

## 2.- Mejora en la gestión del proceso de atención

### Objetivo general

Aplicar los conceptos de dirección de operaciones y la metodología Lean en la gestión del proceso de atención en un centro de salud.

### Objetivos específicos

1. Analizar los factores que influyen en la demanda en los servicios de atención primaria de salud.
2. Segmentar la demanda
3. Planificar la demanda
4. Optimizar el uso de las herramientas de gestión de la demanda.

### Contenidos

1. Introducción a la dirección de operaciones. Introducción a la metodología Lean en el entorno salud.
2. Segmentación de la demanda externa y la demanda generada por los profesionales.
3. Planificación proactiva de la demanda: adaptación entre demanda y capacidad. Seguimiento de la patología crónica en situación de estabilidad clínica. La gestión de pacientes.
4. Herramientas de gestión de la demanda:
  - Agenda.
  - Áreas de atención al ciudadano.
  - Back Office
5. Estrategias de prevención de interrupciones.
6. No presencialidad. Nuevas herramientas TIC para la relación paciente-profesional e interprofesional.