

Asistencia Administrativa en Servicios de Salud: Gestión y Ética en el Ámbito Sanitario

Persona y sociedad | Pensamiento Crítico | para estudiantes de media (15-17 años) | 8 semanas

Descripción del Curso

Este curso está diseñado para introducir a estudiantes de media (15-17 años) en los fundamentos y prácticas de la asistencia administrativa en el sector salud, con un enfoque en el pensamiento crítico aplicado a la gestión de información sanitaria. A lo largo de 8 semanas, los estudiantes desarrollarán habilidades para realizar procesos administrativos esenciales, clasificar y registrar archivos clínicos, programar citas médicas y sistematizar la información utilizando tecnologías adecuadas, siempre en cumplimiento con los lineamientos del Ministerio de Salud (MINSAL), principios éticos y la normativa vigente.

El curso se dirige a jóvenes interesados en el ámbito de la salud y la administración, que busquen comprender el rol crucial que desempeña la asistencia administrativa en la eficiencia y calidad de los servicios sanitarios. El enfoque metodológico combina exposiciones conceptuales, actividades prácticas y análisis de casos, promoviendo el pensamiento crítico para la toma de decisiones responsables y éticas en contextos reales.

Al finalizar, los estudiantes estarán capacitados para aplicar técnicas administrativas y tecnológicas en el manejo de información clínica, respetando la confidencialidad y normas legales, fortaleciendo así sus competencias para contribuir al bienestar social desde el ámbito sanitario.

Objetivos Generales

- Identificar y describir el proceso administrativo aplicado en servicios de salud.
- Clasificar y registrar archivos clínicos siguiendo los lineamientos del MINSAL y normativa vigente.
- Programar citas médicas utilizando herramientas tecnológicas específicas.
- Utilizar software y hardware para la sistematización y gestión de la información sanitaria.
- Analizar situaciones administrativas en servicios de salud aplicando principios éticos y pensamiento crítico.

Competencias

- Gestionar eficazmente procesos administrativos en servicios de salud, aplicando procedimientos estandarizados.
- Clasificar y registrar archivos clínicos de manera organizada y conforme a normativas vigentes.
- Programar y administrar citas médicas utilizando software especializado, optimizando la atención al usuario.
- Sistematizar y manejar información en salud utilizando hardware y software aplicados al área sanitaria.
- Aplicar principios éticos y normativos en el manejo de información clínica y atención administrativa.
- Desarrollar pensamiento crítico para evaluar y mejorar procesos administrativos en servicios de salud.

Requerimientos

- Conocimientos básicos de informática (uso de procesadores de texto, hojas de cálculo y manejo básico de software).
- Habilidades de lectura y comprensión de textos técnicos y normativos.
- Acceso a computadora con software básico de oficina y conexión a internet.
- Interés por el área de la salud y la administración.
- Respeto por la confidencialidad y ética profesional.

Unidades del Curso

Unidad 1: Introducción a la Asistencia Administrativa en Servicios de Salud

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de explicar los conceptos básicos de la asistencia administrativa en servicios de salud utilizando ejemplos del contexto institucional del MINSAL.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de describir la importancia de la asistencia administrativa en el sector salud mediante la identificación de sus funciones principales.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar el rol del MINSAL en la gestión administrativa sanitaria relacionando sus funciones con la normativa vigente.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar los principales procesos administrativos aplicados en servicios de salud a partir de casos prácticos sencillos.

Contenidos Temáticos

1. Conceptos Básicos de la Asistencia Administrativa en Servicios de Salud

- Definición de asistencia administrativa: Se explicará qué es la asistencia administrativa y su función general dentro de las organizaciones.
- Características de la asistencia administrativa en el sector salud: Particularidades y elementos que la diferencian de otros sectores.
- Ejemplos del contexto institucional del MINSAL: Presentación de casos y situaciones reales que ilustran la asistencia administrativa en el Ministerio de Salud (MINSAL) de Chile.

2. Importancia de la Asistencia Administrativa en el Sector Salud

- Funciones principales de la asistencia administrativa: Recepción, gestión documental, atención al público, coordinación y apoyo logístico.
- Impacto en la calidad del servicio: Cómo la asistencia administrativa contribuye a la eficiencia y calidad en la atención sanitaria.

- Relación con otros actores del sector salud: Trabajo colaborativo entre administrativos, profesionales de la salud y usuarios.

3. El Rol del MINSAL en la Gestión Administrativa Sanitaria

- Introducción al MINSAL: Misión, visión y estructura básica.
- Funciones administrativas del MINSAL: Planificación, supervisión y regulación de los servicios de salud.
- Normativa vigente que regula la gestión administrativa sanitaria: Leyes, decretos y normativas aplicables al MINSAL y su administración.
- Relación entre funciones y normativa: Análisis de cómo la normativa guía las acciones administrativas en el sector salud.

4. Principales Procesos Administrativos en Servicios de Salud

- Procesos clave: Registro y manejo de información, gestión de citas y turnos, control de inventarios y suministros, archivo y documentación.
- Procedimientos habituales en la asistencia administrativa: Flujo de trabajo y responsabilidades.
- Casos prácticos sencillos: Estudio y análisis de situaciones reales para identificar y comprender los procesos administrativos.

Actividades

1. Mapa Conceptual de la Asistencia Administrativa en Salud

Objetivo: Explicar los conceptos básicos de la asistencia administrativa en servicios de salud usando ejemplos del MINSAL.

Descripción:

- El docente introduce brevemente el concepto de asistencia administrativa.
- Los estudiantes, en parejas, elaboran un mapa conceptual que incluya definiciones, características y ejemplos del MINSAL.
- Presentan su mapa al grupo y se realiza una retroalimentación colectiva.

Organización: Parejas

Producto esperado: Mapa conceptual físico o digital que refleje los conceptos básicos con ejemplos.

Duración estimada: 45 minutos

2. Debate sobre la Importancia de la Asistencia Administrativa en Salud

Objetivo: Describir la importancia y funciones principales de la asistencia administrativa en el sector salud.

Descripción:

- El docente plantea preguntas sobre la importancia de la asistencia administrativa.
- Se forman grupos pequeños para discutir y listar las funciones principales y su impacto.

- Cada grupo expone sus conclusiones y se realiza una síntesis grupal.

Organización: Grupos de 4-5 estudiantes

Producto esperado: Lista de funciones y argumentos sobre su importancia en la salud.

Duración estimada: 50 minutos

3. Análisis Normativo del Rol del MINSAL

Objetivo: Analizar el rol del MINSAL en la gestión administrativa sanitaria y su relación con la normativa vigente.

Descripción:

- El docente proporciona documentos resumidos de leyes y normativas relacionadas con el MINSAL.
- Individualmente, los estudiantes leen y extraen las funciones administrativas que el MINSAL debe cumplir según la normativa.
- En plenaria, se discuten los hallazgos y se elabora un cuadro comparativo entre funciones y normativas.

Organización: Individual y plenaria

Producto esperado: Cuadro comparativo sobre funciones y normativas del MINSAL.

Duración estimada: 60 minutos

4. Caso Práctico: Identificación de Procesos Administrativos

Objetivo: Identificar los principales procesos administrativos en servicios de salud a partir de un caso práctico sencillo.

Descripción:

- El docente presenta un caso práctico simulado (por ejemplo, gestión de citas en un centro de salud).
- En grupos, los estudiantes identifican los procesos administrativos involucrados y describen cada uno.
- Se realiza una puesta en común para validar y complementar la información.

Organización: Grupos de 3-4 estudiantes

Producto esperado: Informe breve con los procesos administrativos identificados y su descripción.

Duración estimada: 50 minutos

Evaluación

Evaluación Diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre administración y sector salud.

Cómo se evalúa: Preguntas abiertas y de opción múltiple al inicio de la unidad.

Instrumento sugerido: Cuestionario breve en papel o digital con preguntas como: ¿Qué sabes sobre la asistencia administrativa? ¿Conoces alguna función del MINSAL?

Evaluación Formativa

Qué se evalúa: Progreso en la comprensión de conceptos, funciones y procesos administrativos durante las actividades.

Cómo se evalúa: Observación directa, revisión de mapas conceptuales, participación en debates y análisis normativo.

Instrumento sugerido: Listas de cotejo para observar participación, calidad de productos y argumentación.

Evaluación Sumativa

Qué se evalúa: Capacidad para explicar conceptos, describir funciones, analizar el rol del MINSAL y aplicar procesos administrativos.

Cómo se evalúa: Prueba escrita con preguntas teóricas y análisis de un caso práctico.

Instrumento sugerido: Examen escrito con preguntas de desarrollo, selección múltiple y un caso práctico que debe resolver el estudiante identificando procesos y funciones.

Unidad 2: El Proceso Administrativo en el Ámbito Sanitario

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar las etapas del proceso administrativo en servicios de salud mediante el análisis de casos prácticos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de describir las funciones de planificación, organización, dirección y control aplicadas en un centro sanitario, elaborando un esquema detallado.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar técnicas de planificación y organización para diseñar un plan administrativo básico para un servicio de salud simulado.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de evaluar el cumplimiento de la etapa de control en procesos administrativos sanitarios a través de la revisión de informes y registros.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar situaciones administrativas en servicios de salud considerando principios éticos y proponiendo mejoras basadas en el proceso administrativo.

Contenidos Temáticos

1. Introducción al Proceso Administrativo en Servicios de Salud

- Concepto del proceso administrativo: explicación básica de las etapas y su importancia en la gestión sanitaria.
- Importancia del proceso administrativo en el ámbito sanitario: cómo contribuye a la calidad y eficiencia de los servicios de salud.

2. Etapas del Proceso Administrativo en el Ámbito Sanitario

- **Planificación**
 - Definición y objetivos de la planificación en servicios de salud.

- Herramientas y técnicas básicas de planificación: establecimiento de metas, diagnóstico situacional, análisis de recursos.
- Ejemplos prácticos de planificación en centros sanitarios.

• **Organización**

- Concepto y funciones de la organización en el ámbito sanitario.
- Elaboración de organigramas y distribución de tareas en centros de salud.
- Recursos humanos y materiales: asignación y coordinación.

• **Dirección**

- Principios de la dirección: liderazgo, comunicación y motivación en servicios de salud.
- Funciones del directivo y del personal administrativo en la gestión sanitaria.
- Técnicas para una dirección eficaz en centros de salud.

• **Control**

- Objetivos y tipos de control en servicios de salud.
- Métodos para la supervisión y evaluación del desempeño administrativo y operativo.
- Revisión de informes, registros y cumplimiento de normativas.

3. Aplicación Práctica del Proceso Administrativo en un Servicio de Salud Simulado

- Diseño de un plan administrativo básico: pasos y estructura.
- Asignación de roles y tareas para la organización del servicio simulado.
- Simulación de la dirección y seguimiento de actividades.
- Implementación de controles y evaluación del plan.

4. Ética y Mejora Continua en la Gestión Administrativa Sanitaria

- Principios éticos aplicados a la administración en servicios de salud.
- Identificación de situaciones éticas en la gestión administrativa.
- Análisis de casos éticos y propuestas de mejora basadas en el proceso administrativo.
- Importancia de la transparencia y responsabilidad en la administración sanitaria.

Actividades

Actividad 1: Análisis de casos prácticos del proceso administrativo

Objetivo: Identificar las etapas del proceso administrativo en servicios de salud mediante el análisis de casos prácticos.

Descripción:

- El docente presenta varios casos breves relacionados con la gestión administrativa en centros de salud (por ejemplo, un hospital, una clínica o un centro de atención primaria).

- Los estudiantes, en grupos pequeños, leen cada caso y deben identificar en qué etapa del proceso administrativo se encuentran las acciones descritas (planificación, organización, dirección o control).
- Posteriormente, cada grupo comparte su análisis con la clase y se abre una discusión guiada por el docente.

Organización: Grupos de 3-4 estudiantes.

Producto esperado: Listado o esquema donde se identifiquen claramente las etapas del proceso administrativo en cada caso.

Duración: 1 hora.

Actividad 2: Elaboración de un esquema detallado de funciones administrativas

Objetivo: Describir las funciones de planificación, organización, dirección y control aplicadas en un centro sanitario, elaborando un esquema detallado.

Descripción:

- El docente explica detalladamente cada función administrativa con ejemplos prácticos.
- Los estudiantes trabajan individualmente para crear un esquema visual (puede ser un mapa conceptual o cuadro sinóptico) que describa cada función y sus características específicas en el ámbito sanitario.
- Se realiza una puesta en común donde cada estudiante presenta su esquema y recibe retroalimentación.

Organización: Individual.

Producto esperado: Esquema visual que describa las funciones del proceso administrativo en servicios de salud.

Duración: 1 hora y 30 minutos.

Actividad 3: Diseño de un plan administrativo básico para un servicio de salud simulado

Objetivo: Aplicar técnicas de planificación y organización para diseñar un plan administrativo básico para un servicio de salud simulado.

Descripción:

- Se forman grupos y se asigna un tipo de servicio de salud simulado (por ejemplo, centro de vacunación, clínica dental, servicio de urgencias).
- Cada grupo realiza un diagnóstico breve del servicio y establece objetivos claros.
- Desarrollan un plan administrativo básico que incluya: planificación de recursos, organigrama básico, asignación de tareas, y un cronograma de actividades.
- Los grupos presentan su plan al resto de la clase para discusión y sugerencias.

Organización: Grupos de 4-5 estudiantes.

Producto esperado: Documento o presentación con el plan administrativo básico para el servicio simulado.

Duración: 2 horas.

Actividad 4: Revisión y evaluación del cumplimiento de la etapa de control

Objetivo: Evaluar el cumplimiento de la etapa de control en procesos administrativos sanitarios a través de la revisión de informes y registros.

Descripción:

- El docente proporciona ejemplos de informes y registros administrativos (simulados) relacionados con el control en servicios de salud.
- En parejas, los estudiantes revisan los documentos y analizan si se están cumpliendo los objetivos de control, identificando posibles fallas o áreas de mejora.
- Elaboran un breve informe con sus conclusiones y propuestas para mejorar el control administrativo.

Organización: Parejas.

Producto esperado: Informe escrito con evaluación del control y propuestas de mejora.

Duración: 1 hora y 15 minutos.

Actividad 5: Análisis ético y propuesta de mejoras en situaciones administrativas

Objetivo: Analizar situaciones administrativas en servicios de salud considerando principios éticos y proponiendo mejoras basadas en el proceso administrativo.

Descripción:

- El docente presenta casos éticos relacionados con la administración en servicios de salud (por ejemplo, manejo de información confidencial, uso adecuado de recursos, trato al personal).
- Los estudiantes, en grupos, discuten cada caso, identifican los principios éticos involucrados y evalúan cómo el proceso administrativo puede apoyar la resolución del problema.
- Cada grupo elabora una propuesta de mejora basada en la aplicación correcta de las etapas del proceso administrativo y principios éticos.
- Se realiza una plenaria para compartir y debatir las propuestas.

Organización: Grupos de 3-4 estudiantes.

Producto esperado: Documento con análisis ético y propuestas de mejora para cada caso.

Duración: 1 hora y 30 minutos.

Evaluación

Evaluación Diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre el proceso administrativo y su aplicación en servicios de salud.

Cómo se evalúa: A través de un cuestionario breve con preguntas abiertas y de opción múltiple que aborden conceptos básicos y reconocimiento de etapas.

Instrumento sugerido: Cuestionario escrito o digital (puede ser en papel o plataforma electrónica).

Evaluación Formativa

Qué se evalúa: Progreso en la comprensión y aplicación de las funciones administrativas, así como la capacidad para analizar casos y diseñar planes básicos.

Cómo se evalúa: Observación directa durante las actividades, revisión de esquemas, análisis de casos y planes administrativos elaborados por los estudiantes. Retroalimentación continua.

Instrumento sugerido: Rúbrica para evaluar esquemas, planes y análisis; listas de cotejo para participación y trabajo en grupo.

Evaluación Sumativa

Qué se evalúa: Capacidad para identificar etapas, describir funciones, diseñar un plan administrativo básico, evaluar el control y analizar situaciones éticas en la gestión sanitaria.

Cómo se evalúa: Examen escrito con preguntas integradoras y análisis de un caso práctico, además de la presentación y entrega de un plan administrativo simulado y un informe de evaluación de control.

Instrumento sugerido: Prueba escrita con preguntas de desarrollo y aplicación práctica; rúbrica para la evaluación del plan administrativo y del informe de evaluación de control.

Unidad 3: Clasificación y Registro de Archivos Clínicos

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar los diferentes tipos de archivos clínicos conforme a las normativas vigentes del MINSAL.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de clasificar archivos clínicos utilizando técnicas de organización sistemática establecidas por el sector salud.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de registrar información en archivos clínicos aplicando los lineamientos administrativos y éticos correspondientes.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de evaluar la correcta aplicación de normativas en la gestión de archivos clínicos mediante ejercicios prácticos.

Contenidos Temáticos

1. Introducción a los Archivos Clínicos en el Sector Salud

- Definición y propósito de los archivos clínicos: comprensión del rol que cumplen en la atención sanitaria y la administración hospitalaria.
- Importancia de la gestión adecuada de archivos clínicos para garantizar calidad, seguridad y confidencialidad.
- Normativas vigentes del Ministerio de Salud (MINSAL) en Chile que regulan la gestión de archivos clínicos.

2. Tipos de Archivos Clínicos Según Normativas del MINSAL

- Archivo clínico individual: historia clínica, antecedentes personales y familiares, registros de atención.

- Archivo clínico colectivo o institucional: archivo de especialidades, archivo de urgencias, archivo de hospitalización.
- Archivo de apoyo: registros estadísticos, formularios administrativos y bases de datos clínicas.
- Clasificación según formato: archivos físicos (papel) y archivos electrónicos (digitales).

3. Técnicas de Clasificación y Organización Sistemática de Archivos Clínicos

- Principios básicos de organización: orden cronológico, alfabético, numérico y por categorías clínicas.
- Sistemas y métodos de clasificación empleados en el sector salud: sistema decimal, sistema alfabético y sistema numérico.
- Procedimientos para la identificación, codificación y etiquetado de documentos clínicos.
- Uso de herramientas y tecnologías para la gestión y clasificación de archivos (software de gestión documental).

4. Registro de Información en Archivos Clínicos

- Lineamientos administrativos para el registro: formatos, protocolos y documentación requerida.
- Aspectos éticos y legales en el registro de información clínica: confidencialidad, consentimiento informado y resguardo de datos personales.
- Buenas prácticas para el registro correcto: legibilidad, precisión, actualización y manejo de errores.
- Proceso de digitalización y respaldo de la información clínica.

5. Evaluación de la Aplicación de Normativas en la Gestión de Archivos Clínicos

- Indicadores para evaluar la correcta clasificación y registro de archivos clínicos según MINSAL.
- Identificación de errores comunes y dificultades en la gestión documental clínica.
- Ejercicios prácticos para la revisión y corrección de archivos clínicos.
- Importancia de la auditoría interna y controles periódicos en la gestión de archivos.

Actividades

Actividad 1: Reconociendo Tipos de Archivos Clínicos

Objetivo: Identificar los diferentes tipos de archivos clínicos conforme a las normativas vigentes del MINSAL.

Descripción:

- El docente entregará a cada estudiante o pareja un conjunto de fichas con descripciones y ejemplos de documentos clínicos.
- Los estudiantes deberán clasificar cada ficha en el tipo de archivo clínico correspondiente (individual, colectivo, de apoyo).
- Discusión grupal para revisar las respuestas y aclarar dudas sobre normativas.

Organización: Individual o en parejas

Producto esperado: Lista o cuadro clasificatorio con los tipos de archivos y documentos asignados.

Duración estimada: 45 minutos

Actividad 2: Aplicando Técnicas de Clasificación

Objetivo: Clasificar archivos clínicos utilizando técnicas de organización sistemática establecidas por el sector salud.

Descripción:

- Se entregará un conjunto de documentos clínicos simulados (físicos o impresos) con datos diversos.
- Los estudiantes deberán organizar estos documentos aplicando criterios como orden alfabético, numérico o cronológico, y etiquetarlos correctamente.
- Presentación de la organización realizada y explicación del método aplicado.

Organización: Grupos pequeños (3-4 estudiantes)

Producto esperado: Archivo organizado con etiquetas y sistema de clasificación aplicado.

Duración estimada: 1 hora

Actividad 3: Registro Ético y Administrativo de Información Clínica

Objetivo: Registrar información en archivos clínicos aplicando lineamientos administrativos y éticos.

Descripción:

- Los estudiantes recibirán situaciones clínicas simuladas con información para registrar en formatos oficiales.
- Deberán completar los registros considerando aspectos de legibilidad, exactitud y confidencialidad.
- Simulación de manejo de errores: cómo corregir registros sin alterar su validez.
- Reflexión grupal sobre la importancia del registro ético y administrativo.

Organización: Individual

Producto esperado: Formularios clínicos completos y corregidos según normativas.

Duración estimada: 1 hora

Actividad 4: Evaluación Práctica de la Gestión de Archivos Clínicos

Objetivo: Evaluar la correcta aplicación de normativas en la gestión de archivos clínicos mediante ejercicios prácticos.

Descripción:

- Se entregará un archivo clínico simulado con errores estratégicos en clasificación y registro.
- Los grupos deberán identificar estos errores y proponer correcciones fundamentadas en las normativas MINSAL.
- Exposición de los hallazgos y discusión sobre la importancia de cada corrección.

Organización: Grupos pequeños (3-4 estudiantes)

Producto esperado: Informe escrito y presentación oral con análisis y propuestas de mejora.

Duración estimada: 1 hora 30 minutos

Evaluación

Evaluación Diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre tipos de archivos clínicos y normativas básicas.

Cómo se evalúa: Cuestionario breve con preguntas de opción múltiple y verdadero/falso.

Instrumento sugerido: Test escrito o digital (quiz) al inicio de la unidad.

Evaluación Formativa

Qué se evalúa: Aplicación práctica de técnicas de clasificación, registro y comprensión de normativas durante las actividades.

Cómo se evalúa: Observación directa, revisión de productos de actividades, retroalimentación continua y autoevaluación.

Instrumento sugerido: Rúbricas para actividades prácticas y listas de cotejo para seguimiento de desempeño.

Evaluación Sumativa

Qué se evalúa: Capacidad para identificar tipos de archivos, clasificar, registrar y evaluar normativas en archivos clínicos.

Cómo se evalúa: Prueba práctica integradora que incluye clasificación de documentos, registro correcto en formatos y análisis crítico de un caso con errores.

Instrumento sugerido: Examen práctico con rúbrica detallada para calificar precisión, organización, cumplimiento normativo y ética.

Unidad 4: Programación y Gestión de Citas Médicas

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar los pasos del proceso de programación de citas médicas utilizando software especializado, garantizando la precisión y eficiencia.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de utilizar herramientas tecnológicas para registrar y gestionar citas médicas, respetando los protocolos establecidos por el MINSAL.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de atender y orientar a los usuarios durante la programación de citas, aplicando habilidades comunicativas y principios éticos en el ámbito sanitario.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de organizar y actualizar agendas médicas digitales, asegurando la correcta sistematización y disponibilidad de la información.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar y resolver situaciones comunes en la gestión de citas médicas utilizando software, aplicando pensamiento crítico y normas administrativas vigentes.

Contenidos Temáticos

1. Introducción a la programación de citas médicas

- **Importancia de la programación de citas:** Se abordará la relevancia de una gestión eficiente de citas para el funcionamiento del sistema de salud y la satisfacción del usuario.
- **Conceptos básicos:** Definición de cita médica, tipos de citas y actores involucrados en el proceso.

2. Proceso de programación de citas médicas utilizando software especializado

- **Pasos del proceso:** Identificación de los principales pasos para programar una cita (recepción de solicitud, verificación de disponibilidad, registro en sistema, confirmación al usuario).
- **Flujo de trabajo en el software:** Navegación básica y funcionalidades esenciales para la gestión de citas.
- **Precisión y eficiencia:** Técnicas para evitar errores y optimizar el tiempo en la programación.

3. Uso de herramientas tecnológicas para registrar y gestionar citas

- **Software especializado en salud:** Descripción general de los tipos de software más comunes usados en la gestión de citas médicas.
- **Protocolos del MINSAL:** Normativas y procedimientos oficiales que deben respetarse durante el registro y gestión.
- **Seguridad y confidencialidad:** Importancia de proteger los datos personales y médicos de los usuarios.

4. Atención y orientación al usuario durante la programación de citas

- **Habilidades comunicativas:** Técnicas para una comunicación clara, empática y efectiva con los usuarios.
- **Principios éticos en el ámbito sanitario:** Respeto, confidencialidad, y trato digno en la atención al usuario.
- **Manejo de situaciones difíciles:** Cómo responder a dudas, quejas o cambios inesperados durante la programación.

5. Organización y actualización de agendas médicas digitales

- **Importancia de la sistematización:** Ventajas de mantener agendas actualizadas y bien organizadas.
- **Procedimientos para actualización:** Cómo modificar, cancelar o reprogramar citas en el sistema.
- **Disponibilidad y accesibilidad de la información:** Garantizar que los profesionales de salud y administrativos tengan acceso oportuno y correcto.

6. Análisis y resolución de situaciones comunes en la gestión de citas médicas

- **Identificación de problemas frecuentes:** Doble reserva, cancelaciones, errores en datos, etc.
- **Aplicación del pensamiento crítico:** Métodos para diagnosticar el problema y buscar soluciones efectivas.
- **Normas administrativas vigentes:** Uso adecuado de reglamentos y protocolos para la resolución de conflictos.

Actividades

Actividad 1: Simulación de programación de citas médicas con software

Objetivo: Identificar los pasos del proceso de programación de citas médicas utilizando software especializado, garantizando precisión y eficiencia.

Descripción:

- El docente presenta un software simulado o real (puede ser un entorno de práctica o demo) para la gestión de citas médicas.
- Los estudiantes, en parejas, reciben escenarios con datos ficticios de pacientes y solicitudes de citas.
- Cada pareja debe registrar las citas en el software siguiendo los pasos adecuados, verificando disponibilidad y confirmando la información.
- Al finalizar, se revisan los registros para evaluar precisión y cumplimiento del proceso.

Organización: Parejas

Producto esperado: Registro correcto de citas médicas en el software con documentación del proceso seguido.

Duración estimada: 90 minutos

Actividad 2: Taller de comunicación y ética en la atención al usuario

Objetivo: Atender y orientar a los usuarios durante la programación de citas aplicando habilidades comunicativas y principios éticos.

Descripción:

- El docente explica principios básicos de comunicación efectiva y ética en salud.
- Los estudiantes forman grupos pequeños y practican role-playing en el que uno actúa como usuario y otro como asistente administrativo programando una cita.
- Se plantean situaciones comunes y situaciones difíciles (por ejemplo, usuarios molestos o con dudas) para resolverlas aplicando los principios aprendidos.
- Reflexión grupal sobre la importancia del trato respetuoso y confidencialidad.

Organización: Grupos de 3 a 4 estudiantes

Producto esperado: Registro escrito de estrategias usadas y conclusiones sobre la comunicación y ética en el proceso.

Duración estimada: 60 minutos

Actividad 3: Ejercicio práctico de actualización y organización de agendas médicas digitales

Objetivo: Organizar y actualizar agendas médicas digitales, asegurando correcta sistematización y disponibilidad de la información.

Descripción:

- Se entrega a los estudiantes una agenda digital con citas previamente registradas y varios cambios que realizar (cancelaciones, reprogramaciones, agregados).
- Los estudiantes deben aplicar los procedimientos correctos para realizar las modificaciones en el sistema.
- Se solicita documentar las acciones y explicar cómo garantizan la disponibilidad y correcta sistematización.

Organización: Individual

Producto esperado: Agenda digital actualizada y reporte de los procedimientos realizados.

Duración estimada: 60 minutos

Actividad 4: Análisis de casos y resolución de problemas en la gestión de citas

Objetivo: Analizar y resolver situaciones comunes en la gestión de citas médicas utilizando software, aplicando pensamiento crítico y normas administrativas vigentes.

Descripción:

- El docente presenta varios casos problemáticos reales o simulados relacionados con gestión de citas (por ejemplo, doble reserva, pérdida de datos, errores en horarios).
- En grupos, los estudiantes analizan cada caso, identifican el problema y proponen soluciones basadas en normas y procedimientos.
- Cada grupo expone su análisis y solución, recibiendo retroalimentación del docente y compañeros.

Organización: Grupos de 4 estudiantes

Producto esperado: Informe escrito con análisis y propuesta de solución para cada caso planteado.

Duración estimada: 90 minutos

Evaluación

Evaluación diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre la programación de citas médicas, uso de software y habilidades comunicativas básicas.

Cómo se evalúa: Cuestionario escrito con preguntas abiertas y de selección múltiple sobre conceptos y procedimientos básicos.

Instrumento sugerido: Test diagnóstico de 15 preguntas.

Evaluación formativa

Qué se evalúa: Progreso en la aplicación práctica de la programación y gestión de citas, uso correcto del software, comunicación efectiva y ética, y capacidad para organizar agendas.

Cómo se evalúa: Observación directa durante las actividades prácticas, revisión de productos parciales (registros, reportes, role-playing), y retroalimentación continua.

Instrumento sugerido: Rúbrica de desempeño para actividades prácticas y listas de cotejo para habilidades comunicativas y éticas.

Evaluación sumativa

Qué se evalúa: Competencia integral para programar y gestionar citas médicas con software, atención al usuario con ética, organización de agendas y resolución de problemas.

Cómo se evalúa: Examen práctico en el que el estudiante debe programar citas, atender un caso simulado de usuario, actualizar agendas digitales y resolver un caso problema. Además, un examen teórico con preguntas sobre protocolos y procedimientos.

Instrumento sugerido: Prueba práctica estructurada y examen escrito.

Unidad 5: Software y Hardware en la Gestión Sanitaria

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar los componentes básicos de hardware utilizados en la gestión sanitaria, describiendo su función en el manejo de información clínica.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de utilizar software específico para la sistematización de datos en salud, realizando registros y consultas conforme a los lineamientos del MINSAL.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de operar herramientas tecnológicas para programar citas médicas, aplicando procedimientos eficientes y seguros en la gestión administrativa sanitaria.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar y seleccionar el hardware y software adecuado para diferentes procesos administrativos en servicios de salud, justificando su elección en base a criterios de eficiencia y normatividad vigente.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de evaluar situaciones prácticas en la gestión de información sanitaria utilizando tecnología, aplicando principios éticos y normativas de confidencialidad.

Contenidos Temáticos

1. Introducción al Hardware en la Gestión Sanitaria

- **Definición y función del hardware:** Concepto de hardware y su importancia en la gestión sanitaria.
- **Componentes básicos de hardware:** CPU, memoria RAM, almacenamiento, dispositivos de entrada (teclado, mouse, escáner), dispositivos de salida (monitor, impresora), y dispositivos especializados (lectores de códigos de barras, terminales biométricas).
- **Hardware específico para la gestión clínica:** Equipos para registro y manejo de información clínica, como terminales de captura de datos, dispositivos móviles, y servidores.

2. Software para la Sistemática de Datos en Salud

- **Concepto y tipos de software sanitario:** Software de gestión clínica, software administrativo, sistemas de información hospitalaria (HIS), y software específico del MINSAL.
- **Funciones principales del software en salud:** Registro de pacientes, almacenamiento de datos clínicos, generación de informes, consultas y seguimiento.
- **Lineamientos del MINSAL para registro y consulta de datos:** Normativas y protocolos para el uso de software en salud pública.

3. Operación de Herramientas Tecnológicas para Programación de Citas Médicas

- **Importancia de la programación eficiente de citas:** Reducción de tiempos de espera y optimización del uso de recursos.
- **Software y aplicaciones para programación de citas:** Uso de agendas electrónicas, plataformas web y aplicaciones móviles.
- **Procedimientos seguros y eficientes:** Confirmación, modificación y cancelación de citas; manejo de datos personales con confidencialidad.

4. Análisis y Selección de Hardware y Software en Procesos Administrativos Sanitarios

- **Criterios para la selección de hardware y software:** Compatibilidad, costo, facilidad de uso, soporte técnico, seguridad y normatividad vigente.
- **Evaluación de necesidades específicas:** Diferentes procesos administrativos (registro, facturación, gestión de inventarios, atención al paciente).
- **Justificación técnica y normativa de la elección:** Cómo argumentar la selección basada en eficiencia y cumplimiento legal.

5. Ética y Normativas en la Gestión de Información Sanitaria con Tecnología

- **Principios éticos en el manejo de información sanitaria:** Confidencialidad, privacidad, consentimiento informado y responsabilidad.
- **Normativas de protección de datos en salud:** Leyes nacionales sobre datos personales y salud, protocolos del MINSAL.
- **Evaluación de situaciones prácticas:** Análisis de casos reales o simulados para aplicar principios éticos y normativos en el uso de tecnología sanitaria.

Actividades

Actividad 1: Identificación y Función del Hardware Sanitario

Objetivo: Identificar los componentes básicos de hardware utilizados en la gestión sanitaria y describir su función.

Descripción:

- El docente mostrará imágenes y/o equipos reales de hardware comúnmente usados en clínicas y hospitales.
- Los estudiantes, en grupos pequeños, deberán identificar cada componente y anotar su función específica en la gestión de información clínica.
- Luego, cada grupo presentará un resumen de los componentes y su utilidad.

Organización: Grupos de 3-4 estudiantes

Producto esperado: Listado ilustrado de componentes de hardware con descripción funcional.

Duración estimada: 1 hora

Actividad 2: Uso de Software para Registro y Consulta de Datos según MINSAL

Objetivo: Utilizar software específico para la sistematización de datos en salud realizando registros y consultas conforme a los lineamientos del MINSAL.

Descripción:

- El docente proporcionará acceso a un software de gestión sanitaria simulado o real aprobado por MINSAL.
- Los estudiantes realizarán el registro de datos ficticios de pacientes, ingresarán información clínica y realizarán consultas simples.
- Se enfatizará el cumplimiento de protocolos y formatos establecidos por el MINSAL.

Organización: Individual o parejas

Producto esperado: Registro digital de pacientes y consultas realizadas dentro del software.

Duración estimada: 2 horas

Actividad 3: Simulación de Programación de Citas Médicas

Objetivo: Operar herramientas tecnológicas para programar citas médicas aplicando procedimientos eficientes y seguros.

Descripción:

- Se entregarán escenarios con pacientes que requieren agendar, modificar o cancelar citas.
- Los estudiantes usarán una plataforma digital (real o simulada) para gestionar estas citas, manejando la información con confidencialidad y siguiendo protocolos de confirmación.
- Al final, discutirán en grupo los beneficios y dificultades encontradas.

Organización: Parejas

Producto esperado: Registro de citas gestionadas y reporte de experiencia.

Duración estimada: 1.5 horas

Actividad 4: Análisis y Justificación de Selección de Hardware y Software

Objetivo: Analizar y seleccionar hardware y software adecuado para procesos administrativos sanitarios justificando su elección.

Descripción:

- Se presentarán diferentes casos prácticos (p.ej., clínica pequeña, hospital grande, centro de atención primaria).
- En grupos, los estudiantes evaluarán las necesidades tecnológicas de cada caso y seleccionarán hardware y software apropiado.
- Prepararán una presentación donde justifican su elección basada en criterios técnicos, económicos y normativos.

Organización: Grupos de 4 estudiantes

Producto esperado: Informe escrito y presentación oral de la selección y justificación.

Duración estimada: 2 horas

Actividad 5: Estudio de Casos Éticos en la Gestión de Información Sanitaria

Objetivo: Evaluar situaciones prácticas en la gestión de información sanitaria aplicando principios éticos y normativas de confidencialidad.

Descripción:

- Se entregarán casos reales o simulados con dilemas éticos relacionados con el uso de tecnología en salud (p.ej., filtración de datos, acceso no autorizado).
- Los estudiantes analizarán cada caso, identificarán los problemas éticos y propondrán soluciones respetando la normativa vigente.
- Discusión grupal para compartir conclusiones y reflexionar sobre la importancia de la ética en la gestión sanitaria.

Organización: Grupos de 3-4 estudiantes

Producto esperado: Informe de análisis ético y propuesta de solución.

Duración estimada: 1.5 horas

Evaluación

Evaluación Diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre hardware y software en salud, y sensibilización sobre ética en la gestión de información.

Cómo se evalúa: Cuestionario de opción múltiple y preguntas abiertas relacionadas con componentes tecnológicos y principios éticos básicos.

Instrumento sugerido: Prueba escrita o formulario digital con preguntas breves.

Evaluación Formativa

Qué se evalúa: Progreso en la identificación de hardware, manejo de software para registros, operación de herramientas para citas médicas, análisis y selección tecnológica, y aplicación de ética.

- Observación directa durante actividades prácticas.
- Revisión de productos elaborados en actividades (listados, registros en software, informes, presentaciones).
- Retroalimentación continua y corrección de errores.

Instrumento sugerido: Rúbricas para actividades prácticas, listas de cotejo y registros de observación docente.

Evaluación Sumativa

Qué se evalúa: Competencia global para identificar hardware, utilizar software sanitario conforme a protocolos, gestionar citas médicas, seleccionar tecnología adecuada y aplicar principios éticos en situaciones prácticas.

Cómo se evalúa: Examen práctico donde el estudiante debe realizar un conjunto de tareas integradas: identificar componentes, ingresar datos en software, programar citas, justificar selección tecnológica y resolver un caso ético.

Instrumento sugerido: Prueba práctica con guía de actividades y rúbrica de evaluación que incluya criterios técnicos y éticos.

Unidad 6: Normativa y Lineamientos del MINSAL

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar la normativa vigente del MINSAL relacionada con la administración en servicios de salud, mediante la revisión de documentos oficiales.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de explicar los principales protocolos y lineamientos éticos que regulan la gestión administrativa en el ámbito sanitario, a través de exposiciones orales o escritas.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de clasificar y aplicar correctamente los procedimientos administrativos establecidos por el MINSAL en casos prácticos simulados.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar situaciones administrativas en servicios de salud, evaluando el cumplimiento de la normativa y los principios éticos correspondientes.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de elaborar un resumen o informe que sintetice los lineamientos del MINSAL para la gestión administrativa, utilizando herramientas tecnológicas disponibles.

Contenidos Temáticos

1. Introducción a la Normativa del MINSAL en Servicios de Salud

- **Contexto y función del MINSAL:** Descripción del Ministerio de Salud (MINSAL), su rol en la regulación y supervisión de servicios de salud en el país.
- **Importancia de la normativa en la administración sanitaria:** Relevancia de cumplir la normativa para garantizar calidad, seguridad y eficiencia en los servicios de salud.
- **Tipos de documentos normativos:** Leyes, decretos, resoluciones, protocolos y manuales administrativos vigentes.

2. Normativa Vigente del MINSAL Relacionada con la Administración en Servicios de Salud

- **Leyes y reglamentos principales:** Revisión de las leyes más relevantes que afectan la gestión administrativa sanitaria (ej. Ley de Salud, Ley de Transparencia, Ley de Protección de Datos).
- **Decretos y resoluciones administrativas:** Análisis de documentos específicos que regulan procedimientos administrativos en los centros de salud.
- **Documentos oficiales y fuentes para consulta:** Cómo acceder y utilizar documentos oficiales del MINSAL (sitios web, boletines, publicaciones oficiales).

3. Protocolos y Lineamientos Éticos en la Gestión Administrativa Sanitaria

- **Principios éticos en la administración en salud:** Confidencialidad, transparencia, responsabilidad, y respeto a los derechos de los usuarios.

- **Protocolos éticos específicos:** Procedimientos para el manejo de información, atención al usuario, y toma de decisiones administrativas.
- **Códigos de conducta y buenas prácticas:** Normas éticas para el personal administrativo en servicios de salud.

4. Procedimientos Administrativos Establecidos por el MINSAL

- **Clasificación de procedimientos administrativos:** Registro de pacientes, gestión de citas, manejo de archivos, control de insumos y recursos.
- **Aplicación práctica de procedimientos:** Pasos para ejecutar correctamente los procedimientos según normativa y protocolos.
- **Casos prácticos y simulaciones:** Ejemplos de situaciones administrativas y cómo aplicar los procedimientos establecidos.

5. Análisis y Evaluación del Cumplimiento Normativo y Ético

- **Identificación de incumplimientos:** Cómo detectar fallas o desviaciones en la gestión administrativa.
- **Evaluación basada en normativa y ética:** Criterios para valorar la conformidad con los lineamientos del MINSAL.
- **Propuestas de mejora:** Elaboración de recomendaciones para corregir y prevenir incumplimientos.

6. Elaboración de Informes y Resúmenes sobre Lineamientos del MINSAL

- **Técnicas para sintetizar información normativa:** Identificación de ideas principales, estructuración clara y coherente.
- **Uso de herramientas tecnológicas:** Procesadores de texto, presentaciones digitales, y plataformas colaborativas para crear informes y resúmenes.
- **Presentación y difusión de informes:** Formatos adecuados y estrategias para comunicar los resultados de manera efectiva.

Actividades

Actividad 1: Búsqueda y Análisis de Documentos Oficiales del MINSAL

Objetivo: Identificar la normativa vigente del MINSAL relacionada con la administración en servicios de salud.

Descripción paso a paso:

- El docente proporciona enlaces y recursos oficiales del MINSAL.
- Los estudiantes en parejas buscan y seleccionan al menos tres documentos normativos clave.
- Cada pareja resume brevemente el contenido y la relevancia de cada documento para la administración en salud.
- Comparten sus hallazgos con el resto del grupo en una breve exposición.

Organización: Parejas

Producto esperado: Resumen escrito y exposición oral breve.

Duración estimada: 90 minutos

Actividad 2: Debate sobre Protocolos y Ética en la Gestión Administrativa

Objetivo: Explicar los principales protocolos y lineamientos éticos que regulan la gestión administrativa en el ámbito sanitario.

Descripción paso a paso:

- El docente presenta casos hipotéticos relacionados con dilemas éticos en la gestión administrativa.
- Los estudiantes, organizados en grupos, analizan cada caso y preparan argumentos a favor y en contra.
- Se realiza un debate moderado donde cada grupo expone sus puntos y defiende su postura.
- Al final, se concluye con un resumen grupal de los protocolos y principios éticos relevantes.

Organización: Grupos

Producto esperado: Participación en debate y resumen grupal escrito o digital.

Duración estimada: 120 minutos

Actividad 3: Simulación de Procedimientos Administrativos

Objetivo: Clasificar y aplicar correctamente los procedimientos administrativos establecidos por el MINSAL en casos prácticos simulados.

Descripción paso a paso:

- El docente presenta varios escenarios simulados de gestión administrativa (registro de pacientes, control de insumos, manejo de citas).
- Los estudiantes en grupos eligen un escenario y deben identificar los procedimientos correctos según la normativa.
- Simulan la ejecución de dichos procedimientos con roles asignados (administrativo, usuario, supervisor).
- Finalmente, presentan un informe breve sobre el procedimiento aplicado y su adecuación a la normativa.

Organización: Grupos

Producto esperado: Informe de procedimiento y presentación de la simulación.

Duración estimada: 150 minutos

Actividad 4: Elaboración de un Informe Digital sobre Lineamientos del MINSAL

Objetivo: Elaborar un resumen o informe que sintetice los lineamientos del MINSAL para la gestión administrativa, utilizando herramientas tecnológicas disponibles.

Descripción paso a paso:

- Los estudiantes individualmente seleccionan un tema específico de la normativa o protocolos éticos.
- Investigan y organizan la información relevante.
- Utilizan herramientas digitales (procesador de texto, presentaciones o infografías) para elaborar un informe o resumen claro y bien estructurado.
- Comparten su trabajo con el docente y compañeros para retroalimentación.

Organización: Individual

Producto esperado: Informe digital o presentación resumida.

Duración estimada: 120 minutos

Evaluación

Evaluación Diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre normativa y ética en administración sanitaria.

Cómo se evalúa: Cuestionario breve de opción múltiple y preguntas abiertas.

Instrumento sugerido: Test escrito digital o papel con preguntas sobre conceptos básicos y reconocimiento de documentos normativos.

Evaluación Formativa

Qué se evalúa: Progreso en identificación, explicación, clasificación y aplicación de normativas y protocolos durante actividades prácticas.

Cómo se evalúa: Observación directa, revisión de productos parciales (resúmenes, informes, presentaciones) y participación en debates y simulaciones.

Instrumento sugerido: Rúbricas para evaluar claridad, precisión, uso correcto de normativa, argumentación ética y aplicación práctica.

Evaluación Sumativa

Qué se evalúa: Comprensión integral y capacidad para analizar, aplicar y comunicar los lineamientos del MINSAL en la gestión administrativa sanitaria.

Cómo se evalúa: Elaboración final de un informe o presentación digital que sintetice la normativa y protocolos éticos, junto con un análisis crítico de un caso práctico.

Instrumento sugerido: Rúbrica que valore contenido, análisis, uso correcto de fuentes, presentación y argumentación ética.

Unidad 7: Ética Profesional y Confidencialidad en Servicios de Salud

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar los principios éticos fundamentales que rigen la atención administrativa en servicios de salud, explicando su importancia en la práctica diaria.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar casos prácticos relacionados con la confidencialidad en el manejo de información clínica, aplicando normativas vigentes y principios éticos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de evaluar situaciones administrativas en servicios de salud para determinar responsabilidades y acciones éticas adecuadas en el manejo de datos sensibles.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar protocolos de confidencialidad y seguridad en la gestión de archivos clínicos, asegurando el cumplimiento de las normativas del MINSAL y la protección de la información.

Contenidos Temáticos

1. Introducción a la ética profesional en servicios de salud

- Definición de ética profesional y su relevancia en el ámbito sanitario: explicación de qué es la ética profesional y por qué es fundamental en servicios de salud.
- Principios éticos fundamentales en la atención administrativa: autonomía, beneficencia, no maleficencia, justicia, confidencialidad y respeto.
- Importancia de la ética en la práctica diaria de asistencia administrativa: cómo la ética afecta la calidad del servicio y la confianza de los pacientes.

2. Confidencialidad en el manejo de información clínica

- Concepto de confidencialidad y privacidad en salud: definición y diferencias clave.
- Normativas vigentes aplicables (normativas del MINSAL, leyes de protección de datos personales y salud): presentación de los principales marcos legales que regulan la confidencialidad.
- Principios éticos relacionados con la confidencialidad: análisis de cómo se aplican en la gestión administrativa.
- Casos prácticos: análisis y discusión de situaciones reales o simuladas donde se pone a prueba la confidencialidad.

3. Responsabilidad y ética en el manejo de datos sensibles

- Definición de datos sensibles en salud: qué tipos de información clínica requieren especial protección.
- Roles y responsabilidades del asistente administrativo en servicios de salud: obligaciones éticas y legales en el manejo de información.
- Identificación de situaciones críticas y procedimientos éticos para su resolución: ejemplos de dilemas éticos y cómo abordarlos.

4. Protocolos de confidencialidad y seguridad en la gestión de archivos clínicos

- Descripción de protocolos estándar para la gestión de archivos clínicos: organización, acceso y resguardo de la información.
- Cumplimiento de normativas del MINSAL en seguridad de la información: pautas específicas y requisitos legales.
- Herramientas y técnicas para proteger la información clínica: uso de contraseñas, acceso restringido, archivo físico y digital seguro.
- Buenas prácticas para la gestión administrativa con énfasis en la confidencialidad y la ética.

Actividades

Actividad 1: Debate sobre principios éticos en la administración sanitaria

Objetivo: Identificar y explicar los principios éticos fundamentales que rigen la atención administrativa.

Descripción:

- Dividir la clase en grupos pequeños.
- Asignar a cada grupo uno de los principios éticos (autonomía, beneficencia, no maleficencia, justicia, confidencialidad, respeto).
- Cada grupo prepara una breve exposición sobre su principio y su importancia práctica.
- Realizar un debate guiado donde cada grupo expone y responde preguntas de los demás.

Organización: Grupos de 4-5 estudiantes

Producto esperado: Exposición oral y participación en debate

Duración estimada: 60 minutos

Actividad 2: Análisis de casos prácticos sobre confidencialidad

Objetivo: Analizar casos prácticos aplicando normativas vigentes y principios éticos relacionados con la confidencialidad.

Descripción:

- Presentar a los estudiantes tres casos prácticos (simulados) donde se presentan dilemas de confidencialidad.
- En parejas, discutir y determinar las acciones éticas y legales adecuadas en cada caso.
- Compartir las conclusiones con el grupo completo y recibir retroalimentación del docente.

Organización: Parejas

Producto esperado: Informe breve con conclusiones para cada caso

Duración estimada: 90 minutos

Actividad 3: Simulación de manejo ético de datos sensibles

Objetivo: Evaluar situaciones administrativas para determinar responsabilidades y acciones éticas en el manejo de datos sensibles.

Descripción:

- El docente presenta una situación simulada donde se observa un posible incumplimiento ético en la gestión de datos.
- En grupos, los estudiantes identifican responsabilidades y proponen un plan de acción ética.
- Plenaria para discutir propuestas y enfatizar buenas prácticas.

Organización: Grupos

Producto esperado: Plan de acción escrito y presentación oral

Duración estimada: 90 minutos

Actividad 4: Taller de aplicación de protocolos de confidencialidad y seguridad

Objetivo: Aplicar protocolos de confidencialidad y seguridad en la gestión de archivos clínicos conforme a normativas del MINSAL.

Descripción:

- Explicación práctica de protocolos para archivo físico y digital.
- Ejercicio práctico donde los estudiantes organizan y aseguran un conjunto de archivos clínicos simulados.
- Evaluación en equipo sobre cumplimiento de normativas y buenas prácticas.

Organización: Grupos

Producto esperado: Archivo organizado y protocolo aplicado documentado

Duración estimada: 120 minutos

Evaluación

Evaluación diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre ética profesional y confidencialidad en servicios de salud.

Cómo se evalúa: Cuestionario breve con preguntas abiertas y de opción múltiple sobre principios éticos y confidencialidad.

Instrumento sugerido: Test escrito o digital de 10 preguntas.

Evaluación formativa

Qué se evalúa: Comprensión y aplicación de principios éticos y normativas en actividades prácticas.

Cómo se evalúa: Observación de participación en debates, análisis de casos, simulaciones y taller; revisión de productos parciales (informes, planes de acción, archivo organizado).

Instrumento sugerido: Rúbricas de desempeño para cada actividad y registro anecdótico del docente.

Evaluación sumativa

Qué se evalúa: Capacidad para identificar, analizar, evaluar y aplicar principios éticos y protocolos de confidencialidad en contextos administrativos reales o simulados.

Cómo se evalúa: Prueba escrita con preguntas de desarrollo y análisis de casos, además de entrega de un proyecto final que incluya evaluación de un caso ético y propuesta de protocolo de manejo seguro.

Instrumento sugerido: Examen escrito y rúbrica para evaluación del proyecto final.

Unidad 8: Proyecto Integrador: Simulación de Gestión Administrativa en Salud

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar el proceso administrativo completo en una simulación de gestión administrativa en un servicio de salud, identificando cada etapa y su función.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de clasificar y registrar archivos clínicos simulados siguiendo los lineamientos del MINSAL y la normativa vigente, asegurando la organización y confidencialidad de la información.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de programar citas médicas utilizando herramientas tecnológicas específicas en un entorno simulado, demostrando precisión y eficiencia en la gestión del tiempo.

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de utilizar software y hardware para sistematizar y gestionar información sanitaria en la simulación, garantizando la correcta digitalización y manejo de datos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar y resolver situaciones administrativas en servicios de salud durante la simulación, aplicando principios éticos y pensamiento crítico para la toma de decisiones.

Contenidos Temáticos

1. Introducción a la Simulación de Gestión Administrativa en Salud

- Objetivo y alcance de la simulación: importancia en la formación práctica.
- Contexto del servicio de salud simulado: roles, estructura y funciones básicas.
- Presentación del proyecto integrador y expectativas de aprendizaje.

2. Aplicación del Proceso Administrativo en el Servicio de Salud

- Planeación: definición de metas, recursos y cronogramas en la simulación.
- Organización: asignación de funciones y roles dentro del equipo simulado.
- Dirección: comunicación efectiva, coordinación y liderazgo en la gestión administrativa.
- Control: monitoreo, evaluación y ajustes en la gestión simulada.

3. Clasificación y Registro de Archivos Clínicos Simulados

- Normativa vigente y lineamientos del MINSAL sobre archivos clínicos.
- Tipos de documentos y su clasificación: fichas médicas, informes, consentimientos.
- Procedimientos para registro y organización física y digital de archivos.
- Confidencialidad y seguridad de la información en el manejo de archivos.

4. Programación de Citas Médicas con Herramientas Tecnológicas

- Introducción a sistemas y software de agendamiento médico.
- Procedimientos para la programación, modificación y cancelación de citas.
- Gestión eficiente del tiempo y atención al usuario en la simulación.
- Resolución de conflictos y manejo de imprevistos en la agenda.

5. Uso de Software y Hardware para la Gestión de Información Sanitaria

- Herramientas informáticas básicas para la digitalización y gestión de datos.
- Proceso de captura, almacenamiento y actualización de información sanitaria.
- Uso de dispositivos tecnológicos: computadoras, escáneres y otros periféricos.
- Protocolos de respaldo y seguridad de la información digitalizada.

6. Análisis y Resolución de Situaciones Administrativas con Enfoque Ético

- Principios éticos aplicados en la gestión administrativa en salud.
- Identificación de problemas y toma de decisiones basadas en pensamiento crítico.
- Simulación de casos prácticos: conflictos administrativos y dilemas éticos.
- Elaboración de soluciones y justificación ética en la toma de decisiones.

7. Presentación y Evaluación del Proyecto Integrador

- Organización de la presentación final del proyecto de simulación.
- Reflexión sobre el aprendizaje y aplicación práctica de los contenidos.
- Autoevaluación y coevaluación entre compañeros sobre desempeño y resultados.

Actividades

Actividad 1: Diseño y Planificación de la Gestión Administrativa en la Simulación

Objetivo: Aplicar el proceso administrativo completo en la simulación, identificando cada etapa y su función.

Descripción:

- Dividir a los estudiantes en grupos y asignar roles administrativos dentro del servicio de salud simulado.
- Cada grupo debe elaborar un plan organizativo que incluya planificación, organización, dirección y control para el proyecto.
- Presentar el plan al docente para retroalimentación.

Organización: Grupos de 4-5 estudiantes.

Producto esperado: Documento de planificación administrativa con roles, cronogramas y estrategias de control.

Duración estimada: 2 sesiones (90 minutos cada una).

Actividad 2: Clasificación y Registro de Archivos Clínicos Simulados

Objetivo: Clasificar y registrar archivos clínicos simulados siguiendo lineamientos del MINSAL y normativa vigente.

Descripción:

- Proporcionar a los estudiantes un conjunto de documentos clínicos simulados.
- Solicitar que clasifiquen y organicen los archivos según categorías oficiales, elaborando un sistema de registro.
- Garantizar que se implementen medidas de confidencialidad y seguridad en la organización física y digital.

Organización: Parejas o tríos.

Producto esperado: Archivo organizado con fichas y registro digital o físico, acompañado de un informe de procedimiento.

Duración estimada: 1 sesión (90 minutos).

Actividad 3: Programación de Citas Médicas Usando Software Simulado

Objetivo: Programar citas médicas utilizando herramientas tecnológicas específicas en un entorno simulado.

Descripción:

- Capacitar a los estudiantes en el uso de un software de agendamiento médico simulado o plataforma digital.
- Realizar ejercicios prácticos de programación, modificación y cancelación de citas.
- Simular situaciones con cambios de última hora y priorización de citas.

Organización: Individual o parejas.

Producto esperado: Registro digital de citas programadas y reporte de gestión del tiempo.

Duración estimada: 2 sesiones (90 minutos cada una).

Actividad 4: Resolución de Casos Éticos y Administrativos en la Simulación

Objetivo: Analizar y resolver situaciones administrativas aplicando principios éticos y pensamiento crítico.

Descripción:

- Presentar a los estudiantes casos prácticos con conflictos administrativos y dilemas éticos.
- En grupos, discutir posibles soluciones, evaluando las implicancias éticas.
- Elaborar y presentar un informe que justifique la solución adoptada.

Organización: Grupos de 3-4 estudiantes.

Producto esperado: Informe escrito y presentación oral de la solución ética y administrativa.

Duración estimada: 2 sesiones (90 minutos cada una).

Evaluación**Evaluación Diagnóstica**

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre gestión administrativa, archivos clínicos, programación de citas y ética en salud.

Cómo se evalúa: Cuestionario escrito con preguntas de opción múltiple y preguntas abiertas breves.

Instrumento sugerido: Prueba diagnóstica de 20 preguntas al inicio de la unidad.

Evaluación Formativa

Qué se evalúa: Progreso en la aplicación práctica durante las actividades, comprensión del proceso administrativo, correcta clasificación de archivos, manejo del software y análisis ético.

Cómo se evalúa: Observación directa, revisión de productos parciales (planes, registros, agendas, informes), participación en discusiones y retroalimentación continua.

Instrumento sugerido: Rúbricas detalladas para cada actividad, listas de cotejo y registros anecdóticos del docente.

Evaluación Sumativa

Qué se evalúa: Integración y aplicación completa de los conocimientos y habilidades en el proyecto integrador de simulación.

Cómo se evalúa: Presentación final del proyecto administrativo simulado incluyendo planificación, clasificación de archivos, programación de citas, uso de herramientas tecnológicas y resolución ética.

Instrumento sugerido: Rúbrica de evaluación integral que contemple aspectos técnicos, organizativos, tecnológicos y éticos; además de autoevaluación y coevaluación.