



ANEXO I

Comisión de Actualización en Administración de Salud del Municipio de General Pueyrredon

Resolución 2232/2017

Fundamentación

El Departamento de Administración de Personal de la Secretaría de Salud trabaja desde el año 2015 en la capacitación administrativa de los CAPS¹ y CEMA², dado el creciente rol que viene desempeñando el profesional³ administrativo, tanto en la toma de decisiones como en las tareas de capacitación en los centros de salud, en el CEMA y en la utilización del call center municipal.

En ese mismo año, se conformó un equipo de Coordinación de capacitación administrativa, integrado por el Departamento de Personal y referentes de centros de salud. Todo esto se produce en un contexto en el que se encontraba puesta en marcha el **Proyecto de Fortalecimiento de la Capacidades Técnicas y Operativas del Sistema Municipal de Salud - SIGMA (1855 - OC/AR)**⁴, el cual entre sus objetivos proponía la capacitación a los equipos de salud y referentes comunitarios.

En una primera etapa, la capacitación comenzó en el marco de este proyecto, pero luego el Departamento de Personal adoptó como propia la idea de continuar desde la Secretaría de Salud mediante la conformación de un equipo local heterogéneo.

Durante muchos años el rol administrativo fue subestimado en sus funciones dentro del equipo de salud y muchas veces poco reconocido entre sus pares. La falta de capacitación y la ausencia de personal para la atención de las ventanilla de los caps, era reemplazada por administrativos de otras Secretarías, sin ninguna capacitación, ni relación con la atención al público en APS, ni en las tareas propias del CAPS.

Es por ello que comenzó a vislumbrarse desde las jefaturas y la gestión, la importancia del rol administrativo, como pieza clave no sólo en la entrada al sistema público de salud, sino en todo el proceso asistencial, ya que es la puerta de entrada a la APS y como tal debe ser relevante.

Esto obligó a repensar el concepto de “admisión” en los CAPS y que el personal necesitaba formación, conocimientos, capacidad y competencias que le dieran un valor agregado a sus tareas.

¹ CAPS: Centro de Atención Primaria de la Salud.

² CEMA: Centro de Especialidades Médicas Ambulatorias.

³ PROFESIONAL: 1. adj. Perteneciente o relativo a la profesión. 2. adj. Dicho de una persona: Que ejerce una profesión. 3. adj. Que practica habitualmente una actividad, de la cual vive. 4. adj. Dicho de una persona: Que ejerce su profesión con capacidad y aplicación relevantes. Real Academia Española - <http://dle.rae.es/?id=UHxRBOS>

⁴ Proyecto SIGMA - Fortalecimiento de las capacidades técnicas y operativas del Sistema público de Salud de la Municipalidad de General Pueyrredon - Préstamo BID 1855 oc/ar



El administrativo no sólo debe limitarse a llevar la agenda del profesional médico o determinadas tareas, sino que además puede orientar y dirigir al paciente para la atención que le corresponde, dentro del sistema de salud sin que tenga que dar vueltas o someterse a esperas innecesarias, y mucho mejor aún aportar en la resolución de problemas.

Su tarea en los centros de salud no sólo está limitada a satisfacer las necesidades del paciente, sino también al resto del equipo de salud en lo que concierne a sus funciones. De más está aclarar, que cada centro de salud tiene una particularidad propia de su comunidad con una conformación heterogénea del equipo de salud. Asimismo, se fomenta que las áreas administrativas en todos los CAPS sean homogéneas independientemente de las particularidades mencionadas.

Por esta razón han habido administrativos que de apoco se fueron haciendo cargo de sus CAPS a través de la figura de COORDINADOR, con funciones de gestión además de administrativas, puesto que actualmente participan en reuniones jerárquicas y son referentes válidos con el cual la Dirección cuenta y acude. Esta integración es un claro reconocimiento del rol y supone una jerarquización de las tareas administrativas.

Esta Comisión propone la conformación de un espacio dependiente del Departamento de Administración de Personal de la Secretaría de Salud, que requiere trabajar en la formación del personal en su tarea cotidiana, cada vez más compleja y necesaria, con el fin de lograr una mayor articulación interdisciplinaria con el resto de equipo y su jerarquización, a través de encuentros o jornadas de trabajo que responda a una planificación de formación anual. Se debe tener en cuenta, que los administrativos, como integrantes de los equipos de salud, participan en la toma de decisiones, se capacitan y actualizan en las tareas diarias, que redundan en una mejor calidad de atención del paciente y su rol dentro del equipo.

Antecedentes

Durante el año 2015 se realizaron encuentros administrativos que arrojaron un listado de tareas que agradan y desagradan, y su grado de dificultad. También se relevaron propuestas y temas futuros a tratar.

Fue entonces que durante el año 2016, se trataron varios temas propuestos y emergentes del momento, se evacuaron dudas y se trabajaron talleres con varios invitados de acuerdo a la temática de la jornada.

Se realizaron encuestas de opinión sobre el interés de las jornadas arrojando como resultado: (n=21)

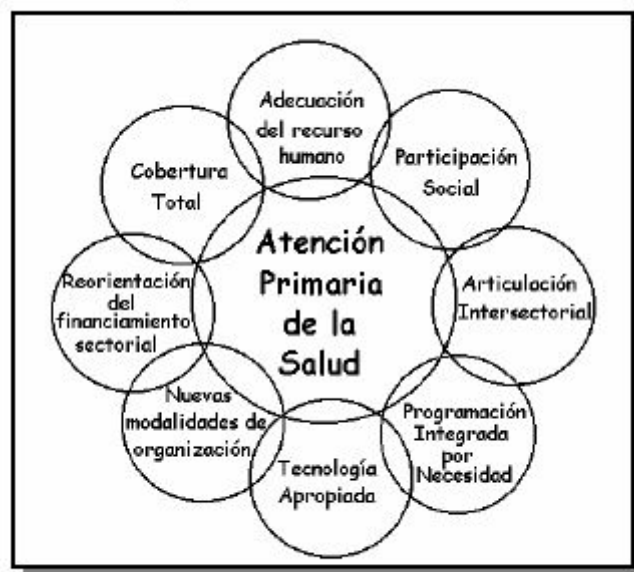
- El 62% respondieron que los encuentros aportan utilidad para las tareas diarias .
- El 23,8% responde que los encuentros le resultan interesantes.
- El 14,2% responde que le gustan las dinámicas tipo taller.

También se realizó en el marco del proyecto SIGMA, una encuesta de satisfacción del usuario arrojando como uno de los resultados sobresalientes: (n=31)

- **68,8%** manifiesta que recibe capacitación sobre temas administrativos (Call center, registros de turnos, etc.).
- **56,3%** manifiesta que recibe capacitación sobre actualizaciones en el his o cambios en el sistema.
- **50%** sobre planes o programas (SAMO, SUMAR, etc) que se registran a través del sistema.
- **31,3%** sobre referencias y contrarreferencias (derivaciones a cema/hospitales, etc.).
- **9,4 %** Otro.

Por último llegamos a la conclusión, que la adecuación del recurso humano en APS, es uno de los ejes sobre los cuales se desarrollan los programas y actividades propuestos por la gestión que lleva adelante la conducción de la salud en el primer nivel de atención.

Componentes esenciales de la APS



Tomado de SPT, GIDAPS, Conceptualización de APS, 1985, Modificado.

COMPONENTES ESENCIALES DE APS. Tomado de SPT, GIDAPS, Conceptualización de APS, 1985, Modificado.

Por ello la APS exige que los administrativos, técnicos y profesionales de la Salud estén convencidos de sus principios y sean capaces de aceptar el desafío que implica poner en tela de juicio su formación o adoctrinamiento previos, para poder ser así capaz de cambiar estructuras y organizaciones utilizando como **medio la capacitación y actualización de los servicios de salud. El recurso humano es en definitiva quien llevará a cabo la transformación propuesta** y, es por tanto, un punto crítico a privilegiar a la hora de la reorientación del financiamiento, pues deberá contar no sólo con conocimientos y destrezas, sino fundamentalmente con la actitud indispensable para promover e integrarse a una forma de trabajo participativa, interdisciplinaria, e intersectorial.



Características de la Comisión

1.- Finalidad:

- a) La Comisión estará encargada de las actividades relativas a la actualización en la formación del personal administrativo que dependan del Departamento de Administración de personal la Secretaría del Sistema Público Salud Municipal.
- b) Actuará como receptor de las inquietudes referidas a tareas administrativas de la APS y orientador para la selección de posibles estrategias tendientes a la búsqueda de una solución.
- c) Realizará actividades que contribuyan al fortalecimiento de los Equipos de Salud en la Secretaría de Salud, los Centros de Atención Primaria (CAPS), Oficinas de Referencias y Contrarreferencias municipales en los hospitales provinciales (HIGA e HIEMI), Protección Sanitaria y el Centro de Especialidades Médicas Ambulatorias (CEMA).
- d) Será la encargada de proveer del equipamiento necesario para sostener las jornadas de capacitación, formación y talleres, como así gestionar el uso del espacio físico que la Secretaría de Salud destinará para dichas actividades. Además será el encargada de la difusión de las actividades como así también, del material de trabajo que surjan de los encuentros.
- e) Deberá establecer un cronograma de actividades anuales que dependerá de las periodicidad de las jornadas.
- f) La convocatoria estará a cargo de la comisión, la cual evaluará en conjunto con el Departamento de Administración de Personal, el carácter de la concurrencia obligatoria u optativa, general o particular.
- g) Podrá interactuar con otras Comisiones o Comités existentes dentro de la Secretaría de Salud, siempre y cuando no afecten a la integridad del mismo.

2.- Propósito:

- a) La construcción de la integración y trabajo colaborativo en el Equipo de Salud.
- b) Difusión, promoción y ejecución de las actividades de capacitación administrativa.
- c) La gestión para la obtención de recursos que permitan la implementación de las jornadas de capacitación.
- d) La promoción y organización de las diversas acciones y actividades orientadas a la capacitación continua y programada de los integrantes de los equipos de salud.
- e) El apoyo, difusión y socialización de las actividades que emanen de las distintas áreas (SAMO, NACER, PDI, etc) u otras relacionadas con dichas áreas.
- f) Fomentar la creación de la Carrera Administrativa en el ámbito de la Secretaría de Salud.

3.- Composición:



- a) Para ser miembro de ésta Comisión, se requiere:
 - a.1) ser agente municipal de carácter planta permanente.
 - a.2) que pertenezca al grupo ocupacional administrativo o técnico afín a la Atención Primaria de la Salud.
 - a.3) no tener sanciones sumariales administrativas y/o profesionales no resueltas, que afectan la ética individual.
 - a.4) no gozar de licencias prolongadas.
- b) La comisión estará integrada como máximo por 6 personas: un Coordinador, un Secretario de actas, un referente del CEMA, un referente de Protección Sanitaria y dos referentes de CAPS .
- c) Podrán acompañar las actividades de la comisión personas que no pertenezcan a los grupos ocupaciones mencionados o no sean agentes municipales, y que por su trayectoria y nivel académico y/o profesional reconocido, sean convocadas.
- d) Podrán participar eventualmente personas que no conformen la comisión y que sean convocadas para realizar tareas específicas.
- e) Los integrantes de la comisión, dedicarán a sus funciones hasta el 20% de su módulo horario mensual, como se encuentra establecido para el normal funcionamiento de otros comités o comisiones que funcionan dentro del ámbito de la Secretaría de Salud.

4.- Perfil:

Los aspirantes a ocupar los cargos en la Comisión deberán acreditar antecedentes en:

- a) Haber trabajado en APS ya sea en un efector de la Atención Primaria de la Salud como así también en la Secretaría de Salud.
- b) Experiencia comprobable en gestión de salud pública.

5.- Convocatoria:

- a) Cuando haya que designar nuevo/s integrante/s para la Comisión, la misma hará una convocatoria a través de nota Circular interna.

6.- Proceso de Selección:

- a) La primera Comisión estará constituida por los integrantes que, hasta el momento de la creación de la misma por resolución 2232/17, vienen desempeñando sus funciones en el actual Equipo de coordinación de capacitación administrativa.
- b) El postulante interesado en conformar de la Comisión deberá cumplir con los requisitos indispensables, a saber: demostrar a través de certificados, curriculum, etc. actitud para el trabajo en equipo y compromiso en el proceso de construcción de la salud colectiva.
- c) Se deberá presentar una propuesta de trabajo destinada a actividades de capacitación.



- d) Todas las propuestas serán evaluadas por la Comisión en curso o por las personas que eventualmente pudieran ser convocadas al efecto, las que podrán ser miembros de la gestión, personal administrativo que no se postule para la Comisión u otras convocada al efecto.
- e) Una vez seleccionadas las tres (3) personas que integrarán la Comisión, mediante elección interna se distribuirán los cargos correspondientes.

7.- Duración:

- a) Los integrantes de la primera comisión durarán en sus funciones cuatro (4) años, renovando sólo el cincuenta por ciento (50%) para el próximo período y por un lapso no mayor a dos (2) años.
- b) Los postulantes para formar parte de la Comisión serán seleccionados en base a los mecanismos democráticos establecidos en el presente reglamento y en la nota Circular de convocatoria.
- c) Los integrantes de la comisión durarán en sus funciones cuatro (4) años y la comisión se renovará por mitades cada dos (2) años, pudiendo ser reelegidos.
- d) Cada integrante podrá renunciar cuando lo considere necesario, fundamentando su decisión y cuando no vea que su participación aporten a la construcción del equipo o no cumpla con los objetivos de ésta Comisión. Por el contrario cuando el resto del equipo lo vea conveniente, podrá solicitar explicaciones de su desempeño que amerite la continuidad en el mismo.
- e) El Secretario de Salud podrá remover a sus miembros, en caso de no cumplir con las funciones en las cuales fueron designadas.

8.- Funciones de los miembros:

- a) Coordinador: Coordina todo el accionar de la Comisión, lo representa ante cualquier circunstancia, firma las actas, correspondencia, documentos, balance y memoria. Toma decisiones y asume responsabilidades.
- b) Secretario de actas: Conocer el tema de la reunión, establecer el orden del día, preparar toda la documentación del trabajo, distribuir los materiales a cada integrante de la reunión, labrar el acta durante el desarrollo de la reunión en un libro foliado y hacer firmar.
- c) Referentes de áreas: participarán en los temas propuestos y abordarán las problemáticas para poder discutir las en la comisión, a fin de poder proponer una solución o abordaje a los problemas. Colaborarán en las tareas propuestas por la comisión, y promoverán las capacitaciones de los equipos de salud, organizará las temáticas de los eventos y participarán en la convocatoria y difusión.



9.- Reuniones:

- a) El funcionamiento de la Comisión debe ser de carácter estable, continuo y sostenido, tendiendo en su organización, a garantizar una presencia cotidiana y un ámbito de consulta e información ininterrumpido, para dar mayor impacto y significatividad a la tarea.
- b) Se reunirá, con todos sus miembros, una vez quincenalmente o cuando la circunstancia lo requiera.
- c) Los referentes podrán desarrollar sus funciones anteriormente mencionadas en forma conjunta o separada debiendo mantener informado al resto del equipo.

10.- Asesorías:

- a) La Comisión podrá contar, para el mejor funcionamiento de sus tareas, con asesoría de distintas áreas municipales que considere necesarias.

Bibliografía:

- Gestión en Salud Pública: La labor del personal administrativo <https://saludequitativa.blogspot.com.a>
- Fundación H.A. Barcelo - Facultad de Medicina - Introducción a la APS <http://www.fundacion-barcelo.com.ar>
- Encuesta de Satisfacción del usuarios - Proyecto SIGMA - Octubre 2016.
- Encuesta de opinión on line Facebook - Octubre/Noviembre 2016.