

# 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 las comunas.  
**TOTAL HORAS:** 40 horas cronológicas (5 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 pacientes de un CESFAM.
- 2.- Analizar críticamente 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 usuarios 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. Ello incluye un set de fotografías que se toman durante el desarrollo del curso.

### 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.

### PROGRAMA Y CONTENIDOS:

N° y fecha sesión	Horario	Contenidos	Docente
1ª Sesión	8:30 – 13:00	<p><b>Creación de Contexto</b> Bienvenida al curso, presentación del programa. Negociación de expectativas.</p> <p><b>Principios de la Salud Familiar</b></p> <p><b>Humanización de la atención de salud</b> Conceptos y miradas Desafíos en APS</p>	Docentes Departamento de Atención Primaria y Salud Familiar
2ª Sesión	14:00 – 17:00	<p><b>Ley de Deberes y Derechos en Salud</b> Importancia de la nueva Ley de Deberes y Derechos en Salud. Aspectos de la Ley y su relación con mejoramiento de calidad y satisfacción usuaria.</p>	Docentes Departamento de Atención Primaria y Salud Familiar
3ª Sesión	08:30 – 13:00	<p><b>Calidad y Atención de Público en APS</b> Conceptos centrales</p>	Docentes Departamento de Atención Primaria y Salud Familiar
4ª Sesión	14.00 – 17:00	<p><b>La Atención de usuarios y su aplicación a un CESFAM</b> Tipos de clientes y actitudes. Momentos de verdad en la atención de público. Círculo de la calidad del servicio. Cadena de valor en un CESFAM.</p>	Docentes Departamento de Atención Primaria y Salud Familiar
5ª Sesión	8:30 – 13:00	<p><b>Competencias para una atención de calidad.</b> Escuchar efectivo Empatía como herramienta de gestión de público.</p>	Docentes Departamento de Docentes Departamento de Atención Primaria y

			Salud Familiar
6ª Sesión	14:00 – 17:00	Canales de comunicación con el usuario. Identificación de emociones.	Docentes Departamento de Atención Primaria y Salud Familiar
7ª Sesión	8:30 – 13:00	Habilidades para la resolución de conflictos y negociación. - Conceptos - Etapas para resolver conflictos	Docentes Departamento de Atención Primaria y Salud Familiar
8ª Sesión	14:00 – 17:00	- Negociación como estrategia - Desarrollo de taller	
9ª Sesión	8:30 – 13:00	<b>Evaluación de la Satisfacción Usuaría.</b> Importancia de la evaluación de satisfacción usuaria. Modelos de evaluación. Estrategias de mejoramiento a partir de la evaluación de satisfacción usuaria.	Docentes Departamento de Atención Primaria y Salud Familiar
10ª Sesión	14:00 – 17:00	Desarrollo de un Decálogo del buen trato para el CESFAM.  <b>Evaluación del Curso</b> Evaluación de contenidos del Curso Evaluación de reacción	Docentes Departamento de Atención Primaria y Salud Familiar

#### Docentes

- Marcelo Vásquez  
Asistente Social
- Germaín Bustos  
Asistente Social
- Jhonny Acevedo  
Matrón

#### OTROS ASPECTOS:

- 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.
- 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 \$380.000 por asistente.

Mínimo para dictar el curso es de 20 personas.