

Gestión de conflictos y negociación en el ámbito de la salud

Equipo docente:

Virginia Chiminelli
Augusto Ferreira
Natalie Noechwicz
Patricia Ongay

Dirigido a: Operadores en el ámbito de la salud y jurídico, y al público interesado en la temática.

Programa:

1- Sistema de salud. Modelo uruguayo. Escenario actual y desafíos a futuro. Cobertura universal y acceso a la salud. Introducción a la gestión en salud. Gestión vs. Administración. La gestión sanitaria a nivel macro, meso y micro.

2- Gestión de planes y programas en salud. Planificación, organización, dirección y evaluación de un programa aplicado a la mediación sanitaria.

3- Principales desafíos de gestión sanitaria. Conductas disruptivas en el contexto sanitario. Comunicación y seguridad del paciente. La relación médico-paciente y la medicina defensiva. Búsqueda de una salud integral y modelo de atención.

4- - El conflicto sanitario. Tipología. El conflicto sanitario. Formas de abordaje. Métodos adversariales y no adversariales de resolución de conflictos. Negociación, Mediación y Conciliación. El enfoque cooperativo y el resultado “ganar-ganar”

5- Herramientas fundamentales de Prevención y Gestión de Conflictos. Escucha. Pregunta. Empatía. Legitimación y empoderamiento. El poder de nuestras acciones. De la culpa a la Responsabilidad.

6- Estructura organizacional sanitaria. La institución sanitaria. Su estructura. Modos de vinculación. El equipo de trabajo. Determinación de rol y eslabón. Poder y funcionalidad.

7- Métodos alternativos en la resolución de conflictos. La cooperación de los profesionales. Búsqueda de intereses y necesidades. Técnicas de facilitación. Búsqueda de una solución mutuamente aceptable. La transformación del conflicto.

8- Negociación y mediación. Concepto. Diferentes escuelas. Características. Procesos. El rol del agente negociador y mediador. Principios éticos que rigen el proceso.

9- Estrategias de implementación. Análisis "FODA". Incorporación de Herramientas de Prevención de Conflictos. Incorporación de una Unidad de Resolución de Conflictos Sanitarios.

10- Cierre.

Carga horaria total: 28 horas

Horarios: 18:15 a 21:05

Fecha de Inicio: 24 de setiembre 2019

Fecha de Finalización: 26 de noviembre 2019

Modalidad: Presencial y a distancia

Costo: \$ 10.000 (2 cuotas por Abitab y hasta en 6 cuotas con tarjeta de crédito)

Contacto:

Centro de Educación Continua

educacioncontinua@ucu.edu.uy

Teléfono: 24872717 int. 6010/6011