

## **CURSO DE GESTIÓN DE LA DEMANDA**

El tema de la calidad es de alta importancia para quienes se encuentran con responsabilidades de gestión en los diversos niveles de las instituciones de salud y requiere de recursos humanos con capacitación específica para implementar mecanismos de seguimiento y supervisión. Además, hay evidencia que muestra de manera muy contundente que la mejora de la calidad tiene también un efecto favorable en los costos y se evitan procedimientos inútiles e incluso riesgosos para los pacientes.

### **OBJETIVOS**

- Adquirir conocimiento y destreza para el diseño de sistemas de evaluación de la satisfacción de los usuarios y de la calidad de los cuidados que se otorgan a los pacientes.
- Conocer, entender y aprender a orientar diversos modelos de mejora de la calidad que han sido aplicados a servicios de salud
- Analizar, desde el escenario de los diversos actores del sector salud, los principales roles que se vinculan a la gestión de la calidad.

### **CONTENIDOS**

- La Gestión de Demanda de la Gestión en Salud, a nivel Operativo, especialmente en la Salud Asistencial Primaria.
- Principio y valor de Accesibilidad en Salud.
- Demanda es superior a la Oferta, luego existe un excedente de pacientes a estudiar.
- Demanda Espontánea, que son los que requieren atención por primera vez a nivel Primario en lo público y privado.
- Demanda Programada, especialmente en Especialidades Médicas a nivel Secundario en los CRS y Consultorios Privados por Agenda Médica.
- Análisis y Estrategias de solución a Listas de Esperas, en todos los niveles de atención de Salud.
- La demanda en salud mental, análisis de estadísticas, sus causas y soluciones.

### **DESTINATARIOS**

El curso está dirigido a personal del equipo de salud con formación previa en el sector salud. Es importante conocer específicamente la formación y experiencia de quienes se inscriban, a efectos de adaptar el temario al perfil del grupo que se constituya.

## Informaciones

### Dirección de Capacitación

Dirección : Calle Fábrica N° 1990, 2do piso, metro Rondizzoni Santiago.

Teléfonos : 02-4772222-024772220

e-mail : capacitación@ubo.cl

Página web : www.ubocapacitacion.cl - www.ubo.cl

- Todas las actividades de capacitación están reconocidas por SENCE, lo que permite el uso de la franquicia tributaria
- Toda actividad de capacitación deberá inscribirse en SENCE con al menos 24 horas antes de la fecha de inicio del curso.
- Una vez iniciada la actividad de capacitación, no se aceptará la postergación del curso, ni se hará devolución del dinero
- La Dirección de Capacitación de la Universidad Bernardo O'Higgins se reserva el derecho de posponer la fecha de inicio o suspender la actividad, si no hay la cantidad de alumnos mínimos.
- En cada actividad de capacitación, el alumno recibirá un material de apoyo, con los contenidos tratados en clases y con el reglamento interno de las actividades de capacitación.
- Al término de la actividad se entregará un certificado de aprobación a los alumnos que cumplan con una asistencia mínima de un 75% y un promedio de notas igual o superior a 4.0, en escala de 1.0 a 7.0., además se les entregará un Diploma otorgado por la Dirección de Capacitación de la Universidad.
- Si un alumno debidamente inscrito no cumple con estos requisitos, y por consiguiente pierde el derecho a financiamiento de SENCE, no cabrá derecho a devolución de los montos cancelados a la Universidad y el contratante deberá hacerse cargo del pago del 100% del valor del curso para ese alumno si no existe un acuerdo previo. Si un alumno debidamente inscrito en las actividades de capacitación es retirado por el contratante, no cabrá devolución alguna de los montos cancelados por ese alumno.
- Mediante ficha de inscripción interna de la Dirección de Capacitación, orden de compra de la empresa o del Organismo Técnico Intermedio de Capacitación (OTIC) correspondiente, el cliente acepta los términos y condiciones establecidos en este documento.
- La Dirección de Capacitación de la Universidad Bernardo O'Higgins, realiza cursos cerrados a empresas, de acuerdo a sus necesidades de capacitación.