



**CURSO**

**ATENCIÓN EN EL  
TRATO AL  
USUARIO**

 **VIDEOS**

 **CASOS PRÁCTICOS**

 **120 HORAS**

**\$34.990**



**sence**  
Servicio Nacional  
de Capacitación y Empleo



## INTRODUCCIÓN

Esta especialización se distingue por poder cursarse en un formato 100% online, adaptándose a las necesidades y obligaciones del estudiante, de forma asincrónica y completamente autogestionable.

## DIRIGIDOS A:

Equipos de Salud, estudiantes ,administrativos, técnicos y profesionales de diferentes centros de atención.

## OBJETIVOS GENERALES:

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.



**DURACIÓN**

**DEL CURSO:**

120 HORAS

**MODALIDAD**

**DEL CURSO:**

100% ONLINE



# METODOLOGÍA DEL CURSO:

Esta especialización se distingue por poder cursarse en un formato 100% online, adaptándose a las necesidades y obligaciones del estudiante, de forma asincrónica y completamente autogestionable. El alumno podrá elegir qué días, a qué hora y cuánto tiempo dedicarle al estudio de los contenidos del programa. Siempre en sintonía con las capacidades y aptitudes dedicadas al mismo. El orden y distribución de las asignaturas y sus temas está especialmente diseñado para permitir que cada estudiante decida su dedicación y autogestione su tiempo. Para ello, dispondrá de materiales teóricos presentados mediante textos enriquecidos, presentaciones multimedia, ejercicios, vídeos y casos prácticos, donde podrá evocar de forma ordenada el conocimiento y entrenar la toma de decisiones que demuestre su capacitación dentro del ámbito de la enseñanza.



## UNIDAD 1:

- 1) Definiciones y características de la humanización.
- 2) Principio constitucional del respeto a la dignidad humana.
- 3) Enfoque de derechos humanos en salud.
- 4) Integración de perspectivas de género en salud pública.
- 5) Calidad de servicio como derechos de usuarios.
- 6) Principios generales de bioética en salud.
- 7) Casos prácticos.
- 8) Evaluación unidad.

## UNIDAD 2:

- 1) Perfil del paciente, familia y equipo de salud.
- 2) Tipos de comunicación.
- 3) Comunicación terapéutica y herramientas prácticas.
- 4) Inteligencia emocional y su importancia para la humanización en salud.
- 5) Aplicación del análisis transaccional y la gestalt a la comunicación en salud.
- 6) Variable que afectan la humanización del servicio.
- 7) Casos prácticos.
- 8) Evaluación de Unidad.

## **UNIDAD 3:**

- 1) Gestión de conocimiento y liderazgo.
- 2) Redes y negociación.
- 3) Autocuidado en salud BURN-OUT.
- 4) Que es el síndrome de burnout.
- 5) Relaciones humanas.
- 6) Duelo y su enfrentamiento.
- 7) Casos prácticos.
- 8) Evaluación unidad.

## **UNIDAD 4:**

- 1) El Cliente externo e interno.
- 2) La humanización de la atención en la planificación y evaluación del equipo de salud.
- 3) Metodología de investigación en satisfacción usuaria.
- 4) Diseño de estrategias con el plan de acción.
- 5) Gestión para el cambio.
- 6) Casos prácticos.
- 7) Evaluación unidad.

## **UNIDAD 5:**

- 1) Evaluación Final.



Capacitaciones



📍 PROVIDENCIA 727, OFICINA 408, SANTIAGO DE CHILE

☎ +569 3250 1407 ✉ INFORMACIONES@4HC.CL

[WWW.4HC.CL](http://WWW.4HC.CL)