

CUADRO DE MANDO INTEGRAL EN SALUD: DE LA TEORIA A LA PRACTICA. KAPLAN Y NORTON. 12ma EDICION

Dirección: Mg Patricia D'aste

Fecha de Inicio: 6 de abril de 2018

FUNDAMENTACIÓN

Muchas organizaciones afrontan hoy el desafío de implementar el Cuadro de Mando Integral, CMI, sin antes haber asegurado la “inteligencia de la estrategia” que es conducida por directivos y gerentes que deben aprender a analizar, interpretar y decidir con pocos indicadores inteligentes, que integren relaciones de causa-efecto y sean capaces de anticipar escenarios. El CMI (Balanced Scorecard) y sus Mapas de estrategia son mucho más que indicadores y estadísticas.

El Cuadro de Mando Integral o BSC es un elemento cada vez más importante de las iniciativas de cambio, porque no sólo reduce el costo total de los sistemas de medición y de gestión, sino que también acelera el proceso de implantación y asegura la más rápida disponibilidad de información estratégica.

El nuevo management requiere de indicadores inteligentes, que integren relaciones de causa-efecto y sean capaces de anticipar escenarios. El Balanced Scorecard y sus Mapas de estrategia son mucho más que indicadores y estadísticas.

En nuestra experiencia de enseñar el CMI en instituciones de salud públicas y privadas, empresas y gobierno, es imprescindible formar a los decisores que usarán los indicadores y controlaran proyectos, por eso encontramos que es mejor desarrollar un prototipo “manual”, analizando casos en el aula, para luego seleccionar la herramienta más adecuada para la organización.

Aprenda a convertir sus objetivos en planes de acción y a medir el éxito de su negocio.

DESTINATARIOS

- Funcionarios y asesores de organismos públicos
- Directivos y gerentes de EMP y de Obras Sociales Nacionales y Provinciales
- Directivos y gerentes de Sanatorios, Centros de Diagnóstico y tratamiento, Droguerías y Laboratorios
- Gerentes, coordinadores y asesores en áreas de producción, servicio y calidad
- Responsables de ONG y de Programas sociales
- Profesionales y técnicos responsables de áreas, departamentos o servicios tercerizados

OBJETIVOS

- Reconocer a la estrategia, a su planeamiento y a la gestión como un proceso continuo que debe ser controlado desde el inicio por su alto impacto en la competitividad y sustentabilidad de las instituciones
- Priorizar los Mapas Estratégicos y los Diagramas de *causa efecto* por su utilidad en la toma de decisiones y en la valoración de la información producida internamente
- Controlar que se cumplan las sinergias del negocio entre producción, financiamiento, gestión del conocimiento, calidad percibida por los clientes y políticas internas
- Reconocer los mejores indicadores de proceso y de resultado para cada caso y desarrollar la capacidad para interpretarlos correctamente

CONTENIDOS

Módulo 1: Conceptos generales y aplicaciones a Salud.

- Origen de los tableros y sistemas de control. El CMI de Kaplan y Norton. Características y ventajas
- Perspectivas: Financiera, del Cliente, de los Procesos internos y Aprendizaje y Desarrollo. Mapas Estratégicos y Diagramas de relaciones causales
- Taller: hacia un Mapa Estratégico propio

Módulo 2: Perspectiva Financiera y sus indicadores.

- Los problemas estratégicos vinculados con la perspectiva financiera. Objetivos financieros
- Los indicadores financieros más comunes. ROI, ROE, EVA. Determinación y selección de indicadores de proceso y de resultado. Los planes de acción de la perspectiva financiera
- Taller de construcción de indicadores y planes de acción de la perspectiva financiera

Módulo 3: Perspectiva del Cliente y sus indicadores.

- Correcta identificación de los clientes y sus demandas de satisfacción. Problemas estratégicos vinculados con los diferentes clientes de las instituciones de salud. Calidad en el servicio. Quejas, no conformidades, reclamos y sugerencias. Indicadores y planes de acción para medir la satisfacción

Módulo 4: Perspectiva Procesos Internos y sus indicadores.

- Los objetivos estratégicos y los planes de acción. Cómo se miden los procesos. Protocolos, guías de práctica y procedimientos Indicadores de productividad, de eficiencia, de calidad. Selección y construcción de indicadores de procesos internos. Planes de acción de Procesos Internos

•

Módulo 5: Perspectiva Aprendizaje y desarrollo y sus indicadores.

- La estrategia y su correcta comprensión por parte de los RRHH. El alineamiento del personal. Problemas estratégicos vinculados con el personal y los objetivos estratégicos. Indicadores de satisfacción del personal, indicadores para la introducción de nueva tecnología, indicadores de capacitación. Selección y construcción de indicadores de aprendizaje y crecimiento. Planes de acción
- Taller: Mapa Estratégico con indicadores y planes de acción

Módulo 6: Diseño de un CMI.

- Análisis de Cuadros de mando desarrollados por los alumnos. Propuestas de mejoras y de planes de acción para hacerlos operativos

CUERPO DOCENTE

Mg. Patricia D'Aste, Lic. Manuel Álvarez, Dr. Carlos Díaz, Mg. Arturo Schweiger, Lic. Magalí Córdoba.

ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA

- Exposición dialogada con expertos del Sector Salud y expertos en BSC
- Estudio de Casos
- Taller

Al finalizar la totalidad de los módulos, los cursantes deberán presentar un Trabajo Final consistente en un CMI orientado a hacer operativos los objetivos estratégicos que hayan seleccionado.

LUGAR, DÍAS Y HORARIOS

Las clases se desarrollarán los días viernes, con una frecuencia quincenal, según cronograma en la Universidad Isalud. Venezuela 847. Horario: de 12:00 a 18:00.

CRONOGRAMA

- 6 y 20 de abril.
- 4 y 18 de mayo.
- 1 y 15 de junio.

CARGA HORARIA

- Carga horaria total: 36 hs

APROBACIÓN DEL CURSO

La aprobación del curso se realizará siguiendo un sistema que incluirá el cumplimiento del 75% de asistencia y la evaluación del Trabajo Final.

BIO-RESUMIDA

Mg. Patricia D'Aste

- Licenciada en Administración de la Universidad de Belgrano
- Magister en Sistemas de Salud y Seguridad Social de la Universidad Isalud
- Especialista en Salud de la Universidad de Lomas de Zamora
- Diploma en Organización y Gestión de Servicios Socio-Sanitarios de la Universidad de Bologna, Italia
- Curso de Lideres de Salud de Latinoamérica, Univ. de Harvard, US
- Presidente de la Asociación Argentina de Auditoría y Gestión Sanitaria-SADAM
- Presidente de ProSanitas BSC, consultora dedicada a la implementación de Cuadro de Mando Integral- BSC, reingeniería de proceso y change management
- Directora del Posgrado en Dirección Estratégica de Recursos Humanos de la Universidad ISALUD y del Curso de Cuadro de Mando Integral- BSC
- Docente de Maestrías de la Universidad ISALUD y de la Universidad de Palermo, y en cursos de la Univ. Católica Argentina y de la Univ. Nacional de Mendoza
- Ex Gerente de Recursos Humanos de empresas de Medicina Prepaga, ex consultora de Banco Mundial para temas de Recursos Humanos y responsable de la implementación de Cuadro de Mando Integral en el Hospital Alemán de Buenos Aires
- Autora de diversas publicaciones en revistas especializadas en temas de Capital Humano y conferencista en congresos nacionales e internacionales sobre Capital Humano y Cuadro de Mando Integral en instituciones de salud de América y Europa

BIBLIOGRAFÍA

A confirmar.

VALOR DEL CURSO

- Matrícula: \$ 2.760
- Cuotas (3): \$ 2.760
- Contado: \$ 10.460,40 (incluye matrícula)

Bonificaciones

- -Cada 5 personas inscriptas de una misma institución, se otorgará un 20% de descuento a cada uno de los alumnos. Es condición necesaria para que dicha bonificación se mantenga vigente, la permanencia de todos los integrantes a lo largo de la cursada
- -Los alumnos y ex alumnos de carreras de grado y posgrado podrán solicitar un descuento del 20% sobre las cuotas
- Los descuentos no son aplicables a la matrícula