ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Gestión de Listas de Espera, Agendas y Demanda Asistencial para la Función Administrativa Sanitaria

3 ECTS | 75 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Especialízate con este programa diseñado para profesionales administrativos que desean optimizar su desempeño en entornos sanitarios. La gestión eficiente de los flujos de pacientes constituye un pilar fundamental para garantizar una atención sanitaria de calidad, donde el personal administrativo desempeña un rol estratégico como regulador del acceso al sistema y primer punto de contacto con los usuarios.

A través de esta formación, adquirirás competencias esenciales en el marco normativo del Sistema Nacional de Salud, dominando la configuración y parametrización de agendas asistenciales según tipología y nivel de atención. Profundizarás en los procesos de citación multicanal, la gestión integral de listas de espera quirúrgicas y de consultas externas, así como en las estrategias para reducir el absentismo y optimizar los tiempos de respuesta.

Duración
75 horas

Créditos
3 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Conocer el marco normativo, organizativo y funcional del sistema sanitario, identificando las competencias y responsabilidades del personal administrativo en la gestión de agendas, listas de espera y protección de datos.

Describir la tipología y clasificación de las listas de espera en el ámbito sanitario, diferenciando los procesos de inscripción, actualización, depuración y priorización clínica que intervienen en su gestión integral.

Identificar el papel del personal administrativo como primer punto de contacto y regulador del acceso al sistema, desarrollando habilidades de filtro, orientación, canalización de la demanda y gestión de situaciones de conflicto.

Elaborar indicadores clave de rendimiento, informes periódicos y cuadros de mando, fundamentando la toma de decisiones en la explotación rigurosa de datos de actividad, demanda y tiempos de espera.

Dominar los principios de diseño y parametrización de agendas asistenciales, aplicando criterios de distribución temporal, coordinación entre niveles asistenciales y gestión eficaz del absentismo.

Analizar los componentes y factores determinantes de la demanda asistencial, utilizando métodos cuantitativos de previsión y estrategias de adecuación entre la oferta de servicios y la demanda real.

Aplicar los sistemas de información sanitarios y las herramientas digitales de citación, comunicación y gestión de listas de espera, integrando su funcionamiento con la historia clínica electrónica y las plataformas de relación con el paciente.

Comprender los estándares de calidad aplicados a los procesos administrativos sanitarios, incorporando procedimientos de auditoría, gestión de reclamaciones, seguridad de la información y mejora continua orientados a la satisfacción del usuario.

Temario

01 Marco normativo, organizativo y funcional de la gestión administrativa en el sistema sanitario

1.1. Estructura y organización del Sistema Nacional de Salud en relación con la función administrativa
1.2. Marco normativo regulador del acceso a las prestaciones sanitarias y los tiempos de espera
1.3. La función administrativa sanitaria: perfil profesional, competencias y ámbitos de actuación
1.4. Niveles asistenciales y circuitos de derivación entre atención primaria, especializada y hospitalaria
1.5. Protección de datos personales y deber de confidencialidad en la gestión de información sanitaria

Temario

02 Gestión y configuración de agendas asistenciales en centros sanitarios

2.1. Concepto, función y tipología de las agendas en la organización asistencial
2.2. Principios y criterios para el diseño y la parametrización de agendas asistenciales
2.3. Procesos de citación: modalidades, canales y gestión operativa de incidencias
2.4. Coordinación de agendas entre profesionales, servicios y niveles asistenciales
2.5. Gestión del absentismo: análisis de causas, impacto y estrategias de reducción
2.6. Gestión de la variabilidad y situaciones extraordinarias en la programación de agendas
2.7. Indicadores operativos para la evaluación del rendimiento y la eficiencia de las agendas

Temario

03 Gestión integral de listas de espera en el ámbito sanitario

3.1. Definición, tipología y clasificación de las listas de espera en el sistema sanitario
3.2. Marco regulador específico y garantías de tiempos máximos de espera
3.3. Procesos administrativos de inscripción, actualización y depuración de las listas de espera
3.4. Criterios de priorización clínica y su traducción operativa en la gestión administrativa
3.5. Estrategias organizativas para la reducción y contención de las listas de espera
3.6. El Sistema de Información de Listas de Espera del SNS (SISLE): estructura, registro y explotación de datos
3.7. Indicadores clave de seguimiento y evaluación de las listas de espera
3.8. Dimensión ética y equidad en la gestión de las listas de espera

Temario

04 Análisis, organización y gestión de la demanda asistencial

4.1. Concepto de demanda asistencial: componentes, tipología y factores determinantes
4.2. Métodos y herramientas para el análisis cuantitativo y la previsión de la demanda
4.3. Estrategias de adecuación entre la oferta de servicios y la demanda asistencial real
4.4. Gestión de flujos de pacientes y tiempos de espera en áreas de atención directa
4.5. El papel del personal administrativo como primer punto de contacto y regulador del acceso al sistema
4.6. Comunicación e información al paciente en relación con la gestión de citas, tiempos de espera y trámites asistenciales

Temario

05 Sistemas de información, herramientas digitales y gestión de la calidad aplicados a la función administrativa sanitaria

5.1. Sistemas de información sanitarios aplicados a la gestión de agendas, citas y listas de espera
5.2. Herramientas digitales para la citación, la comunicación y la relación con el paciente
5.3. Explotación de datos y elaboración de informes para la toma de decisiones en gestión sanitaria
5.4. Gestión de la calidad en los procesos administrativos sanitarios
5.5. Tendencias y retos de futuro: inteligencia artificial, telemedicina y nuevos modelos de gestión de la demanda asistencial

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 3 créditos ECTS y 75 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06

Contenidos actualizados

Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07

El curso, por escrito

Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08

Autónomo, pero acompañado

Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09

Enseñanza adaptada

Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10

Estudio sencillo e intuitivo

Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

