

# CURSO

## Comunicación Efectiva para la Satisfacción Usuaría



# 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: COMUNICACIÓN EFECTIVA PARA LA SATISFACCIÓN USUARIA.**

---

**Dirigido a:** Funcionarios de los equipos de salud de atención primaria.

**Total de horas: 16 horas cronológicas / 2 días completos.**

**Organiza:** Departamento de Atención Primaria y Salud Familiar  
Facultad de Medicina; Universidad de Chile.

---

## OBJETIVO GENERAL

Contribuir al desarrollo de una cultura de la calidad en el equipo de salud con énfasis en el buen trato al usuario.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Al finalizar el curso el alumno habrá:

1. Conozcan los elementos centrales de una comunicación efectiva para la satisfacción usuaria 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, gestión de emociones.

## METODOLOGÍA

El curso se impartirá en base a clases expositivas participativas y talleres en grupos pequeños donde se aplicarán en forma práctica los contenidos vistos en las clases presenciales.

Los talleres de trabajo grupal permitirán el intercambio entre los integrantes del equipo y la integración del aprendizaje del alumno, lo que se traducirá en estrategias que permitan fortalecer el trabajo del equipo de un Centro de Salud Familiar permitiendo avanzar en el desarrollo del modelo de atención de salud.

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

El curso se evaluará en base a:

- Asistencia obligatoria del 80%.
- Evaluación grupal, la que deberá tener una nota igual o superior a 4.0 y su ponderación será de un 100% de la nota final del curso.

Con lo anterior se procede a la certificación de la actividad.

## PROGRAMA Y CONTENIDOS DEL CURSO

Nº y fecha sesión	Horario	Contenidos	Docente
1ª Sesión Fechas a determinar	8:30 – 13:00	<b>Creación de Contexto</b> Bienvenida al curso. Presentación del programa. Negociación de expectativas.  Escuchar Efectivo Modelo de Comunicación Lenguaje y Comunicación	Docentes del Departamento de Atención Primaria y Salud Familiar
2ª Sesión	14:00 – 17:00	Estilos de comunicación en la atención de usuarios Soluciones Intentadas. Reconociendo la recurrencias Evaluación del impacto de las estrategias. Estado de recursos	
3ª Sesión	8:30 – 13:00	Momentos de verdad en la atención de público. Gestión de emociones en la relación con los usuarios.	Docentes del Departamento de Atención Primaria y Salud Familiar
4ª Sesión	14:00 – 17:00	Manejo de Conflictos Estrategias de resolución, mapeando conflictos Décálogo del Buen Trato  Evaluación de contenidos. Evaluación de reacción.	

**DOCENTES:**

1. Jorge Fuentes  
Asistente Social
2. Marcelo Vásquez  
Asistente Social

**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 2011 hasta el 2015 por la Norma Chilena 2728 – ISO 9001.

Valor \$200.000 por asistente.

\*Mínimo para dictar el curso es de 20 personas.