

GESTIÓN DE LA DEMANDA EN APS

RED LEARNING
Formamos para crecer



Curso

80

HORAS

INTRO-DUCCIÓN

El sector salud ha vivenciado a lo largo de los años diferentes procesos de cambio y dentro de ellos, el aumento de las demandas de los usuarios a los servicios de salud hace imperante potenciar la gestión de estas necesidades, incorporando diversas estrategias para dar respuesta a sus requerimientos y mejorar la eficiencia de los sistemas sanitarios, con la participación de todos los integrantes de los equipos de salud y los propios usuarios.

Se pretende que los equipos puedan discutir sobre el rol de cada uno de los integrantes en el abordaje de la gestión de la demanda para dar respuestas a la población a cargo, incorporando estrategias relacionadas con la oferta, con la demanda, modelos o acciones organizacionales innovadoras enfocadas al ausentismo de profesionales, ausentismo de pacientes, lista de espera, rechazos, selectores, todos con la participación de los equipos y de los usuarios en los procesos.

Este curso pretende contribuir a la mejoría de los conocimientos, actitudes y habilidades de los equipos de APS para el análisis crítico del acceso y oportunidad de la atención de la población a cargo, implementando proyectos de mejora con propuestas de soluciones innovadoras interdisciplinarias para enfrentar las necesidades de salud de personas, familia y comunidad, considerando su realidad local.



Objetivo General

Entregar las herramientas y el conocimiento necesario para que los equipos de APS asuman un rol activo frente al acceso y oportunidad de la atención de la población a cargo, implementando acciones de mejora con propuestas innovadoras e interdisciplinarias, para enfrentar las necesidades de salud de personas, familia y comunidad.

DESTINATARIOS

Equipos y profesionales de salud del sector APS vinculados a la gestión de la demanda y cuidado de una comunidad a cargo.

CONTENIDOS



MÓDULO 1

Sistema de salud actual

OBJ. ESPECÍFICOS

Analizar la situación actual del sistema de salud chileno y su impacto en la atención primaria, para generar propuestas de cambios a nivel local.

HORAS

20 horas

CONTENIDOS

Análisis del sistema de salud en Chile.

Análisis de la realidad actual de la APS.

Diagnóstico local y población a cargo.

Conceptos relacionados con la atención: Demanda, necesidad, oportunidad, oferta, cartera de servicios, horario de atención, red asistencial y lista de espera.

MÓDULO 2**Conceptualización de la demanda en salud**

OBJ. ESPECÍFICOS Conocer los diferentes factores que intervienen en la demanda en salud y la importancia del rol de los integrantes del equipo en la gestión.

HORAS 20 horas

CONTENIDOS ¿Qué se entiende por demanda en salud?
Gestión de la demanda en APS: Actores que participan del proceso.
Estrategias de gestión de la demanda.
Rol del equipo en la gestión de la demanda.

MÓDULO 3**Calidad y gestión de la demanda**

OBJ. ESPECÍFICOS Describir el acceso y oportunidad de atención a la población a cargo, mediante la individualización de las áreas de mejora factibles de implementar en la realidad local.

HORAS 15 horas

CONTENIDOS Proceso de acreditación en salud y gestión de la demanda.
Gestión de la demanda en un centro de salud familiar.
Capacidad resolutoria a nivel local.

MÓDULO 4

Buenas prácticas en la gestión de la demanda

OBJ. ESPECÍFICOS

Conocer la aplicabilidad de las buenas prácticas y su impacto en la capacidad de gestión de la demanda y satisfacción usuaria.

HORAS

15 horas

CONTENIDOS

Buenas prácticas en gestión de la demanda en APS.
Sistematización de las buenas prácticas de gestión de la demanda a nivel local.
Análisis de la gestión de la demanda, resolutivez y capacidad de gestión en la satisfacción usuaria.



MÓDULO FINAL

**TEST FINAL
PROYECTO DE INTEGRACIÓN TEÓRICO PRÁCTICO**

Diseñar un proyecto para su realidad local, que incluya diferentes estrategias para seleccionar la demanda considerando los resultados esperados para el equipo, para las personas y para la organización local.

10 HORAS



RED LEARNING
Formamos para crecer