal y Código Civil.
5. Reglamentación aplicable y normas oficiales.

V. RESPONSABILIDAD PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD.

1. Responsabilidad civil: causas y excluyentes; daño moral.
2. Responsabilidad penal: tipificación, conductas delictivas y excluyentes.
3. Responsabilidad administrativa y sus repercusiones en los servidores públicos.

VI. INSTANCIAS (INSTITUCIONES) RELEVANTES EN MATERIA DE SALUD.

1. Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED).
2. Comisión Federal para la Prevención de Riesgos Sanitarios (COFEPRIS).
3. Instituto Federal de Acceso a la Información (IFAI).
4. Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH).

EVALUACIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS DE SALUD

I. EVALUACIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

1. Definición de evaluación, control y medición: ¿por qué y para qué medir?.
2. Elementos del control dentro del proceso administrativo.
3. Control de circuito cerrado y abierto.
4. Diseño de sistemas de control (calidad, productividad, proyectos de investigación, presupuestos, otros).
5. Indicadores: concepto y función.
6. Definición de estándares.

II. MEDICIÓN DE PROCESOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

1. Impacto de la medición en el proceso de cambio y toma de decisiones.
2. Los indicadores como métodos comparativos.
3. Estructura de los indicadores.
4. Diseño de indicadores.

III. HERRAMIENTAS PARA EL ANÁLISIS DE INDICADORES.

1. Estadísticas básicas: medidas de tendencia central y de dispersión.
2. Herramientas de calidad.
3. Interpretación de resultados y toma de decisiones.

IV. SISTEMA NACIONAL E INTERNACIONAL DE INDICADORES.

1. Indicadores Internacionales (OMS, OPS, del milenio) y su relación con los sistemas nacionales.
2. Indicadores del Plan Nacional de Desarrollo, Plan Sectorial de Salud y Programa Nacional de Salud.
3. Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS).

V. TIPOS DE INDICADORES EN LAS UNIDADES DE ATENCIÓN EN SALUD

1. Indicadores de primer nivel de atención, programas integrados en salud (estructura, productividad, cobertura, salud pública, impacto).
2. Indicadores de segundo nivel de atención: eficacia, eficiencia, calidad, efectividad en los servicios de urgencias, hospitalización, cirugía y consulta externa.
3. Indicadores de Unidades de tercer nivel y alta especialidad: eficacia, eficiencia, calidad, efectividad en los servicios de urgencias, hospitalización, cirugía y consulta externa.

APLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS A LOS SERVICIOS DE SALUD

I. POLÍTICAS NACIONALES DE SALUD.

1. Plan Nacional de Desarrollo.
2. Programa Sectorial de Salud.
3. Programa Nacional de Salud.
4. Promoción de la salud y políticas saludables.

II. ASISTENCIA SOCIAL.

1. Antecedentes de la asistencia social en México.
2. Principales instituciones de asistencia social: Desarrollo Integral de la Familia; Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores; Instituto Mexicano de la Juventud; Cruz Roja Mexicana; Protección Civil; Lotería Nacional; entre otras.
3. Principales programas de asistencia social.

III. SEGURIDAD SOCIAL.

1. Antecedentes: seguridad social, seguro social.
2. Principios y organización de la seguridad social.
3. Aspectos generales sobre: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS); Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE); Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas; Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios; Hospital de Petróleos Mexicanos; entre otros.

IV. SEGURO POPULAR.

1. Antecedentes.
2. Cobertura.
3. Políticas y resultados.
4. IMSS oportunidades.
5. Aseguradoras (instituciones de seguros especializadas en salud), seguros de gastos médicos mayores, *medical care*.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN EL SECTOR SALUD

I. SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN.

1. Introducción a los sistemas de información.
2. Importancia de los sistemas de información para las organizaciones de salud.
3. Sistemas: entradas y salidas de información.
4. Protección de los sistemas de información: seguridad, integridad y validación de la información para los sistemas.
5. Sistemas de gestión administrativa en línea: contabilidad y nóminas; adquisiciones; control de activos.
6. Sistemas de gestión clínica en línea: control de expedientes; rotación hospitalaria; inventario clínico.
7. Operación de los sistemas de información para la administración en la toma de decisiones.
8. Sistema de gestión de recursos humanos.
9. Sistemas de gestión de indicadores de salud.
10. Herramientas de apoyo: ERP de salud.
11. Bases de datos: estructura, tipos, administración, almacenamiento y recuperación.

II. INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.

1. Uso de internet.
2. Tecnología inalámbrica.
3. Plataformas de conectividad de redes y telecomunicaciones.
4. Sistemas operativos.
5. Plataformas de hardware.
6. Tendencias de las plataformas de software.

III. REDES SOCIALES PARA LAS INSTITUCIONES DE SALUD.

1. Función de las redes en los procesos de comunicación de la institución.
2. Estrategias de comunicación.
3. Obtención de información de los usuarios de los servicios.
4. Detección de necesidades de los usuarios de las redes.

IV. LA ORGANIZACIÓN DE SALUD DIGITAL Y LA TOMA DE DECISIONES.

1. Recursos humanos, infraestructura de las áreas de salud.
2. Sistemas de apoyo la toma de decisiones: sistemas de información gerencial (SIG O MIS), de los usuarios del servicio y en grupo (GDSS), sistema experto de apoyo a la toma de decisiones (EDSS), sistema de información para ejecutivos (EIS) y otros.
3. Aspectos de responsabilidad social y éticos del manejo de los sistemas de información.

PLANEACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES DE LA SALUD

I. MODELOS DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.

1. Estratégico o integral (FODA) y táctico.
2. De Porter: concepto de cadena de valor; eslabones verticales y horizontales; la cadena de valor de la competencia.
3. DELPHI: oportunidades/vulnerabilidad.
4. *Boston Consulting Group* (BCG): cartera de negocios.
5. De *McKinsey*: 3x3.
6. *Balanced score card* (BSC) o cuadro de mando integral.

II. ESTRATEGIAS EN PROCESOS QUE GENERAN VALOR.

1. *Concepto y enfoque de estrategia.*
2. *Tipos de estrategias: de integración, intensivas, de diversificación, defensivas.*
3. *Estrategias en procesos para generar valor: estrategias como plan; estrategias como acción; estrategias como comportamiento; estrategias como posición; estrategias como perspectiva.*
4. *Control estratégico de las organizaciones.*

III. PLANEACIÓN DE PROGRAMAS.

1. *Análisis ambiental del estado actual de la organización.*
2. *Procesos de atención de interés para una nueva planeación: formulación, implantación y evaluación de la estrategia organizativa.*
3. *Elementos básicos de la planeación: visión, misión, valores, metas, objetivos, estrategias, políticas, etc.*

IV. CONSTRUCCIÓN Y REMODELACIÓN DE ÁREAS ESPECÍFICAS: USO DE SUELO.

1. Principios para determinar la construcción y remodelación; soporte financiero.
2. Criterios de selección de las alternativas de solución.
3. Análisis de mercado, técnico y financiero.
4. Evaluación económica: viabilidad, conveniencia y oportunidad del proyecto.
5. Impacto de la planeación de nuevas áreas en usuarios y prestadores del servicio.
6. Hospital del futuro: objetivo, funciones, principales características.
7. Alineamientos y restricciones para la construcción de establecimientos de servicios de salud.
8. Reglamento General de Construcciones y Ley de Desarrollo Urbano: normas oficiales mexicanas relacionadas.

V. DISEÑO DE SERVICIOS DE SALUD.

1. Diseño de áreas funcionales y usos específicos de servicios de salud.
2. Diseños ambientales y preferenciales de establecimientos de servicios de salud.

GESTIÓN ORGANIZACIONAL DE UNIDADES DE SALUD

I. UNIDADES DE ATENCIÓN.

1. Antecedentes y evolución histórica.
2. Objetivos y funciones de las unidades de salud.
3. Sistemas de atención.
4. Niveles de atención a la salud: características.

II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE UNIDADES DE SALUD.

1. Unidades de salud de primer, segundo y tercer nivel: componentes.
2. Diagnóstico y desarrollo organizacional, eficiencia organizacional, herramientas para elaboración del diagnóstico.
3. La organización como un sistema: autodiagnóstico y codiagnóstico.

III. MODELOS PARA EL ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL.

1. Contingencias.
2. Mintzberg y la "estructura en cinco".
3. Max y Majluf.
4. *Do it yourself*.
5. Nuevos modelos.

IV. LA ORGANIZACIÓN Y SUS ENTORNOS.

1. Historia de la organización, relación con la sociedad, inserción ecológica, status de tipo de unidad (geodemografía y epidemiología), perfil de la organización.
2. Sistemas de comunicación organizacional: ascendentes, descendentes, horizontal, formal, informal.
3. Relaciones sindicales.

V. LA ORGANIZACIÓN Y EL MANEJO DEL TIEMPO.

1. Distribución del tiempo en la organización.
2. Tiempo: estatus y cultura.
3. Uso del tiempo, desperdicio del tiempo.
4. Técnicas para el diagnóstico de la utilización del tiempo.

VI. CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL.

1. Conceptos e identidad de la organización.
2. Métodos y técnicas de diagnóstico del clima organizacional.
3. Motivación.

VII. DIRECCIÓN Y LIDERAZGO.

1. Manejo de conflictos, toma de decisiones y solución de problemas.
2. Orientación a resultados.
3. Manejo del cambio.
4. Liderazgo: tipos, rasgos y niveles de acción

ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO EN LAS ORG. DE SALUD

I. RESPONSABILIDAD.

1. Planeación del recurso humano.
2. Escasez de personal en la salud.
3. Situación actual de la enfermería en el mundo.
4. Situación actual de la enfermería en México.
5. Cálculo y control de plantilla de personal (*staffing*).

II. RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL.

1. Análisis de la necesidad de talento, descripción y perfil de puesto (competencias): formato, descripción tipo, descripción con competencias.
2. Reclutamiento de talento: interno (medios); externo (fuentes y medios).
3. Reclutamiento por medios.
4. Proceso de selección: entrevista, evaluación (técnica, psicométrica, médica), entrevista con el jefe inmediato y decisión de contratación.
5. Contratación: tipos y formatos.
6. Curso de inducción a la organización y al puesto.
7. Proceso de ajuste al puesto.
8. Esquema de calidad de certificación.

III. PLANEACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LA FUERZA LABORAL.

1. Programa de capacitación para el empleado.
2. Capacitación para la retención de profesionales de la salud.
3. Proceso de capacitación.
4. Proceso de re-inducción institucional.
5. Competencias laborales.
6. Esquema de calidad de certificación.

IV. COMPESACIONES.

1. Valuación de puestos.
2. Tabuladores.
3. Encuesta de mercado.
4. Paquetes de prestaciones.
5. Evaluación del desempeño.
6. Tablero de indicadores de un área de recursos humanos.

V. RELACIONES LABORALES.

1. Gestión de las relaciones laborales.
2. Ambientes y grupos de trabajo.
3. Responsabilidad social.

VI. SALUD DE LOS EMPLEADOS.

1. Evaluaciones médicas de ingreso.
2. Consultorios de salud ocupacional.
3. Funciones del área de salud ocupacional.
4. Manejo de incapacidades.
5. Programa de salud y vacunación.
6. Esquema de calidad de certificación.

VII. DESARROLLO DE EJECUTIVOS.

1. Mapas de potencial.
2. Parrillas de remplazo.
3. Plan de vida y carrera.
4. Programas de integración.
5. Actividades culturales, deportivas y recreativas.

MERCADOTECNIA EN LAS ORGANIZACIONES DE SALUD

I. INTRODUCCIÓN A LA MERCADOTECNIA.

1. Impacto global de la mercadotecnia.
2. Sus nuevos enfoques: centrados en el cliente.
3. Mercadotecnia de productos y servicios.
4. Mercadotecnia de relaciones de salud.
5. Objetivos de la mercadotecnia de servicios de salud y su entorno dinámico.
6. Mercadotecnia de instituciones de salud, públicas y privadas.

II. EL CLIENTE Y LA COMPETENCIA.

1. Perfil del usuario de los servicios de salud.
2. Definición del segmento de mercado de interés; investigación de mercados; medición de la demanda potencial; mezcla de mercadotecnia.
3. Mercado de los servicios de salud y competencia: diversidad de los servicios de salud.
4. Relación entre planeación estratégica corporativa y estrategia de mercadotecnia de servicios.
5. Generación de valor del servicio.
6. Ética y responsabilidad social de la mercadotecnia de servicios de salud.

III. ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE LA MERCADOTECNIA DE SERVICIOS DE SALUD.

1. Proceso de administración estratégica.
2. Misión, visión, valores.
3. Análisis FODA.
4. Planteamiento de estrategias, tácticas y planes de acción.

IV. ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE.

1. Auditoría de calidad del servicio.
2. Medición del nivel de satisfacción del cliente y calidad en el servicio.
3. Estrategia de valor agregado.
4. El *benchmark* como estrategia de mejora continua en el servicio.
5. Mercaadotecnia para la prevención de la salud: seguros, créditos, promociones.
6. Herramienta tecnológicas de apoyo: *Customer relationship management* (CRM).
7. Plan de mercadotecnia para servicios de salud.

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DE LAS ORGANIZACIONES DE LA SALUD

I. FUNCIÓN CONTABLE Y ESTADOS FINANCIEROS.

1. Naturaleza y objetivos de la contabilidad.
2. Definición y objetivos de los estados financieros.
3. Ciclo contable expresado en los estados financieros.

II. ORGANIZACIONES DE SALUD DEL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO.

1. Definición del sector público y privado.
2. Institucionalidad y organización del sector público y privado.
3. Presupuesto de gastos del sector público y privado.

III. COSTOS EN LAS ORGANIZACIONES DE SALUD.

1. Conceptos de costos y aplicaciones.
2. Estimación de costos en los servicios de salud.
3. Eficiencia de los servicios de salud.
4. Minimización de costos: costo-efectividad; costo-utilidad; costo-beneficio.
5. Evaluación de costos en los servicios de salud.
6. Financiamiento de los servicios de salud.

IV. ADMINISTRACIÓN DE COSTOS EN LAS ORGANIZACIONES DE SALUD.

1. Punto de equilibrio.
4. Variaciones en el comportamiento de costos.
5. Variación precio y variación eficiencia.
6. Antecedentes de los sistemas de control administrativo.

V. ADMINISTRACIÓN FINANCIERA PARA LA GERENCIA DE ORGANIZACIONES DE SALUD.

1. Estados financieros generales y especiales de organizaciones de la salud.
2. Análisis e interpretación de estados financieros.
3. Presupuesto anual.
4. Evaluación de proyectos de inversión.
5. Estado de flujo de efectivo.
6. Estado de modificaciones al capital contable.
7. Renglones que integra el catálogo de cuentas de una institución hospitalaria.

SISTEMAS DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD

I. LA CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD EN EL SECTOR SALUD MEXICANO.

1. Esquema de calidad: antecedentes.
2. Esquema de competitividad.

II. PLAN NACIONAL DE SALUD VIGENTE: ESTRATEGIA DE CALIDAD.

1. Objetivos.
2. Líneas de acción.
3. El papel de la calidad.

III. CULTURA ORGANIZACIONAL PARA LA CALIDAD.

1. Administración del cambio organizacional; instalación de una cultura de calidad.
2. Manual de calidad: para directivos; para personal operativo.
3. Perfil de la cultura de calidad y seguridad del paciente.

IV. DIAGNÓSTICOS PARA LA CALIDAD.

1. Diagnóstico de documentación; políticas y procedimientos (elaboración, formatos y sistemas).
2. Diagnóstico de procesos; inventario; cartas de procesos.
3. Diagnóstico de normas oficiales; normas oficiales para el sector; listas de verificación por norma.

V. PLANES DE MEJORA DE LA CALIDAD PARA INSTITUCIONES DE SALUD.

1. Metodología para la elaboración de planes.
2. Metodología del "evento centinela".
3. Metodología de eventos adversos.

VI. MODELOS DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE.

1. Principios para la elaboración de un modelo de calidad.
2. Áreas de calidad en salud y sus funciones; perfil del directivo de calidad; pasos para implantar el modelo de calidad.
3. Modelos de calidad internacionales.
4. Programas complementarios a los modelos de calidad: manejo de crisis y riesgos, retroalimentación al modelo.

VII. CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES.

1. Certificación del Consejo de Salubridad General: historia del consejo, evolución de la certificación; criterios de certificación.
2. Acreditación internacional *Joint Commission International*: generalidades, requisitos, capítulos de estándares, programas de certificación.
3. Acreditación del *Canadian Council*.
4. Otras acreditaciones.

VIII. SISTEMAS DE EVALUACIÓN DEL CLIENTE.

1. Servicio al cliente.
2. Encuestas de satisfacción.

IX. ELEMENTOS PARA EL DISEÑO DE MODELOS DE CALIDAD.

1. Identificación de la necesidad de un modelo.
2. Diagnóstico proceso interno y externo.
3. Planeación del modelo.
4. Organización.
5. Dirección.
6. Evaluación y control: indicadores.
7. Toma de decisiones.