



NOMBRE DE ALUMNO

Blanca Araceli Aguilar García.

NOMBRE DEL PROFESOR

Romelia De León Méndez

NOMBRE DEL TRABAJO

Ensayo

De la unidad I

Administración en los servicios de salud

Administración de recursos humanos de los servicios de salud

MATERIA

Dirección y administración de centros de salud

Grado: 4°.Cuatrimestre "maestría en administración en sistemas de salud"

Frontera Comalapa, Chiapas a 25 de noviembre del 2020.

ADMINISTRACIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD

ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Al hablar de administración, pensamos solo se trata del funcionamiento de grandes empresas, sin embargo está implícito en nuestra vida laboral, personal y de más. Administrar es una arte ya que se perfecciona día a día. La administración podía verse como algo ajeno a los temas relacionados a la salud, sin embargo es una equivocación decir eso, ya que se encuentra estrechamente relacionado, juega un papel de suma importancia para brindar servicios de salud de calidad a las personas que solicitan tal servicio. Así mismo ayuda a una mejor designación de recursos de acuerdo a la identificación de problemáticas y análisis de la institución para mejorar y dar solución a los problemas presentados. Mediante la organización, ejecución, dirección y control de los recursos de las organizaciones. Optimizando recursos ya sean humanos, tecnológicos, financieros para llevar a las instituciones sanitarias a una nueva innovación de crecimiento y eficiencia para la población y poder cubrir las necesidades demandantes. El recurso humano es otro factor importante dentro de las instituciones sin él, el trabajo estaría incompleto ya que es parte estratégica dentro de la organización para ejecutar las actividades consideradas como únicos recursos vivos inteligentes capaces de llevar ciertos papeles y los cuales son necesarios saber administrar eficaz mente para tener un buen éxito institucional.

La administración en los servicios de salud se llevan a cabo los pasos de la administración los cuales son fundamentales, además entiendo como parte del comportamiento humano enfocado a las organizaciones y coordinación de actividades de salud con el único fin de proporcionar bienestar y progreso, esto debe ser capaz de gestionar y financiar a las instituciones de atención médica para que llegue a cubrir las necesidades y exigencia de los usuarios. Por lo que considero realizar los pasos administrativos como lo mencionó el padre de la administración Taylor, planear, organizar, dirigir y controlar, para llevar a cabo una buena práctica administrativa, así mismo acompañando de modelos de intervención o herramientas que permitan establecer objetivos y poder llegar a un buen análisis y diagnóstico mediante estrategias que lleven a una buena toma de decisiones. Según la revista de la universidad

Veracruzana menciona. Un sistema de salud se establece para satisfacer una función social manifestada por necesidades y demandas de servicios de salud. Los sistemas de salud son una interrelación de recursos, finanzas, organización y administración que culminan en el suministro de servicios de salud a la población. (Xalapa, enero - junio 2004).

Todas las actividades en los servicios de salud son de responsabilidad, tanto los elementos tangibles y no tangibles forman parte de resultados. Así mismo es muy importante tomar en cuenta la cultura organizacional, aptitudes y actitudes del personal las características de cada individuo también juegan ese papel importante para la mejora considerable en el funcionamiento de cualquier unidad de salud, llámese primer, segundo y tercer nivel pues el papel de código función de cada personal hacen la diferencia. Sin embargo en la realidad en todas las unidades de trabajo siempre existen conflictos entre personal o con unidades de salud, debido al desconocimiento de manejo de personal por parte de los directivos, como la poca responsabilidad de muchos profesionales que no se acoplan en servicios o cambios de actividad.

Posteriormente los cambios no solo es de la institución de salud, sino implica también a la relación con la población que llegan adquirir el servicio, pues el usuario es nuestro cliente y como empresa deberíamos ofertar el mejor servicio, es decir una forma de lanzar nuestros productos con una buena imagen institucional.

Un buen servicio y organización con la comunidad implica un buen jefe que gestione para su instituto y su población ya que la comunidad siempre querrá pedir cuentas. Todo esto conlleva a necesitar de un buen profesional con conocimientos de alto mando, con herramientas de innovación, ser gestor que sea capaz de involucrarse y comprometerse con la unidad de trabajo, considero también estar muy atento a su personal como parte esencial de la unidad, siendo, médicos y enfermeras los más involucrados en áreas de mayor responsabilidad, todos los servicios deben ser de calidad optando para mejorar la productividad.

Hago énfasis, para que un profesional pueda ocupar un puesto gerencial necesita de ciertas habilidades y actitudes, destrezas que contribuyan a una buena toma de decisiones dentro de la empresa o institución a su cargo, en él o ella recae toda responsabilidad que pueda existir. Un experto con conocimientos capaz de realizar gestiones, tanto administrativas como financieras, mejorar la prevención, promoción, diagnóstico, análisis de manera profunda de la problemáticas presentadas y si es necesario realizar tropicalización de recursos y trabajar en conjunto con autoridades competentes al tema, buscar métodos y estrategias, tener un haz

bajo la manga, es decir contar con las premisas necesarias para tener un plan b, cuando algo no funcione.

El cuidado preventivo siempre debe estar enfocado en las innovaciones tecnológicas que ayuden constantemente al mejoramiento del cuidado de la salud, por eso es necesario que las instalaciones sean de excelente calidad y que proporcionen seguridad sanitaria en toda la institución. Es necesario que esta estructura y funcionamiento en el cuidado de la salud este en evolución constante, ya que los administradores de servicios médicos deben estar preparados para cambios en el sector y tener un mejor control en atención sanitaria.

Cabe señalar que los administradores de servicios médicos deben tener la capacitación y experiencia en determinadas áreas de salud, esto debido a que asumen la responsabilidad para el cuidado preventivo y deben poseer un título en información de salud o administración de registros médicos para dicha responsabilidad encomendada. También son responsables del mantenimiento y la seguridad de los pacientes, es por eso que mantienen constantemente registros seguros con ayuda de sistemas tecnológicos como correos electrónicos.

Estas medidas de seguridad y registro son utilizados para llevar un mejor control de calidad e investigación médica, en el cual el paciente se le garantiza información más detallada y precisa para la protección de su salud. De igual manera los administradores trabajan y hacen estrecha relación con los médicos para determinada tarea, mientras que un administrador también puede ejercer cuestiones de negocios que propicien el mejoramiento del sistema y crear nuevas estrategias coordinadas para un mejor control y funcionamiento de manera general.

La eficiencia en el sector salud es de suma importancia, ya que es necesario implementar la optimización dentro de este factor, esto se da en el momento de delegar tareas o hacer trabajo en equipo en el cual el administrador planifica y crea estrategias para llegar más rápido a los resultados de la organización.

Resalto este punto de mucha importancia, debido a que los administradores de servicios médicos y de salud supervisan los sistemas de salud, también es importante recalcar que es la persona responsable en la toma de decisiones para la ejecución en las gestiones de servicios de salud que ayudan en la productividad y calidad en las condiciones de la población.

Con el paso del tiempo y mitad del siglo XX, los diferentes estudios y ciencias de salud han sido revolucionarias e innovadoras más que otras áreas, esto debido a los avances tecnológicos que están demostrando que en este mundo cambiante son necesarias e indispensables en el sector salud.

La aparición de nuevas técnicas de diagnóstico ha sido una de las mejores estrategias de prevención que ayuda a crear innumerables avances en el sector salud con la ayuda de la tecnología.

Los administradores de los servicios de salud siempre ha sido participe en innovar y mejorar en cuanto los avances que aplican técnicas y estrategias gerenciales que ayuden a toda la organización con la finalidad de mejorar en diferentes áreas tales como la financiera, talento humano, optimización de recursos, estándares de calidad, atención al paciente entre otras aportaciones.

Cabe mencionar que estos avances tecnológicos ayudan en el manejo de información, así como crear grandes redes en el manejo gerencial y administrativo, donde los procesos presten servicios profesionales de salud que ayuden a los indicadores de la organización a mejorar constantemente. Sin duda alguna la era digital vino a revolucionar la prestación de servicios de salud, que con el paso del tiempo vendrá a beneficiar aún más este sector, en cual las soluciones, toma de decisiones, procesos y sistemas de salud más complejos ayudara con escenarios de atención y prevención a pacientes.

Cuando nos referimos a recursos humanos pensamos en el departamento que se encuentra en las empresas o instituciones sanitarias encargadas de nóminas, pagos y trámites para el trabajador, sin embargo actualmente el recurso humano se refiere a los trabajadores que laboran en estas unidades. Ese personal que saca el trabajo y que mantiene a la organización de manera productiva, eficiente y eficaz. Puede existir tecnología dentro de una unidad de salud o en alguna otra institución pero sin el capital humano no se consiguen aplicar sin contar con el personal adecuado para ello. Como lo menciona (CHIAVENATO, NOVIEMBRE |1999)

La administración de recursos humanos (ARH) no existiría si no hubiera organización. Y personas que actúen en ellas. La ARH se refiere a la preparación adecuada, a la aplicación, al sostenimiento y al desarrollo de las personas en las organizaciones.

Para ello entiendo como administración de recursos humanos todo aquello proceso administrativo que incluye personas basadas en felicidad y rentabilidad de plenitud que se genera por medio de experiencias, conocimientos, esfuerzos, habilidades, creando un ambiente laboral para alcanzar los objetivos dentro de una empresa.

Dentro de los cuales podemos encontrar cuatro principales objetivos de los recursos humanos, el objetivo social entiendo como la responsabilidad con la sociedad, aplicando valores y propósitos mismos. El objetivo organizacional más que nada al control de la empresa o institución, refiriéndose a las funciones, en este caso considero el rol que juega cada trabajador en el área a mando de un jefe, los objetivos funcionales previendo todas las necesidades dentro de la organización, objetivos individuales se asocia al capital humano la inversión las personas con el cual se trabaja para lograr lo deseado.

Dentro de las organizaciones todos somos complemento, pues cada persona cuenta con actitudes y habilidades diferentes las cuales se pueden ayudar al mejor funcionamiento de la institución, para ello el dirigente debe ser buen observador, un buen analítico para descubrir el talento de sus profesionales.

Existe un sinnúmero de variantes dentro de las instituciones, es decir en una unidad sanitaria la problemática que se enfrenta el personal de las áreas no solo es con la población, sino personalmente, esto influye en el ámbito laboral, debería existir además de un clima laboral favorecedor, invertir en las personas como lo son en capacitaciones para aquellos que no cuenten con perfil, pues el capital humano es el resultado de la energía de la gente que logra sus objetivos y además ayudan a mejorar la empresa. Todos los profesionales en este caso en el ámbito de salud, llámese médicos, odontólogos, psicólogos administrativos entre otros, tiene que dar un trato de calidad y calidez hacia el usuario, pues ellos son nuestros mejores clientes y nosotros como profesionales debemos ofertar los mejores productos.

El personal de la organización brinda el soporte al funcionamiento, son los operativos son los que están en áreas no contacto con pacientes, pero sin embargo realizan todo lo demás para el funcionamiento de la institución, entre ellos se encuentran los administradores, secretarias, contadores, considero más que nada a los que cuentan con perfiles administrativos.

El reclutamiento y selección de personal forma parte de lo que ahora se le llama planeación estratégica del capital humano, actualmente es una estrategia a utilizar para prever antes que aparezca la crisis, es decir qué tipo de personal voy a tener dentro de la empresa, y que tipo de método se utilizara para reclutar al personal, en dado caso pruebas psicométricas, grafología, detector, entrevistas, etc. Para mi anticipar y predecir el comportamiento de los colaboradores en un desempeño laboral es el pilar de una institución. En la modernidad para atraer candidatos a puestos existen un sinnúmero de medios en los que se publican las vacantes, aquí la mercadotecnia también hace un papel importante.

Los pasos para diseñar puestos de trabajo corresponde en gran medida al administrador, primeramente identificar el puesto, junto con el departamento de recursos humanos analizarán el puesto que se apertura, posteriormente recopilación de información sobre el puesto en gran medida por medio de un análisis y evaluación de desempeño determinara si es el trabajador idóneo. Seguidamente el procesamiento y análisis de la información considero como los diversos procesos de información por parte de los que integraran el equipo de trabajo, el análisis a profundidad para reclutamiento del personal. Mientras tanto la formulación de La descripción del puesto se encuentra basado en las funciones y responsabilidades que corresponde a realizar, se supone en cada unidad de salud debería existir un manual de funciones, un profesiograma así saber que funciones desempeña cada trabajador en dichas áreas.

Así mismo la conservación de recursos humanos, una vez adquirido el puesto el trabajador ya dentro de la organización, es necesario mantenerlo adentro, no dejarlo ir. Comienza el contrato con la empresa. Pero que es un contrato laboral, según Gómez. Se entiende como instrumento jurídico mediante el cual el trabajador se compromete a llevar a cabo una prestación laboral bajo el poder de dirección y organización de un empresario a cambio de recibir una retribución. (Gomez, 2006)

También cabe mencionar que cuando un trabajador ya se encuentra dentro de la empresa hay que tomar en cuenta no presentar el síndrome de vida, a que me refiero con esto que el profesional deje de interesarle las cosas y pueda verse reflejado en su trabajo, afectando la concentración de la persona.

Sin embargo existen criterios a considerar en la evaluación de recursos humanos en clínicas y hospitales, pues el comportamiento en el puesto adquirido, las funciones, la personalidad, conocimiento, aptitudes, responsabilidad conllevan a evaluar aspectos como experiencia, conocimiento del puesto, capacidad de trabajo, el motivar al trabajador para realizar buenas funciones son parte estratégica de una unidad, en las cuales actualmente casi no las llevan a cabo. Y a la vez permita el desarrollo e implementación de políticas y programas de gestión de la actuación y retribución para un buen desempeño.

Cabe mencionar que la experiencia en los centros de trabajo más en él, área de salud se necesita profesionales que se encuentren preparados para afrontar la problemática presentada, ya que es una variante, porque variante, pues la considero así., ya que cada día

se presentan pacientes diferentes con sintomatologías y edades que se tiene que atender. Para adquirir experiencia con la práctica diaria y además la importancia del servicio social en donde se adquiere conocimiento y destrezas para laborar son herramientas en la formación de estos profesionales dedicados a las áreas de la salud.

Por otra parte el conocimiento del puesto, ayudara al funcionamiento y agilizará la atención a los usuarios, las variables como las actitudes del personal es decir vocación de servicio, gusto por lo que se realiza, el dinamismo, la motivación son algunos puntos a considerar en un trabajador.

Por último el cambio dentro de las unidades de salud, siempre son buenos, por ello se implementa la calidad en los servicios, si bien es cierto todas las instituciones se encuentran regidas por estándares de calidad, hacer lo que hay que hacer de manera correcta, dar el mejor servicio, de manera humana y con calidez, ser empático, se encuentran explícitos los valores, ética profesional, conocer de los procesos, de las políticas y normas de nuestra unidad de trabajo. Se puede mencionar en este apartado los indicadores de calidad con los cuales se miden la productividad de los servicios, permiten registrar y monitorear la calidad, además compara la atención con el objetivo de mejorar el acceso a los servicios, desde el primer, segundo y tercer nivel de atención. Si somos realistas comparando esta apartado de medición de calidad en nuestro estado no existe como tal la calidad, no se cuenta con la infraestructura de las unidades, personal, falta de equipo, material de curación, pues es un sector olvidado, la corrupción y mal manejo de recurso a llevado a este colapso de pobreza en las instituciones, dando a reconocer que el recurso humano quienes laboran en ellas hacen lo posible de dar lo mejor de sí, solucionando los problemas de los pacientes. Por lo tanto como administradores o gerentes se tiene la mayor responsabilidad del actuar en una unidad de salud, dirigir con un enfoque de mejoras, somos una empresa donde ofrecemos un servicio y dar a conocer nuestros mejores productos, y siempre realizar una buena toma de decisiones, con visión y misión para el logro de resultados, buscando las soluciones a los problemas presentados.

Finalmente concluyo que la responsabilidad de un administrador en servicios de salud debe poseer todos los conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, aptitudes, ser empáticos, humanos y, muchas cualidades para una buena toma de decisiones dentro de una institución sanitaria. La importancia de estos temas es darnos cuenta de que el objetivo es ofrecer a nuestra población servicios de salud de calidad, tanto a nivel público como privado. Como

además valora que la administración es una herramienta que posee técnicas que utilizadas de manera correcta ayudan a los sistemas de salud a desarrollarse y ayuda a que los recursos que se poseen se distribuyan de manera correcta, siendo más eficientes en los procesos coadyuvando la calidad como una necesidad en los pacientes para solucionar sus problemas. Por lo tanto la calidad de las instituciones se consigue cuando se cumple con las expectativas de los usuarios en cuanto a la atención, sin olvidar que el recurso humano que se contrata en la institución es el factor más importante para dar una mejor atención, considerando como el factor humano como el proceso que permite a las organizaciones como producto final para alcanzar los objetivos.

Bibliografía

CHIAVENATO, I. (NOVIEMBRE | 1999). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. Mc GRAW HILL.

Gomez, J. M. (1 de enero de 2006). *servicios academicos intercontinentales s.l.* . Obtenido de eumed.net:
[htt://www.eumed.net/libros/index.html](http://www.eumed.net/libros/index.html)

xalapa, h. e. (enero - junio 2004). la adminstracion en servicios de salud. *revista medica de la Universidad Veracruzana*, 13.