

Curso-taller

Calidad de la Atención y Buen Trato al Usuario

UNIVERSIDAD DE CHILE

ACREDITACIÓN MÁXIMA:
7 años en todas las áreas

- Docencia de pregrado
- Docencia de postgrado
- Investigación
- Gestión institucional
- Vinculación con el medio

Desde Dic.
2011
Hasta Dic.
2018



Comisión Nacional
de Acreditación
CNA-Chile



CURSO: CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y BUEN TRATO AL USUARIO.

DIRIGIDO A: Funcionarios de los equipos de salud de atención primaria.

TOTAL HORAS: 16 horas cronológicas (2 días completos).

ORGANIZA: Departamento de Atención Primaria y Salud Familiar.
Facultad de Medicina. Universidad de Chile.

PROPÓSITO:

Contribuir al mejoramiento de la atención de un CESFAM como estrategia para mejorar la satisfacción usuaria.

OBJETIVOS GENERALES:

- 1.- Avanzar en el desarrollo de habilidades, destrezas y aptitudes que hagan posible la implementación de los cambios en el ámbito de la atención de usuarios de un CESFAM.
- 2.- Identificar las brechas existentes en atención y calidad en el trato de pacientes, con énfasis en la humanización de la atención.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Al término del curso el alumno estará en condiciones de:

1. Conozcan los elementos centrales de una atención de calidad en salud.
2. Identifiquen los aspectos claves del trato directo al usuario.
3. Ejerciten técnicas de comunicación efectiva que faciliten su relación con clientes internos y externos.
4. Desarrollen habilidades y actitudes que permitan mejorar la atención; comunicación, resolución de conflictos, empatía.
5. Reconozcan la importancia de la evaluación de satisfacción usuaria centrada en la Ley de Derechos y Deberes en salud.

METODOLOGÍA:

El curso se impartirá mediante clases participativas, videos, talleres de grupos pequeño, rol playing y trabajo grupal. El proceso estará centrado en una metodología de aprendizaje del adulto, con participación activa de los participantes y con metodologías lúdicas.

El curso considera la entrega de los materiales requeridos para el curso; cuaderno, bolsa, lápiz y CD con contenidos para cada uno de los participantes.

Al finalizar el curso se entrega al solicitante un Informe con la tabulación de la encuesta de reacción aplicada y la apreciación general del desarrollo de la actividad de capacitación.

EVALUACIÓN:

Este curso se evaluará a través de un trabajo o prueba grupal que representa el 100% de la nota final. La nota final no podrá ser inferior a 4.0, con una asistencia a clases de un 80% como mínimo para su aprobación.

CRONOGRAMA Y CONTENIDOS:

N° y fecha sesión	Horario	Contenidos
1ª Sesión	8:30 – 13:00	<p>Creación de Contexto Bienvenida al curso, presentación del programa. Negociación de expectativas.</p> <p>Humanización de la atención de salud Conceptos y miradas.</p> <p>Ley de Deberes y Derechos en Salud Aspectos de la Ley y su relación con mejoramiento de calidad.</p>
2ª Sesión	14:00 – 17:00	<p>La Atención de usuarios y su aplicación a un CESFAM Tipos de clientes y actitudes. Momentos de verdad en la atención de público.</p>
3ª Sesión	08:30 – 13:00	<p>Competencias para una atención de calidad. Escuchar efectivo Empatía como herramienta de gestión de público. Desarrollo de un Decálogo del buen trato para el CESFAM</p>
4ª Sesión	14.00 – 17:00	<p>Canales de comunicación con el usuario. Identificación de emociones.</p> <p>Evaluación del Curso Evaluación de contenidos del Curso Evaluación de reacción</p>



OTROS ASPECTOS:

1. Los cursos de capacitación son certificados por el Departamento de Atención Primaria y Salud Familiar de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile.
2. El Departamento de Atención Primaria y Salud Familiar se encuentra acreditado desde el 2015 hasta el 2019 por la Norma Chilena 2728 – ISO 9001.

Valor \$200.000 por asistente.

Mínimo para iniciar el curso de de 20 participantes.