

Programa formativo Administrativo de Centro Asistencial

Abril 2014

Índice

Presentación	3
Esquema gráfico	4
1. Objeto	6
2. Ámbito de aplicación	6
3. Desarrollo	6
3.1. Definición	6
3.2. Objetivos generales	6
3.3. Indicadores	7
3.3.1. Indicadores de aprendizaje	7
3.3.2. Indicadores de resultados	7
4. Estructura	8
4.1. Módulo Inicial	8
4.2. Módulo de base	9
4.3. Módulo avanzado	10
5. Evaluación	10
6. Convalidaciones	11
7. Certificación	11
8. Responsabilidades	11
9. Relación con otras escuelas	12

Presentación

La formación, como herramienta de desarrollo profesional al servicio de la organización y las personas, requiere de una reflexión y un enfoque atendiendo a ciertos procedimientos que ayuden a alcanzar los objetivos propuestos.

En la Universidad Corporativa, desde el punto de vista operativo, el aprendizaje gira en torno a los programas formativos por puestos de trabajo. De esta manera, cualquier profesional que ocupe un puesto de trabajo conocerá a priori el programa de acciones formativas necesarias para desempeñar con éxito el puesto que ocupa. En el caso de los administrativos de centro asistencial, se adaptará el programa formativo a las funciones concretas que desarrolle cada persona en su centro, adaptándose el programa formativo a los cambios que se sucedan a lo largo de su vida laboral.

La base del programa formativo para administrativos de centro asistencial es el contenido, que diseñan expertos (administrativos de la organización territorial y técnicos de la dirección funcional). Es esencial que quienes se encarguen de la producción de los materiales sean quienes trabajen el día a día, contando con el asesoramiento de las direcciones funcionales.

Debido a que los cambios normativos afectan constantemente a los contenidos de las acciones formativas, la actualización de los cursos es tan importante como su propia creación, así pues se prioriza el mantenimiento actualizado de los contenidos frente a la creación. Para ello se ha optado metodológicamente por un sistema ágil y sencillo de actualización.

Es preciso agradecer la colaboración de las direcciones de prestaciones, de asistencia social y cese actividad autónomos, asesoría jurídica, administrativa y control de gestión, las cuales están permanentemente implicadas e informadas del desarrollo del programa formativo para administrativos de centro asistencial, así como de la escuela de administración de negocio en la que se engloban.

Pretendemos, mediante el diálogo y la participación, diseñar un programa formativo adaptado a la realidad y que responda a las necesidades de las personas y del negocio.

El presente documento ha sido redactado por la Coordinación Pedagógica de la Universidad Corporativa, quien se responsabilizará de su mantenimiento, revisión, actualización y distribución, bajo la supervisión del director de programa, y siempre con la validación de la Universidad Corporativa Asepeyo.

La responsabilidad de la aprobación del presente documento es de la Dirección de Recursos Humanos y de la Dirección de la Escuela de Administración de Negocio.

Esquema gráfico

ID Curso	Nombre del curso	Modalidad	Id Área especialización	Descripción Módulo
ISAM00038	GESTIÓN DE PACIENTES, EPISODIOS Y EXPEDIENTES EN CHAMAN	Virtual	Admisión	MODULO INICIAL
IADM00046	TRAMITACIÓN DE BAJAS Y ALTAS MEDICAS	Virtual	Admón. Contingencias comunes	MODULO INICIAL
IADM00008	PROGRAMAS DE COSTAISA PARA AFILIACIÓN: INMU	Virtual	Afiliación	MODULO INICIAL
IADM00009	PRE-ALTAS MUTUALISTAS	Virtual	Afiliación	MODULO INICIAL
ICNM00011	PLAN DE ACOGIDA CORPORATIVO ASEPEYO	Virtual	Común	MODULO INICIAL
ISAM00036	CONCEPTOS Y NAVEGACION EN CHAMAN	Virtual	Común	MODULO INICIAL
IADM00002	LA ADMINISTRACION EN UN CA: AFILIACION	Virtual	Común	MODULO INICIAL
IADM00020	LA ADMINISTRACION DE UN CA: RECAUDACION	Virtual	Común	MODULO INICIAL
IADM00031	LA ADMINISTRACION DE UN CA: SINIESTROS A.T.	Virtual	Común	MODULO INICIAL
IADM00053	LA ADMINISTRACION DE UN CA: CONTINGENCIAS COMUNES	Virtual	Común	MODULO INICIAL
IADM00280	CONFIDENCIALIDAD: ¿QUÉ PUEDO DECIR Y A QUIÉN?	Virtual	Común	MODULO INICIAL
IADM00045	PRESTACIONES ESPECIALES	Virtual	Prestaciones Especiales (ayudas sociales)	MODULO INICIAL
IADM00021	NOCIONES BASICAS DE RECAUDACION: INFORMACION GENERAL	Virtual	Recaudación	MODULO INICIAL
IADM00022	APLICACIONES INFORMATICAS: BASES TEORICAS, CONCEPTOS Y CONSULT	Virtual	Recaudación	MODULO INICIAL
IADM00073	CONCEPTO Y GESTIÓN DE ENFERMEDADES PROFESIONALES	Virtual	Siniestros leves AT	MODULO INICIAL
IADM00273	ESCUCHA, DECIDE Y COMUNICA DE FORMA ASERTIVA Y POSITIVA	Presencial	Admisión	MODULO BASE
IADM00051	SEGUIMIENTO DE PACIENTES Y LISTADOS EN CC	Virtual	Admón. Contingencias comunes	MODULO BASE
IADM00048	EL DERECHO A LA PRESTACION	Virtual	Admón. Contingencias comunes	MODULO BASE
IADM00013	TARIFAS DE PRIMAS - CNAE	Virtual	Afiliación	MODULO BASE
IADM00018	QINFO PARA AFILIACION	Virtual	Afiliación	MODULO BASE
IADM00256	GESTION Y TRAMITACION DE LA PRESTACION POR CESE DE ACTIVIDAD D	Virtual	Cese Actividad Trabajadores Autónomos (CATA)	MODULO BASE
ISHM00094	TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE INCENTIVO PARA LA PREVENCIÓN (BO	Virtual	Común	MODULO BASE
IADM00070	LA APLICACION QINFO - BASES TEORICAS, CONCEPTOS, UTILIDADES Y	Virtual	Común	MODULO BASE
ICHM00001	ATENCION AL USUARIO	Virtual	Común	MODULO BASE
ICHM00002	COMUNICACION TELEFONICA	Virtual	Común	MODULO BASE
IADM00222	GESTION AVANZADA DE FACTURACIÓN A TERCEROS - CHAMAN Y NINFA	Presencial	Contabilidad	MODULO BASE
IADM00041	QINFO PARA SINIESTROS AT	Virtual	Siniestros graves AT	MODULO BASE
IADM00034	BASES REGULADORAS EN SUS DISTINTAS FORMAS CONTRACTUALES	Virtual	Siniestros graves AT	MODULO BASE
IADM00036	DETERMINACION DE CONTINGENCIA - IMPUGNACION DE ALTA	Virtual	Siniestros graves AT	MODULO BASE
IADM00037	ASISTENCIA SANITARIA EN SITUACION DE IT	Virtual	Siniestros graves AT	MODULO BASE
IADM00038	REHUSE DE RESPONSABILIDADES Y RECOBRO DE PRESTACIONES	Virtual	Siniestros graves AT	MODULO BASE

IADM00073	CONCEPTO Y GESTIÓN DE ENFERMEDADES PROFESIONALES	Virtual	Siniestros graves AT	MODULO BASE
IADM00034	BASES REGULADORAS EN SUS DISTINTAS FORMAS CONTRACTUALES	Virtual	Siniestros leves AT	MODULO BASE
IADM00235	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE S.R.E Y S.R.L.N.	Virtual	Siniestros leves AT	MODULO BASE
IADM00036	DETERMINACION DE CONTINGENCIA - IMPUGNACION DE ALTA	Virtual	Siniestros leves AT	MODULO BASE
IADM00268	CUIDADO DE MENORES	Virtual	Siniestros leves AT	MODULO BASE
IADM00037	ASISTENCIA SANITARIA EN SITUACION DE IT	Virtual	Siniestros leves AT	MODULO BASE
IADM00038	REHUSE DE RESPONSABILIDADES Y RECOBRO DE PRESTACIONES	Virtual	Siniestros leves AT	MODULO BASE
IADM00045	PRESTACIONES ESPECIALES	Virtual	Siniestros leves AT	MODULO BASE
IADM00279	LA TRAMITACIÓN DE PARTES: OPERATIVA INTERNA	Virtual	Siniestros leves AT	MODULO BASE
IADM00276	CASOS PRÁCTICOS DE SUBSIDIO POR RIESGO DE EMBARAZO Y LACTANCIA	Virtual	Siniestros leves AT	MODULO BASE
IADM00041	QINFO PARA SINIESTROS AT	Virtual	Siniestros leves AT	MODULO BASE
IADM00006	RESOLUCIÓN DE SITUACIONES DELICADAS O CONFLICTIVAS EN LA ATENC	Presencial	Admisión	MODULO AVANZADO
ISAM00038	GESTIÓN DE PACIENTES, EPISODIOS Y EXPEDIENTES EN CHAMAN	Virtual	Admón. Contingencias comunes	MODULO AVANZADO
ICHM00339	DOMINA TU TIEMPO	Presencial	Común	MODULO AVANZADO
IADM00233	PRESTACIONES ESPECIALES DURANTE LA SITUACION DE INCAPACIDAD TE	Virtual	Prestaciones Especiales (ayudas sociales)	MODULO AVANZADO
IADM00045	PRESTACIONES ESPECIALES	Virtual	Siniestros graves AT	MODULO AVANZADO
IADM00233	PRESTACIONES ESPECIALES DURANTE LA SITUACION DE INCAPACIDAD TE	Virtual	Siniestros graves AT	MODULO AVANZADO
IADM00043	CASOS PRÁCTICOS DE SINIESTROS GRAVES	Virtual	Siniestros graves AT	MODULO AVANZADO

1. Objeto

La finalidad del presente documento es definir y desarrollar el programa formativo para los administrativos de centro asistencial.

Este programa formativo permitirá la mejora de las competencias clave de los administrativos de centro asistencial, con el objetivo de que sepan gestionar y administrar las diferentes áreas (admisión, afiliación, recaudación, siniestros AT, contingencias comunes, ayudas sociales, CATA, contabilidad, gestión) que conforman su responsabilidad para garantizar el funcionamiento de los centros asistenciales, así como la correcta atención a empresas y usuarios, siguiendo las directrices generales de la organización (manuales, circulares, normas, procedimientos, etc...)

Con este programa se pretende mejorar el índice de calidad en la gestión administrativa de los centros:

- Reducción de incidencias
- Mejora de la satisfacción de los usuarios.
- Consecución del plan operativo.

2. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación de este programa será todos los administrativos de centro asistencial, en la aplicación se tendrá en cuenta las diferentes tareas a realizar por el personal administrativo. En función del nivel del centro (en función del número de trabajadores afiliados), un administrativo tendrá un mayor o menor grado de especialización, realizando una o varias tareas.

Este programa se planificará de forma anual durante el primer trimestre, y, en cualquier momento en que se produzca una nueva incorporación de personal administrativo en un centro asistencial.

3. Desarrollo

3.1. Definición

El programa formativo de administrativos de centro asistencial se compone de una serie de acciones formativas ordenadas en tres módulos. Dependiendo de las tareas que realicen los administrativos, su programa formativo incluirá una o varias áreas de estudio, por lo tanto nadie realizará todas las acciones formativas del programa, sino que se asignarán en función de las tareas concretas que cada administrativo lleve a cabo en su centro asistencial.

Cuando se produzca un cambio en las tareas de una persona concreta, y el responsable lo informe a través del MSS, deberá comunicar a la coordinadora pedagógica el cambio para que pueda actualizar el programa formativo asignado a esa persona.

Este programa formativo incluye conocimientos y habilidades que serán impartidos por distintas escuelas: administración de negocio, sanitaria, seguridad e higiene y corporativa.

Con carácter general, la validez de la estructura y del contenido de este programa formativo será de tres años, plazo a partir del cual podrá ser revisado.

3.2. Objetivos generales

Los objetivos generales del programa son:

- Conocer la organización y las características propias del negocio de la mutua.
- Ofrecer a los administrativos las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo diario.
- Resolver incidencias, dudas o situaciones complicadas con empresas y usuarios de manera eficaz.
- Utilizar a nivel de usuario las aplicaciones corporativas de Asepeyo, incluyendo las específicas del puesto de administrativo.
- Desarrollar las habilidades adecuadas para desempeñar el trabajo de manera autónoma con la asunción de las máximas responsabilidades.

3.3. Indicadores

3.3.1. Indicadores de aprendizaje

Para que el programa se considere eficiente, han de obtenerse los siguientes resultados del proceso de aprendizaje:

- Satisfacción: la valoración promedio de los factores de las encuestas debería ser igual o superior al 70% del total, para cada una de las acciones evaluadas.
- Aprendizaje: entre la evaluación inicial y final de cada acción deberá observarse un mínimo de mejora del 20%, o una adquisición del 70% de los objetivos de aprendizaje.

3.3.2. Indicadores de resultados

Además, deberá observarse una mejoría en el desempeño de las funciones del puesto de trabajo que podrá medirse a través de los siguientes indicadores:

- Cumplimiento > 80% de los objetivos administrativos (en promedio de todos los centros).
- Cumplimiento mínimo a nivel nacional de 3 de los 4 objetivos administrativos, siendo deseable el cumplimiento de los 4.

4. Estructura

Al finalizar todos los módulos se podrá continuar el proceso formativo de forma optativa a través de la oferta recogida en el módulo avanzado de libre elección.

El programa formativo de administrativo de centro asistencial tiene la siguiente estructura:

4.1. MÓDULO INICIAL: A realizar en el primer semestre de incorporación con una duración total máxima de 56 horas en el caso que se realice la formación de todas las áreas. Se divide en:

Formación troncal sobre conocimientos de negocio (2 horas).

Esta formación es necesaria para todos los empleados de Asepeyo y es obligatoria su realización y superación para poder inscribirse en el resto de acciones del programa.

La formación troncal se realizará en los plazos siguientes, coincidiendo con el periodo de pruebas:

- Plan de Acogida Asepeyo: en el primer mes después de la incorporación a la organización. El objetivo es conseguir la rápida integración de una persona en la organización. Metodología virtual.

Formación específica de incorporación al puesto de trabajo.

Esta formación es necesaria para todos los administrativos de centro asistencial y deberá completarse con éxito para poder continuar con el módulo de base.

Se divide en:

- Competencias técnicas comunes: comunes a todos los administrativos.
- PRL: Formación específica en el uso de PVD
- PRL: Riesgo del puesto y del centro
- Conceptos y navegación en Chaman
- La administración en un CA: Admisión
- La administración en un CA: Afiliación
- La administración en un CA: Recaudación
- La administración en un CA: Siniestros AT
- La administración en un CA: Contingencias comunes

- Competencias técnicas por área: diferentes en base a las tareas de cada persona. Ver cursos en páginas 4 y 5.

- Admisión
- Afiliación
- Siniestros AT
- Contingencias comunes
- Recaudación
- Prestaciones especiales
- Cese de actividad de autónomos.
- Siniestros AT leves.

La metodología utilizada es principalmente virtual.

4.2. MÓDULO DE BASE: a realizar entre los 12 y los 24 meses posteriores a la incorporación en el puesto y con una duración máxima de 55 horas en el caso que se realice la formación de todas las áreas.

Se divide en:

- Competencias técnicas comunes: comunes a todos los administrativos (10 horas).

- Tramitación de incentivos para la prevención (Bonus).
- La aplicación QINFO: bases teóricas, conceptos, utilidades y casos prácticos
- Nociones básicas de CMA: Interpretación de datos

- Competencias técnicas por área: diferente en base a las tareas de cada persona (45 horas todas las áreas). Ver cursos en páginas 4 y 5.

- Admisión.
- Afiliación.
- Siniestros AT leves.
- Siniestros AT graves.
- Contingencias comunes.
- Recaudación.
- Cese actividad de trabajadores autónomos
- Contabilidad

- Competencias sociales: comunes a todos los administrativos (8 horas).

- Atención al usuario
- Comunicación telefónica

La metodología utilizada es principalmente virtual.

4.3. MÓDULO AVANZADO: A realizar a partir del segundo año desde su incorporación, con una duración máxima de 70 horas anuales, en el caso que se realicen todas las áreas.

Se divide en:

- Competencias técnicas por área: diferentes en base a las tareas de cada persona (60 horas todas las áreas). Ver cursos en páginas 4 y 5.
 - Admisión.
 - Siniestros AT graves
 - Contingencias comunes
 - Prestaciones especiales
- Competencias organizativas: comunes a todos los administrativos (10 horas).
 - Planificación del trabajo
 - Domina tu tiempo

La metodología utilizada es mixta (virtual y presencial).

Al finalizar el módulo avanzado, el participante podrá realizar acciones formativas de libre elección dentro del catálogo disponible para administrativos de centro asistencial, pudiendo realizar acciones formativas de otras áreas de especialización que no sean las propias.

5. Evaluación

Se establecen los siguientes criterios de evaluación para cada uno de los cursos y módulos:

Nivel 1: Satisfacción

Nivel 2: Aprendizaje

Nivel 1: Permite conocer el grado de satisfacción de los participantes con la acción formativa.

Se realizará de manera individual al finalizar cada acción formativa mediante un cuestionario de satisfacción y adecuación de la acción formativa.

Nivel 2: Permite conocer en qué grado los participantes han aprendido los contenidos.

La evaluación sobre el aprendizaje se realizará de manera individual al inicio y fin de cada acción formativa según la prueba que defina el autor.

El desarrollo de estas evaluaciones queda recogido en el procedimiento de “evaluación de acciones formativas”.

6. Convalidaciones

La convalidación implica formalizar el conocimiento que ya se tiene de una acción formativa.

En este programa, se consideran convalidables todas las acciones formativas de los módulos inicial, de base y avanzado.

El criterio para convalidar será haber realizado la misma acción formativa en Asepeyo en los últimos tres años o la experiencia laboral validada por el superior jerárquico.

6.1. Procedimiento de convalidaciones.

Si un empleado considera que alguna de las acciones asignadas podría ser convalidada, deberá seguir el siguiente procedimiento:

Solicitud por parte del empleado.

Si desea solicitar la convalidación de una acción formativa el superior jerárquico de la persona deberá remitir un correo electrónico a la coordinación pedagógica.

Aprobación de convalidaciones.

Si se aprueba la convalidación, ésta se actualizará automáticamente en el expediente siendo visible en el portal del empleado.

7. Certificación

Al finalizar cada acción formativa los participantes podrán expedir su certificado a través del ESS.

8. Responsabilidades

La definición, puesta en marcha, ejecución y evaluación de este programa requiere de un trabajo conjunto entre el director de la escuela de administración de negocio, la directora del programa de administrativos de centro asistencial y la coordinadora pedagógica de la Universidad Corporativa con el soporte de la oficina técnica.

Responsabilidades:

Director de la escuela de administración de negocio:

- Velar por la calidad, coherencia y adecuación de las acciones formativas que forman parte del programa.
- Colaborar en la selección de expertos como autores /formadores de las acciones.
- Aportar las nuevas prácticas relacionadas.

Directora de programa de administrativo de centro asistencial:

- Asegurar el buen funcionamiento del programa, así como de la consecución de los objetivos formativos fijados.
- Coordinar y participar en la definición, orientación y desarrollo del programa.
- Validar los contenidos del conjunto de acciones formativas que forman el Programa Formativo.
- Dirigir la correcta ejecución del programa para conseguir los resultados de gestión previstos para este plan.
- Implantar las acciones del programa, garantizando, a través de su seguimiento, la calidad del mismo.
- Seleccionar y coordinar a los autores/formadores de referencia implicados en las acciones formativas.
- Colaborar en la evaluación de las acciones formativas y del programa.

Coordinadora pedagógica de la universidad corporativa:

- Asesorar, desde un punto de vista pedagógico, al director de escuela y al director de programa en la definición de las acciones formativas que componen el programa.
- Participar en la definición, diseño y desarrollo de las acciones formativas.
- Asesorar y participar en la definición de la evaluación de las acciones formativas.
- Aportar aquella documentación de formación que sea de interés para la definición del programa.

Oficina técnica:

- Inscribir a los participantes en las acciones formativas (ediciones y sesiones)
- Convocar las acciones formativas presenciales (ediciones), así como gestionar comidas y espacios físicos donde se llevará a cabo la acción.
- Convocar las acciones formativas virtuales (sesiones).
- Gestionar la documentación, materiales y otros recursos necesarios para la realización de las acciones formativas.
- Atención al usuario (telefónica, presencial, correo electrónico,...)
- Realizar los informes de evaluación de las acciones formativas.
- Realizar los informes de gestión.
- Realizar el cierre de las acciones formativas: introducción de ausencias, petición de encuestas realizadas,...

9. Relación con otras escuelas

Todos los programas formativos incluyen acciones de varias escuelas de la Universidad Corporativa Asepeyo, respondiendo a la naturaleza propia de los puestos de trabajo.

En este programa formativo la mayoría de contenidos provienen de la escuela de administración de negocio, y, en menor medida, participan de este programa la escuela corporativa, la escuela sanitaria y la escuela de seguridad e higiene.