



## **CALIDAD EN EL SERVICIO Y TRATO AL USUARIO EN LA ATENCIÓN DE SALUD**

**40 HORAS**

**E-Learning**



## **Dirigido a:**

Médicos, Enfermeras, Matronas, Odontólogos, Fonoaudiólogos, Kinesiólogos, Químico Farmacéutico, Tecnólogo Médico, Técnicos en enfermería y todos los estudiantes y profesionales del área de la Salud.

## **Objetivo General**

El estudiante será capaz de reconocer la importancia de la atención de calidad y el buen trato al usuario, fortaleciendo su potencial comunicacional y capacidad para dar respuesta a los principales conflictos que se presentan en práctica clínica y así, abordarlo de la mejor manera posible.

Al finalizar el curso, los participantes estarán en condiciones de resolver problemas de atención de público, manejar técnicas para una atención al público eficaz y tratar en forma efectiva con diferentes tipos de interlocutores.

## Objetivos Específicos

- 1) Reconocer las principales características y rasgos de personalidad de los usuarios internos y externos del centro de salud. Estableciendo con esto formas particulares de interacción, costumbres y relaciones.
- 2) Aplicar estrategias de Inteligencia Emocional para la Interacción entre personas (sean usuarios o funcionarios) con un trato adecuado apuntando a la satisfacción de sus necesidades y las relaciones interpersonales.
- 3) Identificar conductas y técnicas de comunicación efectivas en el trato con personas, con el propósito de pesquisar en el momento y previamente sus necesidades, y resolver o disminuir los conflictos interpersonales derivados.
- 4) Reconocer e identificar las etapas de la formación de conflictos, variables, principales consideraciones que la generan, los positivo y negativo del conflicto.
- 5) Reconocer e interiorizar los aspectos fenomenológicos que actúan en el funcionario, enfoque de género, su conducta, su interacción, personalidad, como le afectan y solucionan dentro del ámbito laboral y su relación con las personas.

## Certifica

El certificado de aprobación de curso es emitido por EducaNova Ltda. Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) Razón social Centro de Capacitación Pizarro y Nova limitada Rut. 76.888.973-2 OTEC EducaNova se encuentra certificada por la Norma Chilena 2728:2015 y reconocido por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo de Chile, SENCE.

Para obtener la certificación se debe aprobar el curso con nota mínima 5,0.-

## Contenidos:

### **Módulo 1: GENERALIDADES DE LA SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN EN SALUD.**

Capítulo 1: Ley 20.586 sobre derechos y deberes del paciente.

Capítulo 2: Humanización de atención en salud.

Capítulo 3: Tipos de atención y relación con el usuario.

### **Módulo 2: CALIDAD EN ATENCIÓN DE PACIENTES**

Capítulo 1: Calidad del servicio en salud.

Capítulo 2: Competencias para una atención de calidad.

Capítulo 3: Comunicación efectiva y técnicas para la resolución de problemas.

Capítulo 4: Trabajo en equipo y auto cuidado.

Capítulo 5: Técnicas para el manejo de pacientes difíciles.

## Introducción curso E-Learning

La elaboración de nuestros Cursos E-Learning son diseñados con altos estándares de Calidad. El material y pruebas vienen a incentivar la participación en cada alumno inscrito, proporcionando, además, soporte técnico en plataforma .

## Metodología E-learning

Todos los contenidos temáticos del curso se desarrollarán bajo una metodología E-Learning donde los participantes podrán acceder a la plataforma utilizando su usuario y contraseña que se le será asignado, ahí tendrán disponible los contenidos de cada módulo las 24 horas del día y los 7 días de la semana, estarán en completa disposición del alumno en los horarios que lo desee.

El alumno asume el rol y la responsabilidad de su propia formación, debiendo autogestionar su aprendizaje.

En nuestra plataforma se podrá descargar toda la información y/o contenidos del curso en formato PDF para estudio y análisis personal concentrados en Módulos de esta forma, OTEC EducaNova pretende brindar un servicio E-learning de excelencia, basándose en un compromiso de mejora continua, ofreciendo una formación de calidad, moderna, a distancia, actualizada, flexible y personalizada.

## Evaluación E-learning

Durante el desarrollo del curso los participantes tendrán que desarrollar 2 pruebas parciales (un intento cada una) y una evaluación final (dos intentos, quedando la nota más alta obtenida).

- **LAS EVALUACIONES COMENZARÁN A LA HORA Y DÍA FIJADO EN EL AULA VIRTUAL, MUY IMPORTANTE, SOLO SE PODRÁ ACCEDER A LAS PRUEBAS EL DÍA SEÑALADO.**
- **Si el alumno no rinde las evaluaciones que están señaladas por motivo de salud, se debe presentar el certificado médico que lo acredite, para poder rendirla en otro día que será estipulado por el OTEC.**
- Las evaluaciones parciales tendrán un 25% de ponderación para la nota final.
- **Deberá contestar encuesta de satisfacción antes de rendir prueba final.**
- La prueba final se realizará de los módulos 1 al 2, este será de selección múltiple, verdadero y falso, teniendo un 50% de ponderación para la nota final.

De las 3 evaluaciones descritas anteriormente se obtendrá el 100% correspondiente a la nota final de aprobación del curso.

## Horarios

El participante podrá elegir el horario para realizar las actividades del curso, no obstante, estas se deben desarrollar en el plazo de 2 semanas.

Los participantes deberán realizar 1 módulo por semana.

La duración de este curso **es de 40 horas, distribuidas en 14 días en las fechas ya indicadas** considerando **20 horas** de estudio semanal de navegación en el aula virtual, pruebas, foros, chat, etc.

## Aprobación

La aprobación de los participantes se determinará bajo los siguientes estándares:

- ✓ Asistencia mínima de 50 % de conexión en aula virtual.
- ✓ Aprobación de curso con nota igual o superior a 5.0.

## Material Educativo y Logístico

Se dispondrá de todos los materiales necesarios para la ejecución de la Actividad en formato PDF para que el participante pueda descargar.

- Plataforma E-Learning Moodle versión 3.7.1 con aplicaciones tecnológicas como chat, foros para la comunicación constante de los participantes.
- Soporte telefónico a línea directa OTEC 32-3509564 - +56984349880 si el participante presenta problemas técnicos al momento de rendir las pruebas.

## Documentos que debe enviar el participante

- ✓ Fotocopia Título Profesional, Técnico o Certificado de Inscripción en el Registro Nacional de Prestadores individuales de Salud de la Superintendencia de Salud.
- ✓ Fotocopia Cédula Identidad Vigente ambos lados.
- ✓ Si aún no tiene certificado de título, debe presentar documento que acredite condición de alumno regular.
- ✓ Enviar documentación a [alumnos@oteceducanova.cl](mailto:alumnos@oteceducanova.cl)

## Formas de pago

Transferencia electrónica Banco: **Estado**

Cuenta Vista/chequera electrónica: **251-7-082797-2.**

A nombre de: **Centro de Capacitación Pizarro y Nova Limitada.**

RUT: **76.888.973-2**

También puedes pagar por **WEB PAY** con Tarjeta Débito y Crédito

en Cuotas a través de nuestra página web [www.oteceducanova.cl](http://www.oteceducanova.cl)

