



FACULTAD DE MEDICINA  
UNIVERSIDAD DE CHILE

# Curso B-Learning

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

Comisión Nacional  
de Acreditación  
CNA - Chile

ACREDITACIÓN MÁXIMA DIC 2011 - DIC 2018  
Docencia de pregrado  
Gestión institucional  
Docencia de postgrado  
Investigación  
Vinculación con el medio

**7**  
años

**mMedichi**  
Red de Aprendizaje Digital



# Información General

<b>Versión:</b>	4ª Versión 2017
<b>Modalidad:</b>	B-learning
<b>Duración Total:</b>	136 horas
<b>Horas a Distancia:</b>	104 horas
<b>Horas Presenciales:</b>	32 horas
<b>Fecha de Inicio:</b>	7 de agosto de 2017
<b>Fecha de Término:</b>	3 de diciembre de 2017
<b>Vacantes:</b>	Mínimo 30 alumnos
<b>Precio:</b>	\$ 450.000.-
<b>Días y Horarios:</b>	Las clases se realizarán de 08:30 a 17:30 hrs, los días: <ul style="list-style-type: none"><li>• Presencial 1: jueves 17 y viernes 18 de agosto de 2017</li><li>• Presencial 2: jueves 30 de noviembre y sábado 01 de diciembre de 2017</li></ul>
<b>Lugar:</b>	Facultad de Medicina, Universidad de Chile.

## Dirigido a

Funcionarios y Profesionales de la Salud de los distintos niveles de la red asistencial.



# Requisitos de Inscripción

## Paso 1:

- Completar formulario de Pre-inscripción disponible en <http://formularios.medichi.cl/medichi/medichi.php?tipo=2>

## Paso 2:

- Será contactado por un asistente comercial que le solicitará la siguiente documentación:
- Copia del certificado de título profesional
- Fotocopia del Carnet de Identidad o Pasaporte Vigente en caso de ser extranjero.
- Currículo vitae (resumido)
- Enviar firmado el documento de las condiciones de inscripción, descargable desde [http://www.medichi.cl/cond\\_inscripcion.pdf](http://www.medichi.cl/cond_inscripcion.pdf)

# 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.

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.

## Certificación

Facultad de Medicina de la Universidad de Chile.

- Departamento de Atención Primaria y Salud Familiar

## Objetivos

### Objetivos Generales

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.



# 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.

## 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

Independencia 1027, Independencia, Santiago de Chile, (+56) 22978 6688, [www.medichi.cl](http://www.medichi.cl)





## 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.
- Trabajo en terreno.
- Estudio de casos.
- Participación en Foros.
- Presentación de trabajos al curso con comentarios y discusión por parte de los compañeros.
- Grupos de discusión.
- Aplicación de test, etcétera.

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, que consisten en:

### Actividad presencial 1:

- Presentación de los alumnos (conociéndonos).
- Manejo de la plataforma de Medichi
- 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
  - Coaching personal – grupal

## 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 feed back de tareas y trabajos del módulo. A la vez existirá un tutor de plataforma en MEDICHI para asesorar y realizar feed back permanente a los alumnos del curso.

## Evaluación y Aprobación

Cada modulo 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:

- Dos Pruebas en línea, a saber:
  - 1) Prueba Módulo 1 y 2 (25%)
  - 2) Prueba Módulo 3 y 4 (25%)
- Tareas y Trabajo de aplicación dentro de cada Módulo, desagregado en:
  - 1) Módulo 1, con ponderación de 10% de la nota final del Diploma.
  - 2) Módulo 2, con ponderación de 10% de la nota final del Diploma.
  - 3) Módulo 3, con ponderación de 10% de la nota final del Diploma.
  - 4) Módulo 4, con ponderación de 10% de la nota final del Diploma.
- Participación en foro: 10%

Para la aprobación del curso todas las notas prueba, tareas, trabajos de aplicación de cada módulo) deben ser igual o superior a 5,0 (cinco coma cero). Para los presenciales se exigirá una asistencia mínima de 80%.



# Equipo Docente

## Director:

- **Jhonny Acevedo**  
Matrón - Prof Asistente

## Docentes:

- **Jhonny Acevedo**  
Matrón - Prof Asistente
- **Ivonne Ahlers**  
Enfermera - Profesor Asociado
- **Hernán Aguilera**  
Matrón - Prof. Asistente
- **Marcelo Vásquez**  
Asistente Social - Prof. Asistente
- **Manuel Labbe**  
Ingeniero Comercial - Profesional
- **Germain Bustos**  
Asistente Social - Prof. Adjunto
- **Jorge Fuentes**  
Asistente Social - Profesional





# 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.

