

## **MÁSTER EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN SANITARIA**

### **OBJETIVOS:**

- Conocer la naturaleza y estructura de la Administración y reflexionar acerca de su cultura organizativa.
- Conocer los distintos tipos de liderazgo y su papel en la gestión de los trabajadores de la Administración.
- Conseguir la calidad de servicio al cliente así como las distintas técnicas que resultan de la importancia del Factor Humano como pieza clave en la consecución de la Calidad Total.
- Satisfacer las necesidades del cliente mediante la escucha activa, motivación.
- Lograr que el trabajador se sienta motivado y que va progresando.

### **CONTENIDOS:**

#### ***Manual 1. Postgrado en gestión de servicios de salud***

##### I. Salud y servicios sanitarios.

1. Determinantes de salud e intervenciones sanitarias. Los servicios de salud pública.
2. Salud laboral y medio ambiente en centros hospitalarios.
3. Medicina preventiva.
4. Medición de la salud y sistemas de información poblacional.
5. Prestaciones y redes de servicios sanitarios.
6. Sistemas sanitarios y modelos organizativos.

##### II. Aspectos clínicos de la práctica clínica

1. Efectividad y variabilidad
2. Los instrumentos de la epidemiología clínica
3. Medicina basada en la evidencia
4. Calidad asistencial.
5. Instrumentos de protocolización y guías de práctica clínica
6. Bioética y decisiones de salud

##### III. Evaluación económica y gestión clínica

1. Efectividad y variabilidad
2. Medidas del rendimiento y tipos de evaluación
3. Análisis de decisión y tratamiento de la incertidumbre
4. Principios de contabilidad de gestión aplicada a instituciones sanitarias

##### IV. Actividad y producción

1. Medidas de la actividad y la producción de los servicios de Atención Primaria.

2. Medidas de la actividad y la producción de los servicios en Atención Especializada.
3. Innovaciones y reformas organizativas en el Sistema Nacional de salud español.

#### V. Desarrollo directivo y recursos humanos

1. Dirección y funciones directivas.
2. Motivación y satisfacción. Políticas de incentivación.

#### VI. Desarrollos organizativos de gestión clínica.

1. Análisis del entorno y desarrollo organizativo.
2. Dirección y formalización contractual.
3. Transformación organizativa y desarrollo del conocimiento.

#### VII. Economía, sociedad y estado de bienestar.

1. El sector de la sanidad y la economía.
2. La gestión pública.

### ***Manual 2. El factor humano en la calidad y productividad***

#### Introducción.

##### I. Las políticas de calidad.

1. Ventajas de la política de calidad.

##### II. Calidad total: el servicio al cliente.

1. Introducción.
2. Los nuevos valores del trato con el cliente.
3. Las aspiraciones del cliente.
4. La gestión del Cliente Interno.
5. El tratamiento de quejas y reclamaciones.
6. La fidelización de clientes: objetivo de la calidad total.

##### III. Calidad humana: mejora de la calidad.

1. Calidad Total y Liderazgo Integrador.
2. Calidad Total: La motivación en el trabajo.
3. Formación en la Calidad Total.
4. Técnicas de Comunicación en la Calidad Total.
5. El Trabajo en Equipo.

##### IV: Técnicas para la mejora de la calidad.

1. Técnicas para el análisis de problemas.
2. Herramientas de recogida y análisis de datos.

##### V: Mejora de la calidad. Objetivos y organización.

1. Introducción.
2. Objetivos.

3. Selección de un modelo. El Círculo de Deming.
4. Kaizen.
5. Tipos de muestreo, análisis y representación de los datos.

### ***Manual 3. Gestión de la motivación***

#### I. La necesidad de nuevos modelos.

1. El tránsito del *acatamiento* a la *alianza*.
2. Las recompensas extrínsecas ya no son suficientes.
3. Cómo ir más allá de la hipótesis racional-económica.

#### II. La naturaleza del nuevo trabajo.

4. La fuerza del propósito en el trabajo.
5. La autogestión en la búsqueda del propósito.

#### III. Las recompensas intrínsecas del nuevo trabajo.

6. Las recompensas de al autogestión.
  7. Cómo dar sentido al trabajo.
  8. Cómo lograr que el trabajador sienta que puede elegir.
  9. Cómo lograr que el trabajador sienta que es competente.
  10. Cómo lograr que el trabajador sienta que está progresando.
  11. Implicaciones:
- Apéndice A: Los dos modelos anteriores de motivación intrínseca  
Apéndice B: Cómo poner el dinero en perspectiva

### ***Manual 4. Trabajo eficaz en equipo***

1. Grupos sociales.
2. Trabajo en equipo.
3. Comunicación.
4. Emociones.
5. Liderazgo.
6. Toma de decisiones.
7. Motivación.
8. Organización y planificación.
9. Conflictos.