

Curso-taller

Gestión de la Demanda en Atención Primaria de Salud

UNIVERSIDAD DE CHILE

ACREDITACIÓN MÁXIMA:
7 años en todas las áreas

- Docencia de pregrado
- Docencia de postgrado
- Investigación
- Gestión institucional
- Vinculación con el medio

Desde Dic.
2011
Hasta Dic.
2018



Comisión Nacional
de Acreditación
CNA-Chile



CURSO: GESTIÓN DE LA DEMANDA EN ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD.

DIRIGIDO A: Funcionarios de los equipos de salud de las comunas.
TOTAL HORAS: 28 horas Cronológicas (24 presenciales y 4 hrs. distancia).
ORGANIZA: Departamento de Atención Primaria y Salud Familiar.
Facultad de Medicina. Universidad de Chile.

PROPÓSITO:

Contribuir al mejoramiento de la atención de un CESFAM como estrategia para mejorar la calidad de la atención y la satisfacción usuaria.

OBJETIVOS GENERALES:

- 1.- Avanzar los aspectos centrales de la gestión de la demanda que hagan posible la implementación de los cambios en el ámbito de la atención de pacientes de un CESFAM.
- 2.- Analizar las variables críticas de éxito de los ámbitos externo e interno que influyen en la organización y atención de pacientes de un CESFAM.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Al término del curso el alumno estará en condiciones de:

1. Analizar la importancia de los sistemas de salud basados en la Atención Primaria en Salud.
2. Reconocer los elementos de la Administración o Gestión y su relación con el giro principal de un CESFAM.
3. Comprender el concepto de gestión de la demanda y su impacto en la calidad de la atención en salud de un CESFAM.
4. Identificar los modelos de gestión aplicados a la gestión de la demanda.
5. Analizar la importancia de la gestión de datos e información en un CESFAM.
6. Analizar la importancia de la capacidad resolutive en un CESFAM y su impacto en la calidad de servicios entregados.
7. Analizar los momentos de verdad y puntos críticos en la cadena productiva de gestión de horas en salud.
8. Describir la importancia e impacto sanitario de una gestión organizada de la cartera de servicios de un CESFAM, y su impacto en la calidad de la atención y en la satisfacción usuaria.

METODOLOGÍA:

El curso se impartirá mediante clases participativas, videos, talleres de grupos pequeño, rol playing y trabajo grupal. El proceso estará centrado en una metodología de aprendizaje del adulto, con participación activa de los participantes y con metodologías lúdicas.

El curso considera la entrega de los materiales requeridos para el curso; cuaderno, bolsa, lápiz y CD con contenidos para cada uno de los participantes.

Al finalizar el curso se entrega al solicitante un informe con la tabulación de la encuesta de reacción aplicada y la apreciación general del desarrollo de la actividad de capacitación.

EVALUACIÓN:

Este curso se evaluará a través de un trabajo que pondera un 50% de la nota y una prueba grupal que representa el otro 50% de la nota final. Esta calificación no podrá ser inferior a 4.0, con una asistencia a clases de un 80% como mínimo para su aprobación.

PROGRAMA Y CONTENIDOS:

DÍA 1:

N° y fecha sesión	Horario	Contenidos	Docente
1ª Sesión	8:30 – 13:00	<p>Creación de Contexto Bienvenida al curso, presentación del programa. Negociación de expectativas.</p> <p>Sistemas de Salud basados en APS. Elementos de la Administración y su relación con el CESFAM.</p>	Docentes Departamento de Atención Primaria y Salud Familiar
2ª Sesión	14:00 – 17:00	Planificación y programación en salud. ¿Qué se entiende por demanda? Conceptos, modelos, razones y fundamentos.	

DÍA 2:

3ª Sesión	08:30 – 13:00	Gestión de datos e información en un CESFAM: - Análisis de variables. - Análisis de indicadores. - Fuentes de información en un CESFAM y su manejo. - Análisis de resultados.	Docentes Departamento de Atención Primaria y Salud Familiar
4ª Sesión	14.00 – 17:00	Importancia de la resolutiveidad de un CESFAM. ¿Cómo se mide y se mejora? Impacto de la capacidad resolutivea en un CESFAM.	

5ª Sesión	8:30 – 13:00	Momentos de verdad, cadena de valor y puntos críticos en relación a gestión de la demanda y capacidad resolutividad.	Docentes Departamento de Atención Primaria y Salud Familiar
6ª Sesión	14:00 – 17:00	Gestión de calidad de la cartera de servicios. Análisis de gestión de la demanda, resolutividad y capacidad de gestión en la satisfacción usuaria. Evaluación del Curso Evaluación de contenidos del Curso. Evaluación de reacción.	

Trabajo a distancia no presencial	Trabajo de Grupo: Entrega de un trabajo en grupo por temas definidos y asignados durante la realización del curso.
-----------------------------------	---

Docentes

- Jhonny Acevedo A.
Matrón
- Manuel Labbé
Ingeniero

OTROS ASPECTOS:

- Los cursos de capacitación son certificados por el Departamento de Atención Primaria y Salud Familiar de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile.
- El Departamento de Atención Primaria y Salud Familiar se encuentra acreditado desde el 2015 hasta el 2019 por la Norma Chilena 2728 – ISO 9001.

Valor \$380.000 por asistente

Mínimo para iniciar curso es de 20 participantes.