



FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE



Blended-Learning

Curso Humanización de la Atención y Calidad en el Trato al Usuario

Información General

Versión:	8ª (2022)
Modalidad:	Blended-Learning
Duración Total:	136 horas
Horas a Distancia:	104 horas
Horas Presenciales:	32 horas
Fecha de Inicio:	30 de mayo de 2022
Fecha de Terminó:	11 de septiembre de 2022
Vacantes*:	Mínimo 20 alumnos
Días y Horarios:	Las clases presenciales se realizarán de 08:30 a 17:30 hrs, los siguientes días: Presencial 1: Jueves 9 y viernes 10 de junio de 2022. Presencial 2: Jueves 8 y viernes 9 de septiembre de 2022. • Sujeto a las condiciones sanitarias del país.
Lugar:	Facultad de Medicina de la Universidad de Chile
Precio:	\$770.000.-
Dirigido a**:	Funcionarios y Profesionales de la Salud de los distintos niveles de la red asistencial.

* La realización del programa está sujeta a la cantidad mínima de participantes.

** La definición de los destinatarios es de exclusiva responsabilidad del Departamento que imparte este Programa.

Descripción y Fundamentos

Los estados y las economías cuando se desarrollan enfrentan un proceso social muy particular, donde la relación entre los commodities y los servicios comienza a cambiar, aumentando la importancia relativa de los servicios por sobre los commodities.

La globalización a la que se enfrentan las personas y las sociedades en la actualidad ha venido generando conductas y comportamientos particulares respecto del consumo de un producto o servicio, y donde la relación cliente/proveedor es clave para obtener óptima satisfacción de los clientes o usuarios, por un lado, así como una obtención de mayores beneficios para quienes brindan servicios de calidad por otro, sean estos públicos o privados. En consecuencia, con lo anterior, la gestión moderna enfrenta desafío en muchas áreas relacionadas con esta dualidad cliente/proveedor, como son el Marketing y todo lo relacionado con ello (mercados metas, fidelización de clientes, posicionamiento, marketing mix, publicidad, canales de venta o distribución, precio, etc), Desarrollo de Normas ISO, Planeamiento Estratégico, Planes de Calidad, Satisfacción de Clientes o usuaria, entre otras.

Las transformaciones a las que se enfrenta un sistema de salud sumado a nuevos desafíos asumidos por la Reforma Sanitaria y a la necesidad de contar con establecimientos acreditados según la guía de calidad, obliga a estos prestadores a ponerse a tono en los conocimientos, habilidades, conductas y comportamientos desde las perspectivas de la racionalidad técnica y de la racionalidad sociocultural de estas organizaciones para sus servicios sean de alto impacto en la satisfacción usuaria.

En este contexto, es muy pertinente la realización de este curso orientado a entregar una base conceptual importante dirigida a mejorar el conocimiento de los trabajadores de la salud sobre la importancia de la calidad de las atenciones y la importancia del buen trato a los pacientes, por cuanto son nuestra razón de ser, a ellos nos debemos con servicios de alta calidad técnica y administrativa, a efecto se mantengan satisfechos por las atenciones recibidas, y tomen la decisión de volver a la organización de buena forma y contenta.

Certificación

Facultad de Medicina de la Universidad de Chile.

• **Unidad Académica Responsable:**

– Departamento de Atención Primaria y Salud Familiar

Objetivos

Objetivo General

El presente curso tiene como objetivo principal entregar y aplicar herramientas actualizadas que promuevan la realización de atenciones de salud de calidad, humanizadas y de buen trato, favoreciendo con ello una óptima satisfacción usuaria.

El programa del Curso, contempla el desarrollo de 4 módulos obligatorios de 26 horas cada uno, donde cada módulo, será pre-requisito del siguiente. Los módulos son:

Módulo 1. – Calidad en la atención y gestión de los usuarios.

Módulo 2. – Desarrollo de competencias para la humanización de la atención y el buen trato usuario.

Módulo 3. – Marketing social y satisfacción usuaria como estrategia de mejoramiento de la humanización de la atención y buen trato usuario.

Módulo 4. – Ley de derechos y deberes en relación a una atención humanizada, de calidad y buen trato.

Contenidos

Módulo 1:

Calidad en la atención y gestión de los usuarios.

- Nuestras habilidades como equipo de Salud.
- Usuario, Paciente o Cliente.
- Gestión de la relación.
- Metas e indicadores.
- Reflexiones finales.

Módulo 2:

Desarrollo de competencias para la humanización de la atención y buen trato al usuario.

- Humanización de la atención en salud.
- Momentos de verdad en la atención de usuarios.
- Comunicación efectiva, empatía y resolución de conflictos.
- Gestión de emociones.

Módulo 3:

Marketing social y satisfacción usuaria como estrategia de mejoramiento de la humanización de la atención y calidad en el trato.

- Conceptos de marketing y marketing social.
- Endomarketing en las organizaciones.
- Detección de necesidades de los usuarios.
- Perfil y caracterización de la demanda.
- Evaluación de la satisfacción usuaria.
- Planes de mejoramiento de la satisfacción usuaria.

Módulo 4:

Ley de derechos y deberes en relación a una atención humanizada, de calidad y buen trato.

- Espíritu y sentido de la Ley N° 20.584.
- Elementos garantes en la Ley que privilegian el buen trato usuario.
- Garantías de calidad relacionadas con la Ley.
- Oportunidad de mejoramiento en la satisfacción usuaria a partir de la Ley.

Jornadas Presenciales:

Presencial 1

- Gestionar la calidad.
- Calidad de servicio.
- Planes de calidad.
- Calidad como oportunidad de mejora.
- Calidad y buen trato usuario.
- El sentido de humanización en la atención y buen trato.
- Aspectos éticos relacionados con la humanización y buen trato.
- Variables que influyen en la satisfacción usuaria.

Presencial 2

- El cambio personal.
- El cambio organizacional.
- Elementos claves de una comunicación efectiva.
- El diálogo apreciativo.
- El manejo de emociones.
- El poder del pensamiento positivo.
- Herramientas de coaching individual y grupal.

Metodología

Estrategias Pedagógicas

El Curso está dirigido a profesionales y funcionarios del Sistema de Salud que se encuentren trabajando dentro de una red asistencial y de manera de entregar herramientas para una atención de calidad, más humanizada, de buen trato, que incida en un buen nivel de satisfacción usuaria.

El curso además contempla diferentes actividades en cada uno de los módulos que se desarrollarán de acuerdo a los objetivos y contenidos a tratar:

- Lectura de artículos en plataforma.
- Lectura dirigida.
- Auto-evaluaciones al final de los módulos.
- Estudio de casos.
- Participación en Foros.
- Presentación de trabajos al curso con comentarios y discusión por parte de los compañeros.

Las actividades y el trabajo calificado proponen aplicación de conocimientos. La modalidad educativa es e-learning.

Adicionalmente, se realizarán al inicio y en el transcurso del curso, 2 actividades presenciales de 16 horas pedagógicas cada una a realizarse en un lugar según convenio, que consisten en:

Actividad Presencial 1:

- Presentación de los alumnos (conociéndonos).
- Manejo de la plataforma de Médichi.
- Taller de calidad de la atención.
- Taller de humanización de la atención.

Actividad Presencial 2:

Taller de competencias personales para una atención humanizada y de buen trato:

- Escucha activa y efectiva como herramienta de cambio.
- Habilidades comunicacionales.
- El manejo de las emociones.
- El pensamiento positivo.

Estrategias Tutoriales

Los tutores serán los profesores encargados del curso. La tutoría técnica estará a cargo de los profesores responsables de cada una de las actividades de cada módulo y la tutoría administrativa será de responsabilidad del profesor encargado del módulo. Ellos conforman un equipo por módulo quienes harán el acompañamiento general dentro del módulo, lo que contempla trabajos temáticos de foros, apoyo a consultas de los alumnos vía correo electrónico, revisión y feedback de tareas y trabajos del módulo.

A la vez existirá un tutor de plataforma en MÉDICHÍ para asesorar y realizar feedback permanente a los alumnos del curso.

Evaluación y Aprobación

Cada módulo se califica con una nota de 1 a 7 y se pondera de la manera que se indica a continuación:

La Nota Final del curso corresponde a la sumatoria de la ponderación de:

- Tareas y Trabajo de aplicación dentro de cada módulo, desagregado en:

- 1) Módulo 1, Trabajo 12,5%; prueba 12,5%.
- 2) Módulo 2, Trabajo 12,5%; prueba 12,5%.
- 3) Módulo 3, Trabajo 12,5%; prueba 12,5%.
- 4) Módulo 4, Trabajo 12,5%; prueba 12,5%.

Para la aprobación del curso se requiere que los módulos y nota final del curso sean igual o superior a 5,0 (cinco coma cero). Para los presenciales se exigirá una asistencia mínima de 80%.

Equipo Docente

Director del Curso:

Mat. Jhonny Acevedo Ayala

Prof. Asistente
Facultad de Medicina U. de Chile
Magíster en Salud Pública
Universidad de Chile

Cuerpo Docente:

A.S. Marcelo Vásquez León

Prof. Asistente
Facultad de Medicina U. de Chile
Magíster en Desarrollo y
Comportamiento Organizacional
Universidad Diego Portales

Mat. Jhonny Acevedo Ayala

Prof. Asistente
Facultad de Medicina U. de Chile
Magíster en Salud Pública
Universidad de Chile

Ing. Manuel Labbé Aguirre

Profesional
Facultad de Medicina U. de Chile
Máster en Nuevas Tecnologías
Aplicadas a la Educación (TIC)
Universidad Carlos III de Madrid

A.S. Germáin Bustos Pérez

Acad. Instructor
Facultad de Medicina U. de Chile
Diploma de Negociación
Universidad de Chile

E.U. Claudia Muñoz Jofré

Prof. Asistente
Facultad de Medicina U. de Chile
Máster en Pedagogía Universitaria

Psic. María José Jorquera González

Profesional
Facultad de Medicina U. de Chile
Diploma Gestión en Salud Pública
Universidad de Chile

A.S. Eliana Espinoza Alarcón

Profesional
Facultad de Medicina U. de Chile
Diploma en Salud Familiar
Universidad de Chile

Requisitos Técnicos

Para conectarse es necesario un computador que cumpla los siguientes requisitos mínimos de configuración:

- Procesador Pentium IV de 2.0 Ghz o superior equivalente.
- Memoria RAM 256 MB.
- Disco duro de 40 Gb.
- Espacio libre en el disco duro 5 Gb.
- Sistema Operativo Windows XP o superior, Mac OSX (para Mac).
- Quienes cuenten con Windows Vista deberán verificar que los programas funcionen adecuadamente con la plataforma de estudio (como Office 2007)
- Conexión a Internet por Banda Ancha (ADSL/ Cable) o Wi Fi desde el lugar donde se conectará al Curso o Diploma (Hogar, Lugar de Trabajo, Cybercafé o Infocentros, etc.). No se recomienda la conexión mediante módem telefónico por su velocidad.
- Un navegador (Browser) que permita conectarse a Internet y acceder a sitios web. Recomendamos que utilice como browser Mozilla Firefox 1.0.7 o Internet Explorer 6.0.

La rapidez de acceso y navegación en la plataforma, así como la descarga de material educativo, dependerá de:

- Las características técnicas del computador utilizado (Sistema Operativo, Hardware, etc.)
- El proveedor de acceso a internet (ISP) que utilice; si usted se conectará a su Curso o Diploma desde su lugar de trabajo, recuerde verificar con su Depto. de Informática que su red de navegación por internet está habilitada para operar con la aplicación Java.
- El tipo de conexión (ADSL/Cable/Módem) esto determinará su velocidad de navegación.
- Contar con las aplicaciones, programas y herramientas como Java, Microsoft Office, Acrobat Reader, Windows Media Player, Flash Player, Win Zip, etc.