

## CURSO DE GESTIÓN DE LA DEMANDA

### FUNDAMENTACIÓN

El aumento progresivo de la demanda de horas de profesionales de la salud en los distintos establecimientos de atención primaria por parte de los usuarios del sistema en la última década, en conjunto con la acotada oferta de profesionales y la falta de una planificación estratégica por parte de los establecimientos de salud primaria, se ha transformado en un punto crítico de la gestión en la red de atención primaria, afectando a todos los actores del sistema en mayor o menor medida. Este curso está orientado a entregar herramientas que permitan gestionar de manera efectiva y eficiente la demanda de la población adscrita al establecimiento de atención primaria.

### OBJETIVO DE APRENDIZAJE

El presente curso tiene por objetivo que los equipos de atención primaria logren identificar problemas de acceso, oportunidad y disponibilidad de oferta/demanda en la atención primaria, analizando las problemáticas detectadas bajo una perspectiva de abordaje integral, con el fin de estrategias de mejora costos – efectivas, considerando la realidad local de cada establecimiento.

### DIRIGIDO A

El curso está dirigido a profesionales de la Salud o de la administración que tienen a su cargo o colaboran en la gestión de salud primaria.

### METODOLOGÍA

El curso corresponde a sesiones teóricas de tipo e – learning, está compuesto de 3 módulos, se desarrollará a través de material en presentaciones y explicaciones a través del foro o chat según se defina.

En cuanto a las evaluaciones, estas corresponderán a trabajos grupales por cada módulo y a un trabajo global, el que debe ser entregado al final del último módulo.

### REQUISITOS DE APROBACIÓN

Los alumnos aprobarán el curso con nota mínima 4.0 en escala de 1 a 7 y con un mínimo de asistencia de un 75%.

## PROGRAMA

- Marco conceptual y regulatorio de la Atención Primaria en Salud en Chile
- Análisis global de oferta y demanda en APS en Chile
- Gestión de la demanda en APS
- Estrategias para la gestión de la demanda:
  - Identificación de necesidades.
  - Análisis de problemáticas.
  - Planes de mejora.
    - Implementación
    - Evaluación
- Herramientas de medición de satisfacción usuaria: clientes externos e internos.