



CURSO E-LEARNING TRATO DIGNO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SALUD - AUTOAPRENDIZAJE

21 horas pedagógicas



Manuel Bulnes 368, Oficina 604 Temuco
Teléfono: 452748988
Email: contacto@innovares.cl
www.innovares.cl

NCh 2728
BUREAU VERITAS
Certification



ÍNDICE:

Fundamentación	3
Objetivo General y Específicos	4
Dirigido a	5
Requisitos	5
Certifica	5
Duración	5
Modalidad	6
Temario	7
Metodología	11
Evaluación	11
Horario	11
Requisitos de aprobación	11
Contacto	12



FUNDAMENTACIÓN:

En el contexto actual de la atención sanitaria, la calidad del servicio no solo se mide por la eficiencia técnica y la efectividad de los tratamientos, sino también por la forma en que los pacientes son tratados. La humanización de la atención en salud es esencial para garantizar una experiencia positiva y satisfactoria para los usuarios, lo que se traduce en mejores resultados de salud y una mayor confianza en el sistema sanitario. Este curso E-learning sobre "Trato Digno y Satisfacción del Usuario en Salud" aborda estos aspectos críticos, proporcionando una formación integral basada en evidencia y buenas prácticas.

Importancia del Trato Digno

El trato digno implica reconocer y respetar la humanidad de cada paciente. Esto no solo es un imperativo ético, sino que también tiene un impacto directo en los resultados de salud. Estudios han demostrado que un trato respetuoso y empático mejora la adherencia a los tratamientos, reduce la ansiedad y el estrés de los pacientes, y promueve una recuperación más rápida. La Ley 20.584 en Chile establece claramente los derechos de los pacientes a recibir un trato digno y respetuoso, haciendo de esta una obligación legal para los profesionales de la salud.

Satisfacción del Usuario

La satisfacción del usuario es un indicador clave de calidad en los servicios de salud. Pacientes satisfechos tienden a seguir mejor las recomendaciones médicas y a tener una percepción más positiva del sistema de salud. Investigaciones muestran que la satisfacción del paciente está estrechamente relacionada con la comunicación efectiva, el tiempo dedicado a la consulta, y la percepción de competencia y empatía por parte del personal de salud. Este curso se centra en desarrollar estas habilidades críticas, ayudando a los profesionales a mejorar sus interacciones con los pacientes.

Comunicación Efectiva

Una comunicación efectiva es fundamental para un trato digno y una alta satisfacción del usuario. La habilidad de escuchar activamente, de explicar de manera clara y comprensible, y de mostrar empatía, son componentes esenciales de la comunicación en salud. Este curso proporciona herramientas y técnicas para mejorar la comunicación entre el personal de salud y los pacientes, lo que facilita la comprensión mutua y la toma de decisiones compartida.

Autocuidado del Personal de Salud

El bienestar del personal de salud es un componente crucial para brindar una atención de calidad. Estrés, agotamiento y burnout son problemas comunes que pueden afectar la calidad del trato a los pacientes. Este curso incluye módulos sobre técnicas de autocuidado y manejo del estrés, lo que permite a los profesionales de la salud mantenerse saludables y efectivos en su trabajo.

Mejora Continua

La evaluación y la mejora continua son fundamentales para mantener altos estándares de calidad en la atención de salud. Este curso enseña a los participantes cómo utilizar herramientas de evaluación y retroalimentación para identificar áreas de mejora y implementar cambios efectivos.

En resumen, este curso E-learning "Trato Digno y Satisfacción del Usuario en Salud" es esencial para cualquier profesional, técnico o administrativo de la salud que desee mejorar la calidad de su práctica, cumplir con los estándares legales y éticos, y garantizar una experiencia positiva para los pacientes. Con un enfoque integral y basado en evidencia, este curso prepara a los participantes para enfrentar los desafíos actuales del sistema de salud y promover una cultura de humanización y excelencia en el servicio.



OBJETIVO GENERAL:

El curso E Learning Trato Digno y Satisfacción del Usuario en Salud tiene como objetivo desarrollar competencias en el trato digno y la satisfacción del usuario en salud, enfocándose en la empatía, la comunicación efectiva y el respeto a los derechos y dignidad de los pacientes, para mejorar la calidad del servicio y la experiencia del usuario en el sistema de salud.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Al término del curso, los/as participantes serán capaces de:

1. Comprender los principios fundamentales del trato digno en salud, enfatizando la importancia del respeto y la empatía en todas las interacciones con los pacientes.
2. Identificar y aplicar estrategias efectivas de comunicación que faciliten una relación de confianza y colaboración entre el personal de salud y los usuarios.
3. Analizar las normativas y derechos de los pacientes en el contexto de la atención sanitaria, garantizando su cumplimiento y promoción en la práctica diaria.
4. Desarrollar habilidades para manejar situaciones conflictivas y pacientes difíciles de manera respetuosa y profesional, minimizando el estrés y mejorando la satisfacción del usuario.
5. Promover la participación activa de los pacientes en la toma de decisiones sobre su salud, fomentando su autonomía y empoderamiento.
6. Implementar prácticas de autocuidado y manejo del estrés para el personal de salud, asegurando un entorno laboral saludable y sostenible.
7. Evaluar continuamente la calidad del trato y la satisfacción del usuario, utilizando indicadores y retroalimentación para identificar áreas de mejora.
8. Fomentar una cultura organizacional centrada en la humanización de la atención, integrando principios éticos y de bioética en todos los niveles del sistema de salud.



DIRIGIDO A:

Profesionales, funcionarios y trabajadores de la salud.

REQUISITOS:

Para usar el medio instruccional: Disponer de un computador al menos Pentium III, con conexión a Internet de banda ancha. Tener una cuenta de correo electrónico habilitada. Tener conocimientos a nivel de usuario de Windows, procesador de textos (Word, por ej.) y de navegación en Internet.

Competencias requeridas: Cuarto año enseñanza media.

CERTIFICA:

El certificado de aprobación de curso es emitido por Innovares Ltda. Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) Reconocido por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo de Chile. SENCE. Su razón social es Capacitación Olivares y Vásquez Ltda., y su RUT es 76.023.861-9. [OTEC Innovares se encuentra certificada por Norma Chilena 2728](#), equivalente a ISO 9001.

DURACIÓN:

Plazo Mínimo: 10 días desde que inicia su curso. (No puede rendir la prueba final antes de los 10 días).

Plazo Máximo: 30 días desde que inicia su curso.



MODALIDAD:

Medio Instruccional

Para impartir los cursos hemos elegido la modalidad e Learning, por tratarse de una enseñanza basada en Internet. Nos identificamos con la definición e Learning como el uso de tecnologías de redes para diseñar, entregar, seleccionar, administrar y extender los procesos de aprendizaje. Sus elementos constitutivos son: contenidos en múltiples formatos, administración del proceso de aprendizaje y una comunidad en red de alumnos, desarrolladores y expertos.

Está demostrado que el e Learning enriquece la experiencia educativa, la hace más rápida, reduce los costos, aumenta el acceso a la educación y a las tecnologías de la información, y asegura mayor transparencia del proceso para todas las partes involucradas como docentes, autoridades y alumnos.

Beneficios de la Modalidad Asincrónica de Autoaprendizaje

- **Flexibilidad de Horarios:** Los alumnos pueden acceder al material y completar las tareas a su propio ritmo, lo que les permite adaptar el estudio a sus horarios personales y responsabilidades.
- **Calidad del curso:** Los cursos suelen estar mejor diseñados, preparados y los contenidos son más completos.
- **Eficiencia en el aprendizaje:** Los contenidos se adquieren de manera más efectiva y en menos tiempo.
- **Acceso Permanente al Contenido:** El contenido está disponible en todo momento mientras dura el curso, lo que permite a los alumnos revisar y estudiar el material tantas veces como sea necesario.
- **Desarrollo de Habilidades de Autogestión:** Esta modalidad fomenta la autodisciplina y la gestión del tiempo, habilidades esenciales tanto en el ámbito profesional como personal.
- **Aprendizaje Personalizado:** Los alumnos pueden centrarse en las áreas que les resultan más difíciles y avanzar más rápidamente en las que ya dominan, lo que optimiza su proceso de aprendizaje.
- **Reducción de Costos:** Al no requerir la presencia física de un instructor ni de instalaciones específicas, estos cursos suelen ser más económicos tanto para la institución como para el alumno.
- **Acceso Global:** Los estudiantes pueden acceder a cursos ofrecidos por instituciones de todo el mundo, eliminando las barreras geográficas y ampliando las oportunidades de aprendizaje.
- **Variedad de Recursos:** Los cursos autogestionados suelen incluir una amplia variedad de materiales, como videos, lecturas, quizzes, foros de discusión y recursos interactivos, lo que enriquece el aprendizaje.
- **Adaptación a Diversos Estilos de Aprendizaje:** La diversidad de recursos permite que cada alumno pueda encontrar el método que mejor se adapte a su estilo de aprendizaje, ya sea visual, auditivo, kinestésico, etc.
- **Actualización Constante:** El contenido puede ser actualizado de manera continua y rápida, asegurando que los alumnos siempre tengan acceso a la información más reciente y relevante.
- **Mayor Accesibilidad:** Las personas con discapacidades o limitaciones físicas encuentran en esta modalidad una forma más accesible de continuar con su educación, ya que pueden estudiar desde casa o cualquier lugar que les resulte conveniente.



TEMARIO:

MÓDULO 1 CALIDAD EN LA ATENCIÓN SANITARIA

1. DEFINICIONES Y CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD EN SALUD
 - 1.1 Conceptos de Calidad en Salud
 - 1.2 Necesidades de Salud de la Población
 - 1.3 Sistema de Acreditación de Prestadores
 - 1.4 Principios de Calidad en Sistemas Sanitarios
 - 1.5 Hacia una Atención Sanitaria de Excelencia
2. EL MARCO REGULATORIO EN CALIDAD DE SALUD
 - 2.1 Disposiciones Generales de la Ley 20.584
 - 2.2 Derechos de los Pacientes
 - 2.3 Derechos de Personas con Discapacidad
 - 2.4 Aplicación Práctica de la Ley 20.584
 - 2.5 Impacto de la Ley 20.584
 - 2.6 Desafíos y Oportunidades
 - 2.7 Supervisión y Cumplimiento
 - 2.8 El Rol de los Pacientes
3. PRINCIPIOS DE CALIDAD EN SERVICIOS DE SALUD
 - 3.1 Elementos Clave de la Calidad
 - 3.2 Seguridad del Paciente
 - 3.3 Evaluación de la Calidad
 - 3.4 Rol del Personal de Salud
 - 3.5 Mejorando la Calidad
 - 3.6 Beneficios de la Calidad

MÓDULO 2: COMUNICACIÓN EFECTIVA Y RELACIÓN CON EL USUARIO EN SALUD.

1. INTERACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD CON LOS USUARIOS.
 - 1.1 Tipos de Comunicación.
 - 1.2 Escucha activa y axiomas de la comunicación.
 - 1.3 Comunicación Efectiva en Salud.
 - 1.4 Beneficios de la Comunicación Efectiva.
 - 1.5 Comunicación Centrada en el Usuario.
 - 1.6 Mejora Continua de la Comunicación.
 - 1.7 Barreras de Comunicación.
 - 1.7.1 Estrategias para Superar Barreras.
 - 1.8 La Ventana de Johari.
2. MANEJO DE CONFLICTOS Y PACIENTES DIFÍCILES EN EL ÁMBITO DE LA SALUD.
 - 2.1 Técnicas de resolución de problemas.
 - 2.1.1 Identificación de Problemas Comunes en la Atención de Salud.
 - 2.1.2 Métodos y Estrategias para la Solución Efectiva de Problemas.
 - 2.2 Abordaje de pacientes difíciles.
 - 2.2.1 Características de Pacientes Difíciles.
 - 2.2.2 Técnicas para Manejar Comportamientos Difíciles en Pacientes.
 - 2.2.3 Manejo de la Ira en Pacientes.
 - 2.3 Comunicación en situaciones de crisis.
 - 2.3.1 Métodos Apropriados para la Transmisión de Noticias Negativas.
 - 2.3.2 Estrategias para Abordar la Denegación de Peticiones.
 - 2.4 Abordaje asertivo de conflictos.
 - 2.4.1 Importancia de la Asertividad en la Comunicación en Salud.
 - 2.4.2 Técnicas para Desarrollar una Comunicación Asertiva.
 - 2.5 Aplicación de la Comunicación Asertiva en Situaciones Clínicas.
 - 2.6 Manejo de Conflictos entre Profesionales de la Salud.



3. FORTALECIENDO EL EQUIPO DE SALUD: TRABAJO EN EQUIPO Y AUTOCUIDADO.

- 3.1 Trabajo en equipo en salud.
 - 3.1.1 Beneficios del Trabajo en Equipo.
 - 3.1.2 Estrategias para Fomentar el Trabajo en Equipo.
- 3.2 Autocuidado del personal de salud.
 - 3.2.1 Identificación de factores de estrés y Burnout en el personal de salud.
 - 3.2.2 Técnicas de Autocuidado.
 - 3.2.3 Manejo del Estrés.
 - 3.2.4 Conclusión: Juntos Somos Más Fuertes.

MÓDULO 3: DIGNIDAD Y TRATO DIGNO EN LA ATENCIÓN DE SALUD

1. HUMANIZACIÓN EN SALUD

- 1.1 Definiciones
- 1.2 Dimensiones del Cuidado Humanizado
 - 1.2.1 Principio constitucional del respeto a la dignidad humana
 - 1.2.2 Enfoque de derechos humanos en salud
 - 1.2.3 Ley N° 20.584 regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud.
 - 1.2.4 Relevancia de los derechos humanos en la atención de salud
 - 1.2.5 Elementos Fundamentales del Enfoque de Derechos Humanos en Salud
 - 1.2.6. Calidad del servicio como derecho de los usuarios
 - 1.2.7 La calidad del servicio como obligación profesional
- 1.3 Principios generales de bioética en la atención de salud
 - 1.3.1 Aplicación de la Bioética en la Práctica Clínica
 - 1.3.2 Barreras para la Humanización en Salud

2. PERSPECTIVA DE GÉNERO Y ATENCIÓN INCLUSIVA EN SALUD PÚBLICA

- 2.1 Integrando la perspectiva de género
- 2.2 Atención inclusiva para personas con discapacidades
- 2.3 Atención culturalmente pertinente
- 2.4 Mejores prácticas en atención inclusiva
- 2.5 Desafíos y oportunidades
- 2.6 Evaluación y mejora continua
- 2.7 Hacia una atención de salud más inclusiva

3. HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD: PRINCIPIOS Y PRÁCTICAS

- 3.1 Técnicas para Humanizar la Atención
- 3.2 Mejorando la Experiencia del Usuario
- 3.3 Casos Prácticos de Humanización
- 3.4 Importancia de las Relaciones Humanas en Salud
- 3.5 Estrategias para Fomentar Relaciones Positivas
- 3.6 Técnicas para el Manejo Adecuado del Dolor
- 3.7 Garantizando la Privacidad y el Respeto
- 3.8 Formación en Humanización de la Atención
- 3.9 Tecnología al Servicio de la Humanización
- 3.10 Medición y Evaluación de la Humanización

4. EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA DE LA HUMANIZACIÓN EN SERVICIOS DE SALUD

- 4.1 Herramientas y Métodos para Evaluar la Humanización
- 4.2 Indicadores Clave de Calidad y Satisfacción
- 4.4 Implementación de Estrategias de Mejora
- 4.5 Seguimiento y Mejora Continua
- 4.6 Beneficios de la Humanización en Salud



MÓDULO 4: DESARROLLO DE COMPETENCIAS COMUNICACIONALES Y RELACIONALES EN SALUD

- 1. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN SALUD**
 - 1.1 Técnicas de Escucha Activa
 - 1.2 Estrategias para Mejorar la Empatía
 - 1.3 Manejo de Relaciones Interpersonales en en Salud
 - 1.4 Técnicas de Resolución de Conflictos
 - 1.5 Inteligencia Emocional en la Práctica Clínica
 - 1.6 Herramientas de Evaluación de Competencias
 - 1.7 Planes de Acción para Mejora Continua
 - 1.8 Desarrollo de Habilidades de Comunicación No Verbal
 - 1.9 Comunicación en Situaciones Díficiles
- 2. TRABAJO EN EQUIPO Y AUTOCUIDADO EN SALUD: ESTRATEGIAS PARA EL ÉXITO PROFESIONAL**
 - 2.1 La Importancia del Trabajo en Equipo en Salud
 - 2.2 Estrategias para Fomentar la Colaboración
 - 2.3 Roles y Responsabilidades en el Equipo de Salud
 - 2.4 Identificación de Factores de Estrés en Personal de Salud
 - 2.5 Estrategias de Autocuidado para Prevenir el Burnout
 - 2.6 Equilibrio entre Vida Personal y Profesional
 - 2.7 Gestión del Conocimiento en el Entorno de Salud

MÓDULO 5: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SERVICIOS DE SALUD

- 1. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO:**
 - 1.1 Concepto de Satisfacción del Usuario
 - 1.2 Importancia en la Calidad del Servicio
 - 1.3 Impacto en la Percepción de los Servicios de Salud
 - 1.4 Diseño de Encuestas de Satisfacción
 - 1.5 Aplicación de Encuestas de Satisfacción
 - 1.6 Uso de Entrevistas para Retroalimentación
 - 1.7 Grupos Focales en la Evaluación de Satisfacción
 - 1.8 Técnicas de Observación In Situ
 - 1.9 El Uso del Cliente Incógnito
 - 1.10 Métodos Estadísticos para Análisis de Datos
 - 1.11 Interpretación de Resultados
- 2. IMPLEMENTANDO ESTRATEGIAS DE MEJORA EN SERVICIOS PÚBLICOS**
 - 2.1 Diseño de Planes de Acción
 - 2.2 Estrategias Específicas de Mejora
 - 2.3 Monitoreo y evaluación continua
 - 2.4 Liderazgo y Compromiso
 - 2.5 Beneficios de la Mejora Continua
 - 2.6 Casos de Éxito
 - 2.7 Conclusión: Hacia una Excelencia en Servicios Públicos
- 3. GESTIÓN PARA EL CAMBIO EN ORGANIZACIONES SANITARIAS**
 - 3.1 Conceptos Básicos de Gestión del Cambio
 - 3.2 Estrategias Clave para la Gestión del Cambio
 - 3.3 Evaluación del Impacto del Cambio
 - 3.4 Comunicación Efectiva del Cambio
 - 3.5 Involucramiento del Personal
 - 3.6 Gestión de la Resistencia al Cambio
 - 3.7 Hacia una Cultura de Mejora Continua



METODOLOGÍA:

- Los alumnos deben completar todas las actividades básicas en el aula virtual.
- Los alumnos pueden elegir sus horarios de clase, teniendo acceso al aula virtual de forma continua y sin restricciones desde el inicio hasta la finalización del curso.
- Los materiales de estudio, incluyendo las clases en formato pdf, pueden descargarse del aula virtual de forma permanente desde el inicio hasta la finalización del curso.

ACTIVIDADES BÁSICAS (Obligatorias)

Estas actividades son obligatorias y tienen que ser realizadas para adquirir los conocimientos relevantes del tema, son evaluadas en la prueba final.

Le recordamos que tendrá acceso a todas las unidades y todas las actividades desde el inicio de su curso, no obstante, para la mejor comprensión de los temas, le recomendamos que las realice en forma secuencial, es decir el Módulo N° 1 primero, las dos después y así sucesivamente.

a. Evaluación diagnóstica o inicial:

Esta es la primera actividad del curso, diseñada para que cada alumno verifique su nivel de preparación frente a los objetivos del curso. Su propósito es establecer el nivel de conocimientos antes de comenzar el proceso de enseñanza-aprendizaje en modalidad e-learning. Es de carácter formativo y no influye en la nota final.

b. Lecturas Básicas:

Las lecturas básicas son documentos digitales (pdf, word) disponibles en cada unidad, donde el estudiante deberá descargar y estudiar, destacando y resumiendo conceptos más relevantes del tema. Esta actividad puede ser realizada tanto online como offline.

c. Resumen por cada módulo:

Cada módulo incluye un resumen descargable con los aspectos fundamentales. Su lectura es obligatoria para cumplir los objetivos y será evaluada en autoevaluaciones y la prueba final.

d. Glosario de términos:

El glosario proporciona una referencia rápida de términos clave para mejorar la comprensión. Se utiliza el alumno necesite aclarar cualquier término.

e. Clases Interactivas multimediales:

- Las clases interactivas multimediales presentan cada tema de estudio mediante audio y video, con preguntas interactivas y retroalimentación inmediata. Incluyen un menú de navegación para facilitar el acceso a los contenidos. Pueden verse online tantas veces como sea necesario durante la matrícula.
- Cada clase incluye un archivo de respaldo en PDF, disponible para revisión tanto online como offline. Los alumnos deben analizar y resumir los conceptos más relevantes del tema.
- El curso completo está disponible en formato podcast en Spotify para estudiar en audio fuera del aula.



EVALUACIÓN:

- **Evaluación diagnóstica o inicial:** Tiene como propósito que cada alumno verifique el nivel de preparación para enfrentarse a los objetivos que se espera que logren al finalizar el curso. Estableciendo el nivel real de conocimientos antes de iniciar esta etapa de enseñanza-aprendizaje e learning. Con fines formativos, no influyen en la nota final.
- **Preguntas Interactivas** en la cuales el alumno deberá ir participando en la clase y autoevaluando los contenidos aprendidos con preguntas interactivas con retroalimentación, lo cual le permitirá evaluar inmediatamente que contenidos debe reforzar. Con fines formativos, no influyen en la nota final.
- **Pruebas autoevaluación** online con retroalimentación inmediata por cada clase. Con fines formativos, no influyen en la nota final.
- **PRUEBA FINAL**
 - o Debe ser realizada una vez que el alumno haya terminado todas las actividades básicas del curso.
 - o **1 Prueba Final. 100% Nota de la final**
 - Prueba online de selección múltiple con dos intentos. Segundo intento opcional.
 - Si desea subir su nota, deberá ser realizado (segundo intento) en un plazo máximo de 24 horas después del primero (de lo contrario tendrá validez solo el primer intento). En este caso se promedian los dos intentos para su nota final de certificación.
 - El plazo mínimo para rendir la prueba final para este curso son 20 días, es decir no puede rendirla antes de ese plazo, de ser así, se tomará como un intento válido y se considerará en el promedio de la nota final. El certificado se entrega solo a las personas que cumplan los plazos previamente informados.

HORARIOS:

- El participante podrá elegir el horario para realizar las actividades del curso, no obstante, estas se deben desarrollar en el plazo determinado en el programa.
- Las evaluaciones se deben desarrollar en el plazo determinado en el programa.
- La dedicación horaria requerida para el curso **es de 36 horas**, tanto online como offline, considerando horas de estudio, navegación en el aula virtual, clases interactivas, autoevaluaciones, prueba final et

REQUISITOS DE APROBACIÓN:

Aprobarán el curso los estudiantes que obtengan en la nota final una nota igual o superior a 4.0. (Escala de notas del 1.0 al 7.0)



CONTACTO:

Información e Inscripciones
OTEC Innovares

Teléfono: 452748988
Email: contacto@innovares.cl
www.innovares.cl
www.CapacitacionesOnline.com
www.academialaboralonline.cl

