

Capital Humano y TICS para la Gestión Administrativa Sanitaria

Podobnik, Daniela



Agradecimientos

Quiero agradecer a mi hijo, quien en este proceso de aprendizaje, ha culminado su carrera, recibiendo su título.

Gracias y Felicitaciones al Dr. Arroyo Podobnik, Joel

Prólogo

El siguiente escrito titulado “Capital Humano y Tics para la Gestión Administrativa”, fue realizado con el fin de ser presentado como trabajo final de Auditoría médica, gestión y convenios en servicios de salud. El período de investigación de dicho trabajo abarcó desde Octubre de 2019 hasta marzo de 2020.

El trabajo consiste en la investigación de las organizaciones prestadoras de servicios de salud, en la República Argentina, las cuales se encuentran fragmentadas, generando bajo rendimiento y desempeño, y una gran falta de equidad.

Para comenzar observaremos un marco teórico de nuestro sistema de salud, con sus tres subsistemas correspondientes. Seguido a ello, se desarrollaron las deficiencias del sistema, para lograr de esta manera adentrarnos en las herramientas con las que las instituciones cuentan, pero se les dificulta su aplicación, como el capital humano y las nuevas tecnologías de la información.

En la actualidad, la forma de comunicarnos ha cambiado, pero las organizaciones no han aprovechado al máximo las ventajas que el nuevo sistema propone; en mi trabajo se encuentran doctrinas de cómo podemos mejorar esta situación.

A través de estrategias como motivación, salario emocional, distintos reconocimientos, trabajo en equipo lograremos llegar a la misión que deberían tener en claro cada institución: la eficaz y eficiente atención al paciente.

Para lograr el desarrollo del trabajo, utilicé como apoyo, gráficos, cuadros y ejemplos reales que suceden en la actualidad en las organizaciones de salud.

Actualmente desempeño mis tareas en una reconocida institución de salud, que se encuentra implementado técnicas de un nuevo proceso para una mejora continua.

Estos cambios me impulsaron a realizar el curso, para ofrecer desde lo personal y lo profesional todos mis conocimientos adquiridos, para mi correcta labor diaria.

Podobnik, Daniela

INDICE

Introducción	1
Sistema de Salud Argentino.....	2
Deficiencia en el Sistema de Salud Argentino	3
La importancia de la administración en la salud	4
Tecnologías de la Información y la Comunicación.....	7
Capital Humano en los Servicios de Salud	10
Salario Emocional.....	13
Trabajo en Equipo.....	15
Conclusiones Finales	19
Bibliografía	21

Introducción

*“No es la acción aislada de un líder,
sino el conjunto de actores y relaciones
que le rodea que genera innovación”*

La historia de las organizaciones de los servicios de salud en la República Argentina es una constante dinámica de avances y retrocesos hacia un sistema integrado inalcanzable. La complejidad, la fragmentación, constituyen las características del sistema de salud actual.

Las condiciones de hoy en el sistema de salud, cómo se lamenta Jorge Luis Borges: “no nos une el amor sino el espanto”, los protagonistas, sistema público, obras sociales y prepagas reconocen que hace falta quebrar el predominio de la salud como mercancía.

En el mundo de hoy la información debe ser transparente, disponible y en tiempo reales. Existen en la actualidad las TICS, Tecnologías de Información y de la comunicación, las cuales se encuentran a nuestro alcance.

Entonces, si existen y tenemos a nuestra disposición herramientas para que nuestro sistema de salud sea óptimo, organizado y eficaz, se nos plantea el desafío constante de poder aplicar y cumplir estos objetivos. En el siguiente trabajo, realizaremos un análisis de nuestro sistema de salud, de las Tics y de la gran red de relaciones que se plantea entre ambas, enfocado nuestra visión en la organización - administrativa de la salud y cuál es la importancia y de qué manera influye el capital humano.

SISTEMA DE SALUD ARGENTINO

El sistema de salud de Argentina está compuesto por tres sectores poco integrados entre sí y fragmentados también en su interior: el sector público, el sector de seguro social obligatorio (Obras Sociales) y el sector privado.

El sector público está integrado por las estructuras administrativas nacionales, provinciales y municipales, y la red de hospitales y centros de salud públicos que prestan atención generalmente sin costos para el paciente.

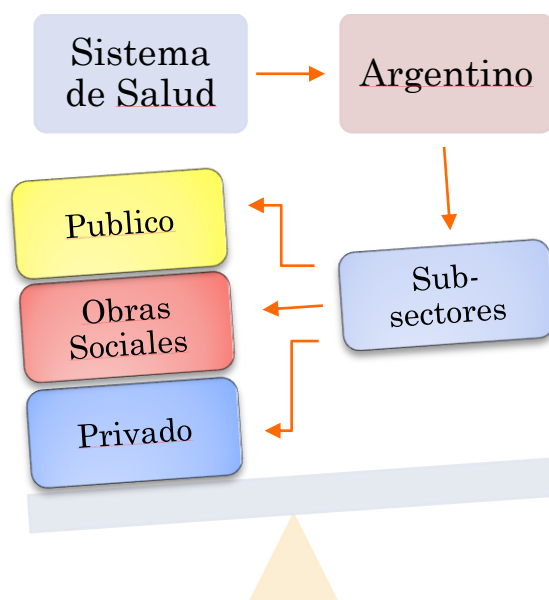
El sector del seguro social obligatorio se organiza en torno a las Obras Sociales (OS), son sujetos de derecho, con individualidad jurídica, financiera y administrativa y que según la legislación, todas son agentes naturales del Seguro de Salud, teniendo como finalidad la administración de las prestaciones que cubren contingencias relacionadas con la salud.

El Sector Privado Puede caracterizarse por empresas de medicina prepaga como administradoras de recursos destinados a la atención de la salud. La denominación usual deriva de que los asociados contratan voluntariamente un plan de cobertura médica con una gama de servicios, comprometiéndose por su parte a pagar sucesivamente una cuota periódica. Como contrapartida, la entidad debe administrar esos recursos, adjudicándolos a cada usuario de acuerdo con el tipo de plan que hubiese contratado y en el momento en que se produzcan los riesgos o eventos asegurados.

Cada entidad establece su propio contrato de aseguramiento que define las condiciones de la cobertura, la cuota, los requisitos exigidos, respetando normativas de PMO.

Lo anterior expuesto resume de manera global el sistema de salud argentino, el cual posee cuestiones que deben ser trabajadas y re-elaboradas, porque presentan deficiencias. Puntualmente este sistema planteado de esta manera fue útil, y eficiente hace 30 años atrás, pero no es un modelo que se ha adaptado a los cambios que plantea la sociedad y las nuevas tecnologías. Es un

desafío para quienes trabajamos dentro de nuestro sistema de salud, desde médicos hasta el personal administrativo, incorporar las nuevas herramientas que se presentan. Para lograr esto será imprescindible un gran trabajo en equipo, de todas las áreas que integran dicho sistema.



Deficiencia en el Sistema de Salud Argentino

Según define la Organización Mundial de la Salud, la salud es “(...) un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (...)”¹, por lo cual nuestro sistema de salud debería apuntar que cada sujeto cuente con buena salud. Pero uno de los factores principales que debe enfrentarse, es que nuestro sistema de salud, fue pensado para una cantidad determinada de población, en un momento dado. Con el correr de los años, nuestra población se ha incrementado y nos encontramos enfrentando una sobredemanda del sector público, por un lado debido al incremento de la población y por el otro por la gran crisis económica que enfrenta nuestro país en la actualidad.

Uno de los factores que debe enfrentarse, es que se perdió la costumbre de realizar periódicamente chequeos médicos, lo cual dificulta la prevención,

¹ www.who.int

siendo que, muchas de las afecciones que sufre nuestra población podrían ser detectadas a tiempo, y de esta manera evitar la emergencia.

“La prevención es la clave de la salud”

Para lograr que la población goce de buena salud deberíamos fomentar la prevención, en todos los ámbitos sanitarios, incluyendo odontología y salud mental. Lo cierto es que, hay hospitales que no cuentan con insumos, medicación, sufren falta de personal que lleva a que los turnos se extiendan, que las personas trabajen más de sus horas correspondientes. Entonces, ¿Cómo hablar de prevención? Si no podemos solucionar problemas internos tan importantes, no podemos llegar a la población sino hay un acompañamiento del Estado, de los ámbitos educativos. El cambio debe generarse de raíz, desde el Estado.

Cabe destacar, que no existe un consenso claro acerca de cómo medir la eficiencia de un sistema sanitario pero en general se entiende que cuanto menores son las tasas de morbilidad, y de mortalidad infantil y materna, mejor es la calidad del sistema.

Nos enfrentamos día a día, a nuevos desafíos y a distintas problemáticas que debemos hacer frente, los cuales serían menos preocupantes si los recursos con lo que contamos, fueran administrados de manera correcta.

LA IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN EN LA SALUD

Las condiciones que imperan en esta época actual donde la crisis así como la necesidad de convivencia y la labor en grupo requieren una eficiente aplicación de esta disciplina, la administración, se verá reflejada en la productividad y eficiencia de la institución.

La administración posee herramientas que, al ser utilizadas en los sistemas de salud, pueden ayudar a optimizar el capital humano, técnico y

financiero, para poder llevar a las instituciones de salud a un estado de crecimiento y eficiencia.

La función de un sistema de salud se encuentra manifestada por necesidades y demandas de servicios de salud. Los sistemas de salud son una

“El desafío de los sistemas de salud en nuestro tiempo, consiste en desarrollar capacidades administrativas en las personas encargadas de dirigirlos.”

interrelación de recursos, finanzas, organización y administración que culminan en el suministro de servicios de salud a la población.

Se hace indispensable, comprender que una organización que otorga servicios de salud es una

empresa que sirve a una comunidad, y esa empresa debe presentar objetivos y metas establecidos en todos sus niveles, que deben cumplirse con economía y eficiencia.

Entonces, dichos sistemas de salud deben contar con una administración eficiente, con el objeto de poder cumplir las metas que contemplen sus diferentes programas de salud, y con ello dar respuesta a las necesidades que la sociedad les exija.

El desafío de los sistemas de salud en nuestro tiempo, consiste en desarrollar capacidades administrativas en las personas encargadas de dirigirlos. En todo país en vías de desarrollo y en el nuestro, es indispensable resolver los problemas humanos que tiendan al mejor aprovechamiento de los recursos siempre limitados. La administración en salud no debe hacer caso omiso de esto, ya que, con un desarrollo adecuado de su capital humano, de sus finanzas y de la organización en sí, los resultados serán significativamente buenos en la prestación de los servicios.

Existen las técnicas administrativas indicadas en cada caso para resolver cada problema en la vida de las organizaciones sanitarias argentinas, pero falta algo muy importante: La decisión de aplicarla en forma continua y disciplinada por parte de quienes ejercen las funciones directivas de estas organizaciones

sanitarias, sólo de esta manera, explica la Doctora Nilda Castellano, las organizaciones sanitarias en nuestro país podrán salir de la mediocridad que nos está afectando y podremos ponernos en marcha, hacia una acción productiva, utilizando toda la inteligencia, iniciativa, creatividad, empuje que siempre nos ha caracterizado a los argentinos .

Por ejemplo, si se creara una función de intranet donde el personal administrativo cuente con el acceso a información como nuevos códigos, convenios actualizados, y normativas vigentes, facilitaría ampliamente el trabajo y lo haría más ágil. Debemos cambiar la mentalidad, comprender que la confidencialidad es necesaria, pero no debemos abusar de ella, porque genera retraso en el trabajo, falta de comunicación, inseguridad laboral hasta logrando mal clima de trabajo. Es necesario, que el cambio se genere desde los directivos, y se implemente en toda la cadena de trabajo.

La comunicación es otro de los pilares fundamentales que debemos trabajar, si nos mantenemos siempre conectados y al tanto de las noticias, evitaremos grandes errores que hoy suceden, desde débitos por falta de documentación completa, hasta débitos por no conocer normativas vigentes. O facturar con precios diferentes a los convenidos por no tener a disposición contratos con valores actualizados o el propio sistema de facturación actualizado, o personal idóneo que lo actualice.

Otra cara de la comunicación, a trabajar, es, por ejemplo, el canal de comunicación que debe existir entre los diferentes servicios y el área de Auditoría – Convenios, con el fin de incorporar nuevas prestaciones a los contratos antes de ser realizadas. En la actualidad sucede que las prestaciones comienzan a realizarse sin normativas, sin valores acordados, generando de esta manera, pérdida económica para la institución.

En la actualidad, la administración en los sistemas de salud requiere un conjunto de conocimientos, habilidades y técnicas con base en un equilibrio armónico que proporcione la preparación suficiente al directivo y le permita llevar a cabo una secuencia de acciones para alcanzar objetivos determinados en la solución de problemas prioritarios. Un administrador en salud debe tener una visión holística e integral del sistema, que le permita adaptarse a los cambios

actuales, a los avances y que puedan ser integrados como herramientas de trabajo, permitiendo que el mismo, se agilice y presente menos margen de errores y mejor servicio.

Los puestos administrativos, dentro de las dependencias de salud, de más alta jerarquía son ocupados por personal médico o de áreas afines, lo que indica que la toma de decisiones administrativas se centra en profesionales cuyo perfil es ajeno a esta área.

Lo cual genera que el personal no tiene una idea definida de cuál es su función y qué se espera de su trabajo; lo que trae en consecuencia la idea de ascender jerárquicamente, pero sin una capacitación, generando inseguridades al momento de la toma de decisiones administrativas, que se efectúan por crisis o intuición, lo cual divide aún más el sistema.

Existe una dualidad sobre quién debe administrar los servicios de salud. Se afirma que el médico no está calificado para administrar, pero a la vez, se dice que es conveniente que un médico administre establecimientos de salud porque se ganará más fácilmente la confianza, el respeto y la cooperación de todo el personal, por lo que estará en mejores condiciones de tomar decisiones.

Sólo una correcta administración en las organizaciones de salud permitirá optimizar los recursos disponibles para que con ellos se pueda ofrecer una atención eficiente y eficaz a todos los usuarios; y un crecimiento económico para la empresa.

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

En la actualidad nos encontramos inmersos en una revolución comunicacional que se despliega ante nuestros ojos, los medios de comunicación como los son: internet como redes de redes, nuevo medio de comunicación que a mi entender prevalece sobre todos los demás, han llegado y se han instalado en toda actividad cotidiana ocasionando una explosión y multiplicación general de comunicaciones, la que nos ha liberado de roles ligados a procesos estructurados.

El tiempo que hoy vivimos, abre una ventana a nuevos modelos administrativos en relación a los avances de la ciencia y la técnica.

Las tecnologías de la información y comunicación (de aquí en adelante Tics) han implicado diversas transformaciones. Entre ellas se evidencian cambios en la interacción, en las actividades, en la narrativa y en el aprendizaje, pero sobre todo ha modificado la manera de comunicarnos radicalmente, no solo en lo personal sino en lo laboral.

Las Tics, la informática, la microelectrónica, las telecomunicaciones, como herramienta de trabajo son sin duda una gran estrategia, ya que mejora el trabajo en equipo, aumentan de la productividad de los trabajadores, minimiza la realización de tareas de riesgo, optimiza la toma de decisiones, entre otras. Pero no debemos negar que también pueden presentar algunas desventajas, y las más preocupantes son el mal uso que le damos a la tecnología en horario laboral, generando mal estar.

Respecto a los beneficios que pueden sacar las empresas de su uso de las TICS encontramos varias características destacables. El uso de redes sociales u otras webs da visibilidad a una empresa y le ayudan a difundir su imagen corporativa. Esta es una manera muy eficaz de promocionar el producto, diferenciarse de los competidores y tener más presencia en la sociedad.

A continuación, observamos grandes rasgos los beneficios y los inconvenientes de las Tics en el ámbito laboral:



En la imagen vemos solo algunas de sus ventajas y desventajas, a grandes rasgos. Pero debemos tener en cuenta que en estos últimos años las TIC han conseguido revolucionar el mundo laboral por completo, dando lugar a la aparición de nuevas formas de trabajo, gestión y organización. Facilitando de esta manera, la comunicación entre los trabajadores, agilizando gestiones y tareas administrativas varias que se pueden automatizar o hacer por Internet sin tener que desplazarse.

En la actualidad, podemos comunicarnos y recibir una respuesta inmediata, a través de las herramientas que ofrecen las Tics, cuando necesitamos comunicarnos con obras sociales o prepagas, para verificar datos de un afiliado o hasta pedir una autorización. Agilizando los tiempos y ofreciendo siempre el mejor servicio que podamos a nuestros pacientes.

La aplicación de las TIC en la salud se realiza con el objetivo “(...) de intercambiar datos para hacer diagnósticos, realizar tratamientos, prevenir enfermedades y lesiones, así como para la formación permanente de los profesionales de la salud, en actividades de investigación y evaluación, y para el monitoreo y evaluación de indicadores para la toma de decisiones en salud pública. El uso de tecnología puede consistir en algo tan sencillo como usar un teléfono para que un médico poco experimentado pueda consultar a un especialista sobre el mejor tratamiento para un paciente (...)”²

El uso de las TIC en el ámbito de la salud está estrechamente relacionado con ideas como que los profesionales de la salud tomen mejores decisiones, que los establecimientos de salud proporcionen mayor calidad y una atención más segura, que los pacientes decidan sobre su propia salud con mayor información a su alcance, siempre y cuando sea óptima y responsable.

Las TIC pueden aplicarse en la gestión de los servicios de salud y en el acceso a su información, contribuyendo a un mejor funcionamiento de los sistemas de atención. Aquí podemos destacar sistemas para el registro de pacientes; la gestión logística de la atención al paciente; la administración del capital humano, equipamiento médico, la facturación y gestión.

² Pág. 21. Inés Bebea. Tics y Salud. Ed ONGAWA. Año s/d

CAPITAL HUMANO EN LOS SERVICIOS DE SALUD

Las organizaciones de salud presentan diferentes formas, dimensiones y especializaciones por ello se hace muy complejo determinar una forma de actuar frente a la gestión de personal, por ello también es necesario ingresar a la realidad de cada una de ellas, entender y conocer cada uno de los perfiles de personal que en ellas se presentan entendiendo que, en una organización de Salud, pueden trabajar en forma conjunta desde un profesional con post grado hasta una persona sin mayor instrucción.

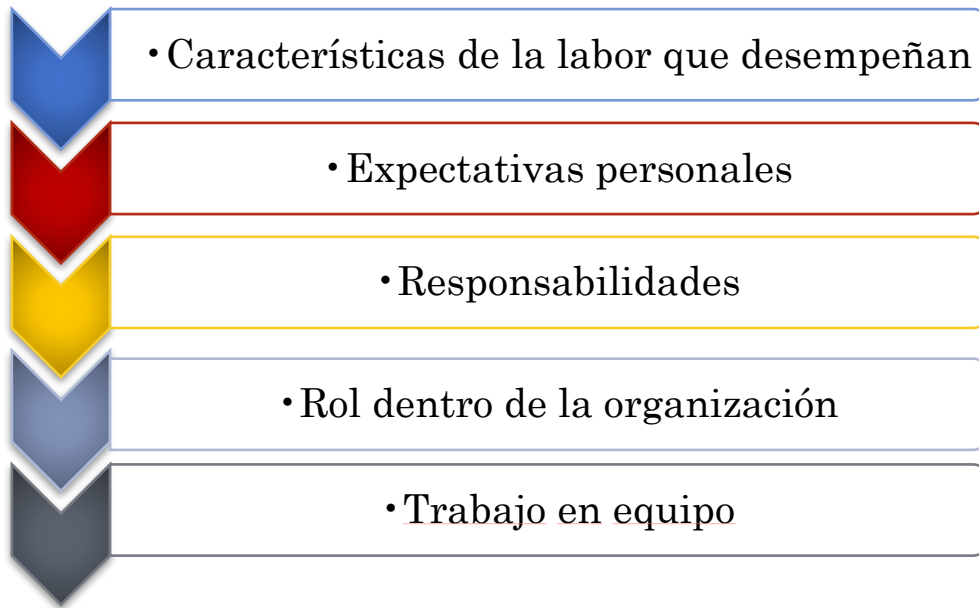
Las personas que se desempeñan en las instituciones de salud deben de tomar en cuenta, cual es el fin de la institución, involucrarse en los objetivos y metas, teniendo en cuenta la calidad en la atención, considerando todo el avance que actualmente se tiene sobre satisfacción de los pacientes.

Al referirnos al Capital Humano, utilizaremos tres grandes grupos que se encuentran estrechamente relacionados con los objetivos y metas, de la institución:



Cada uno de estos grupos son engranajes de una herramienta, que si funcionan en conjunto, a pesar de que tienen diferentes expectativas, responsabilidades y roles, logran el objetivo en común que debe tener la institución de salud, la eficacia y eficiencia en la atención de pacientes, no solo en emergencias sino en prevención, brindando siempre el mejor servicio posible.

Es necesario, que los trabajadores cuenten con algunos aspectos, como lo son:



Haciendo referencia, específicamente al personal administrativo, un grupo del Capital Humano con el que cuentan las instituciones, y son igual de indispensables que los otros grupos, que ya he mencionado anteriormente.

Quienes conforman el personal administrativo son:



El rol del personal administrativo es fundamental dentro de la institución y a la vez representa una gran cadena de relaciones, desde la secretaria que es la primera cara visible hasta el personal que no tiene contacto con los pacientes, pero que siempre deberían mantener un mismo objetivo en común, los objetivos y metas que la institución plantee.

Este grupo de trabajadores se caracteriza por ser uno de los pilares del establecimiento, ya que su trabajo es la base del funcionamiento administrativo de la institución. En ellos recae el manejo institucional, la visión global de la organización, su dedicación es exclusiva y directa, dentro de este grupo están los que desarrollan labores estratégicas de dirección y planeación, y los que realizan labores operativas.

Es por eso mismo, que es indispensable la labor que realice el área de Recursos Humanos, si desde un principio se entiende cuáles son las tareas y la descripción del puesto y su funcionalidad, la búsqueda por un lado y por el otro la administración del capital humano, resultara más allá de conveniente, una herramienta fundamental.

La autora Ana María Malik, nos habla de cuatro pasos para realizar diseños de puestos de trabajos:



Lo que nos propone Malik, es que el primer paso sea la “*identificación del puesto*”, a través de la comunicación coordinada entre el área de recursos Humanos y el responsable del departamento o área.

El siguiente paso la “*recopilación de la información sobre el puesto*”, donde se recomienda las evaluaciones de desempeño. Luego el “*procesamiento y análisis*” de la información que se ha obtenido, teniendo como resultado la descripción del puesto a ocupar.

Por último, la “*formulación de la descripción del puesto*”, que consiste en realizar por escrito la descripción de dicho puesto, basado en funciones y objetivos y metas.

Una vez culminado el proceso de selección y el individuo forma parte un equipo de trabajo, de la organización en sí, se vuelve indispensable por un lado la capacitación y por otro lado, conservarlo dentro de la organización.

La capacitación es fundamental, pero es necesario que las personas que formen parte del equipo de trabajo tengan conocimientos y aptitudes de integración, de trabajo común, vocación de servicio, de responsabilidad. Es aquí donde se presenta una ecuación para la organización, quien también debe presentar responsabilidad, debe generar buen clima de trabajo, fomentar el compañerismo, garantizar un salario económico y también un salario emocional.

Salario Emocional

Pero ¿Cómo aplicar en las organizaciones este nuevo concepto de “salario emocional”? ¿A qué hace referencia dicho concepto? En épocas de crisis, ¿es conveniente hablar de salario emocional?

El salario emocional hace referencia a elementos que puede recibir el trabajador más allá del sueldo económico. Hablamos de ofrecerles herramientas en tres ejes de bienestar: cuerpo, mente y emociones.

Mientras más bienestar logremos sentir en nuestro lugar de trabajo, más recursos propios descubrimos y re-elaboramos, mediante el compromiso, ofreciendo siempre mejor desempeño en nuestras tareas.

La organización es quien debe comprometerse y apuntar al bienestar de sus colaboradores. Comprender e incorporar a quienes trabajan día a día, en la organización. Cambiar de raíz algunos ítems, como la palabra “empleados”, por “colaboradores”, si usamos



la palabra empleados, solo entendemos que son personas que cumplen horario y tareas determinadas por un salario económico; cuando en realidad, bien sabemos que no solo se hace eso, porque para formar parte de una organización que se dedica a la salud, debemos colaborar en todo sentido y tener una gran vocación. Y de esta manera, se desprende que cada colaborador es un pilar de la organización, que pone lo mejor de sí cada día, para que los objetivos y metas puedan cumplirse.

Para que lo anterior pueda llevarse a cabo hay dos claves indispensables:

- ✚ Escucha
- ✚ Comunicación

Cada persona que forme parte de la organización debe tener en claro cuáles son los objetivos que en equipo debemos alcanzar, eso se logra a través de una buena y fluida comunicación.

La escucha es la clave para generar motivación y buen clima laboral. Donde se fomente los vínculos humanos entre compañeros, entre líderes, entre pacientes.

Con lo anterior expuesto no quiero decir que el salario económico no sea importante, claro que lo es, pero el salario emocional habla de un bienestar propio, el cual desencadena en un bienestar del equipo.

Si hablamos de un sistema, una organización, o una empresa, debemos hacer referencia a “*Grupo de personas y medios organizados con un fin determinado*”, donde si uno de sus componentes falla, trae consecuencias para el quipo en general. Dando lugar, a comprender que todos serán de vital

importancia. Sin embargo, en el caso del sistema sanitario parece que en muchas ocasiones sí se percibe que hay partes más importantes que otras, cuántas veces oímos la frase de lo que importa en un hospital es la presencia de los médicos, lo cual nadie lo duda. Pero ¿qué sucede con y enfermeros y personal auxiliar, técnicos en prueba diagnósticas, y personal no sanitario? Son de igual importancia, para que en este gran rompecabezas las piezas encastran y pueda ser armado.

Los administrativos en salud como pieza del sistema de la organización resultan fundamentales en algo de lo que se habla mucho pero que a veces parece que se espera que surja por generación espontánea, la calidad del servicio. El personal administrativo sanitario aporta el sistema tanto a nivel general como la práctica del día a día ingredientes como ciencia, la gestión, la empatía con el paciente, gestión económica de la organización, suministro de materiales y productos clínicos, asesoramiento legal, informática, selección de personal y gestión del recurso humano, gestión de la calidad y de la investigación. Nosotros el personal de salud administrativo debemos ser los primeros en creer en el valor que tenemos como pieza fundamental para que este sistema sanitario funcione.

TRABAJO EN EQUIPO

El personal administrativo está formado para trabajar en función de equipo de trabajo, por ello se debe de trabajar con la finalidad de lograr una identificación sólida con la organización de salud, de manera que se genere el clima adecuado para su mayor productividad, para que su aporte sea importante, puesto que su dedicación exclusiva es la organización.

Los criterios que se utilizan para evaluar personal de Clínicas y Hospitales deben de estar relacionados directamente con conocimientos y aptitudes de integración, de trabajo común, de apoyo, de vocación de servicio, de responsabilidad, considerando que el servicio que se brinda es muy delicado, pues recalamos que trabajamos con la salud de personas, es por ello que considero importante evaluar y detallar cada uno de estos aspectos:



Alguno de estos ítems no es estrictamente necesario, por ejemplo, la experiencia no hace referencia experiencia en un mismo puesto o trabajo, pero si por ejemplo, las aptitudes personales y la empatía, cualquier persona puede aprender, pero para ello es indispensable la voluntad y los valores personales que cada uno tiene.

Cabe destacar que la organización debe tener en cuenta cuál es su visión, su misión, cuáles son sus valores. Cada persona que forme parte de la organización debe tener en claro que busca la empresa, como lo lograra y cuáles son los medios con lo que se cuenta para lograrlos.

Es muy importante que los valores de la organización se encuentren alineados con los valores personales de cada colaborador que se desempeñe dentro de la empresa.

A continuación, observamos un ejemplo de la misión, la visión y los valores de una empresa dedicada a brindar cobertura en prestaciones de salud:



Si estos valores coinciden con los valores personales de los colaboradores de la organización, el resultado será beneficioso para ambos. Es decir, los valores deben encontrarse alineados. Si los valores de la organización de salud son: solidez, cooperación social, el trato humano, y la calidad de atención, como refleja el ejemplo, y quienes trabajan en la empresa, tienen su vocación como los indica los valores; el clima de trabajo, el trabajo en equipo, se darán de manera natural.

Todos los seres humanos que nos dedicamos algún trabajo o labor buscamos a cambio ciertos beneficios que son inherentes a las personas, y por lo cual nos esforzamos cada día, es responsabilidad de la empresa motivar y complementar. Llegar a acuerdos donde se puedan satisfacer las necesidades y en consecuencia se generará un círculo beneficioso para todas las partes.

Las autoridades del área salud están ocupados en lograr que su recurso humano sea calificado. Es evidente que la calidad del recurso humano es proporcional a los resultados que se obtienen en este sentido. La satisfacción laboral es la variable que más influye en el desempeño del trabajador, sin embargo, mediante estudios realizados se sabe que las relaciones interpersonales, afectivas, los problemas de salud, económicos y familiares, así como conflictos, intervienen en el desempeño laboral del personal de salud y las consecuencias que estos tienen en la calidad de atención que reciben los pacientes, usuarios del servicio. En las organizaciones de salud el factor humano juega un papel fundamental para una prestación eficaz del servicio. Ya que a diferencia de otras organizaciones estas se encuentran estrechamente relacionadas con el trato personal al paciente, con la que impacta directamente en el nivel de calidad con que se atiende a los usuarios en términos de eficacia, uso adecuado de la tecnología, la relación interpersonal, la calidad humana y el ambiente físico. Para los usuarios la calidad está representada y definida por las características del proceso de atención en donde el factor principal del proceso es el trato personal que se les brinda.

El primer paso de una organización hacia una orientación más sistemática es destruir la ilusión de la jerarquía según la cual un pequeño número de personas es responsable de la performance del sistema en su conjunto, mientras la gran mayoría actúa como “meros palos en la rueda”. Esto no implica la eliminación de toda autoridad sino la creación de un nuevo sistema de valores

un sistema que debe basarse en los fundamentos de una sociedad libre y aprovechar así las innumerables contribuciones de sus colaboradores, donde se refleje “(...) un sistema de realimentación reforzadora, quizás no podamos ver cómo los actos pequeños pueden redundar en grandes consecuencias (...)”³ donde generemos cambios, cambios genuinos y perdurables en el tiempo, y que a la vez logremos adaptarnos a la realidad que se nos va presentando.

La formación continua y la participación en los órganos de toma de decisiones de la organización es importante. La organización sanitaria debe velar por la una mejora continua, por motivación, por la participación; crear los mecanismos necesarios para que todos los colaboradores se sientan apoyados y reconocidos en el desempeño de sus actividades y se cree un ambiente motivador y no excluyente o discriminatorio en relación al resto de los grupos profesionales.

El trabajo en equipo es gran herramienta, que las organizaciones deben aprender a utilizar a su favor, es claro que presentan desventajas, pero si al momento de hacer un balance observamos que el trabajo en equipo es beneficioso, debemos como instituciones dejar de resistirnos y comprender que la mejor manera de trabajar es en equipo, formando equipos que guiados por un líder logren metas y objetivos.

³ Pág. 106. La quinta Disciplina. Senge, Peter.1990

CONCLUSIONES FINALES

Recordemos como comenzaba este trabajo, donde los temas a tratar eran las Tics, trabajo en equipo, y cómo influye el capital humano dentro de las organizaciones de salud.

Las organizaciones de salud son diferentes a otra organización, porque en estas el servicio es para el paciente, día a día nos encontramos con diferentes retos a sobrellevar.

Es por lo anterior que las instituciones de salud deben ser motivadores naturales para sus colaboradores, y tener en cuenta diferentes factores como lo es la formación académica, por ejemplo. Si bien he hablado de que es necesaria la experiencia, también es cierto que a veces debemos dar oportunidades a personas que no cuentan con la misma, pero que esas personas presenten aptitudes personales acorde a lo que la empresa necesita, como voluntad, ambiciones de aprender, siempre mejorar desde lo personal hasta el equipo.

Es real que la dirección de colaboradores es compleja en las instituciones de salud, por los diferentes roles que cumple cada uno. Es por eso, que cada uno debe saber cuál su rol, sus actividades y los objetivos específicos de cada área, que llevan al objetivo general de la organización.

Para que lo anterior suceda, es claro que los valores, como ya he mencionado anteriormente deben estar alineados, tanto colaboradores como la empresa deben coincidir en sus valores para que pueda generarse un buen ambiente de trabajo.

La administración de recursos humanos sirve para mantener la organización productiva, eficiente y eficaz, a partir del uso adecuado de su capital humano. Por lo cual debe percibirse a las personas que trabajan en la organización como su recurso crítico, o sea, aquel sin el cual ella no consigue realizar su trabajo. Debemos dejar que la organización y los colaboradores sean un “todo”.

En la actualidad, se nos presentan herramientas para lograr realizar nuestro trabajo de manera calificada, es por ello que afirmo que las organizaciones de salud deben aplicar las Tics, siempre teniendo en cuenta que a sus colaboradores debe capacitarlos en las nuevas herramientas que la organización proponga. Una buena capacitación es la base de cualquier buen resultado.

Las organizaciones de salud, deben incorporar las Tics, de manera tal que se fortalezca los sistemas de comunicación de una manera integral. Apostando siempre al desarrollo de las capacidades de los colaboradores de la organización, es decir de todo su capital humano. Teniendo en cuenta que siempre será necesario la inversión para el desarrollo de las capacidades.

Haciendo hincapié en las instituciones pequeñas y medianas la administración, es sumamente importante porque al mejorarla obtiene mayor nivel de competitividad, ya que coordina, optimiza, la utilización de sus elementos, aparatología, recurso humano, conocimientos, técnicas. Para los países en desarrollo, como el nuestro, mejorar la calidad de la administración es un requisito indispensable porque se necesita coordinar todos los elementos de la institución para poder crear las bases esenciales del desarrollo como son: la capitalización, la calificación de sus profesionales, de su personal técnico, de su personal administrativo, de todos sus colaboradores.

BIBLIOGRAFÍA

- BEBEA, Inés. Tics y Salud. Ed ONGAWA. Año s/d
- CARAVALLLO, Y. Teoría Organizacional y Administrativa. Universidad de Oriente. Venezuela. Post grado en Educación. 2008.
- CARHUAPOMA, R. Teoría Organizacional 1. La Administración y sus Principios. Universidad José Carlos Mariátegui. Modulo Teoría organizacional 1. Perú. 2005
- Dra. CASTELLANO, Nélica. Artículo Gestión a través de Estructura de Costos. Curso Bianual de Actualización y Recertificación de Auditoria Médica. 2004.
- KRAUSE, Martin. El dilema de la Administración. Año – Ed. S/D
- MALIK, A. Manual sobre tendencias contemporáneas en la gestión de Salud. Vol 1, No. 3. OPS/OMS. Washington D.C. 1996.
- MEDINA, E. & KAEMPPFER, A. Elementos de Salud Pública Capitulo Quinto Organización y Administración. Biblioteca Nacional de la Universidad de Chile. 2007
- MOTTA, Paulo Roberto. Manual sobre tendencias contemporáneas en la gestión de la salud. Organización Panamericana de la Salud. 1996
- OLORTEGUI, D. Administración de Recursos Humanos en Clínicas y Hospitales.
- PRADO, E. La gestión integral de recursos humanos basada en competencias. Monografías. Cuba. 2009
- QUINTERO, O. Antecedentes generales de la Administración de Recursos Humanos. Monografías. México. 2005
- SENGE, Peter. La quinta disciplina. Traducción: Gardini, Carlos. 1990
- www.medigraphic.com
- www.scielo.org.mx
- www.who.int