

Curso elearning

**CALIDAD Y TRATO AL
USUARIO 40 HORAS**

DIRIGIDO A PROFESIONALES DE LA SALUD

**Certificación de
calidad NCh 2728:2015**

www.perfeccionachile.cl

Perfecciona

Curso

Calidad y Trato al Usuario 40 horas



DESCRIPCIÓN

El trato al usuario es el conjunto de actividades que se realizan para que el paciente obtenga un servicio de manera adecuada y en el momento y lugar correcto. Se caracteriza por ser respetuoso, digno, amable y comprensivo. Se debe tratar al usuario como la persona más importante y la razón de ser del trabajo.

La atención al usuario demanda cortesía, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía, puntualidad. Se debe tratar al usuario como la persona más importante y la razón de ser de nuestro trabajo. Es por ello que debemos realizar una mejora de los procesos internos que hacen contacto con el usuario para obtener mejores resultados en la calidad de la atención que recibe.

Para lograr mejores resultados es de vital importancia que el personal de salud posea los conocimientos necesarios para comprender y aplicar esta nueva forma de entregar los servicios sanitarios, realizar propuestas e implementar mejoras.



OBJETIVO

Conocer los aspectos más relevantes de la calidad y el trato del usuario en las instituciones de salud.



DIRIGIDO A

- ✓ Profesionales del área de la salud, con título otorgado por Universidades Chilenas o Extranjeras debidamente revalidados
- ✓ Estudiantes internos de 4° y 5° año.



REQUISITOS

- ✓ Fotocopia cédula de identidad.
- ✓ Certificado de título profesional o certificado de alumno regular.



Duración

4 semanas, 40 horas pedagógicas.



MODALIDAD

Asincrónico, 100% online.



Cupos

Mínimo 20 máximo 40 alumnos



CONTENIDOS DEL CURSO

Módulo 1: Generalidades de la calidad en salud



Contenidos del módulo

- Gestión de calidad en Salud
- Dimensiones de la calidad
- Principios de la gestión de calidad de servicio de salud en las organizaciones

Módulo 2: Comunicación efectiva, trabajo en equipo y manejo de conflictos



Contenidos del módulo

- Interacción del personal de salud y los usuarios
- Comunicación efectiva
- Recurso humano en gestión de calidad
- Trabajo en equipo
- Manejo de conflicto y negociación

Módulo 3: Humanización en salud



Contenidos del módulo

- Humanización de la atención en salud

- b. Propuesta de plan nacional de humanización
- c. Evaluación de la humanización en salud

Módulo 4: Satisfacción usuario interno y externo



Contenidos del módulo

- a. Medición de la satisfacción usuaria
- b. Encuestas de satisfacción
- c. Propuesta de indicadores para el monitoreo
- d. *Burn out, mobbing* y autocuidado en el equipo de salud



Metodología

El alumno accederá al material elaborado por los docentes en una plataforma web, protegida por usuario y contraseña. Cada clase es asincrónica, la cual puede tener material complementario de profundización. Cuenta además con evaluaciones de autoaprendizaje y evaluaciones sumativas. El orden en que se visualizan las clases y el tiempo disponible para ellos es de planificación personal del alumno, ya que el programa se encuentra diseñado para alcanzar las horas planificadas al finalizar el curso.



Foro de Consultas

Los alumnos dispondrán de un foro de consultas al tutor, el cual recibirá consultas relativas a los contenidos expuestos en el curso y será contestado dentro de 48 horas hábiles (lunes a jueves de 9:00 a 18:00 hrs y viernes de 9:00 a 16:00 hrs., sin considerar festivos). Cualquier duda administrativa o en relación a la plataforma debe ser enviada al correo contacto@perfeccionachile.cl



Evaluación

La evaluación del curso consiste en una prueba sumativa de opción múltiple.

- ✓ La evaluación del programa tendrán un nivel de exigencia del 60%.
- ✓ La evaluación en línea estará disponible para todos los participantes en forma simultánea, podrá ser realizada en cualquier momento dentro de la duración del curso. Las notas serán enviadas por email a cada alumno en el plazo de 10 días hábiles desde el término del curso.
- ✓ Los alumnos que no completen y envíen dentro de los plazos establecidos alguno de los instrumentos de evaluación, sin una causal debidamente justificada, obtendrán la calificación 1,0 (uno coma cero).
- ✓ Los resultados de las evaluaciones se calificarán en números cardinales en una escala de 1.0 a 7.0.



Requisitos de aprobación

El alumno debe obtener nota final igual o superior a **4,0**

- ✓ Las personas que no cumplan con el requisito de aprobación no recibirán ningún tipo de certificación.



Certificación:

El certificado de aprobación de curso es emitido por Perfecciona Capacitaciones®. Su razón social es Capacitaciones y Asesorías Perfecciona SpA., RUT 76.641.667-5. Perfecciona Capacitaciones® se encuentra certificada por la Norma Chilena de calidad 2728-2015. Registro INN A-8289. El certificado será enviado al email del alumno en el plazo de 10 días hábiles desde el término.



Dirección Académica del Curso:

A cargo de **E. U. Paula Fuentes Castillo:**

Enfermera Universidad de Chile. Magíster en Salud Pública, Magíster en Enfermería, Magíster en Administración, Magíster en Epidemiología c. Diplomado en Hemodiálisis U. Chile. Diplomado en docencia en ciencias de la salud U. Chile. Diplomado en enfermería gerontogeriátrica U. de Chile. Diplomado en salud familiar USACH. Diplomado en enfermería médico quirúrgica U. Chile. Diplomado en Infecciones asociadas a la atención en salud UC. Diplomado en curación avanzada de heridas U. Chile.



Proceso de Admisión

Los postulantes deberán iniciar su inscripción en nuestra página web www.perfeccionachile.cl ingresando a la sección *cursos* y subsección *Curso Calidad y Trato al Usuario 40 horas*. Una vez realizado el pago deberán enviar a contacto@perfeccionachile.cl:

- ✓ Copia simple Carnet de Identidad.
- ✓ Copia simple del Certificado de Título, egreso o alumno regular en caso de estudiante interno o registro SIS

Si el postulante es ex alumno de Perfecciona, sólo deberá adjuntar el comprobante de pago.

- El Programa se reserva el derecho de modificar los contenidos del curso por motivos de actualización o mejoras en términos pedagógicos o académicos.
- Los alumnos matriculados podrán desistirse de tomar el curso en cualquier momento, antes de la fecha de inicio del mismo. Los alumnos podrán elegir su fecha de inicio.



Medios de pago

Transferencia:

Nombre: Capacitaciones y Asesorías Perfecciona SpA
Rut: 76.641.667-5
Cuenta Corriente N°:
974629593
Banco Scotiabank
Mail de confirmación:
contacto@perfeccionachile.cl

Tarjetas de crédito y débito

Si opta por este medio de pago por favor ingrese al siguiente link: [Pago Webpay](#)