



Curso-taller



Herramientas para el Buen Trato al Usuario en un marco de Interculturalidad

UNIVERSIDAD DE CHILE

ACREDITACIÓN MÁXIMA:
7 años en todas las áreas

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

Desde Dic.
2011
Hasta Dic.
2018



Comisión Nacional
de Acreditación
CNA-Chile



CURSO: HERRAMIENTAS PARA EL BUEN TRATO AL USUARIO EN UN MARCO DE INTERCULTURALIDAD.

DIRIGIDO A:	Funcionarios de los equipos de salud de atención primaria.
TOTAL HORAS:	10 horas pedagógicas (1 día completo).
ORGANIZA:	Departamento de Atención Primaria y Salud Familiar. Facultad de Medicina. Universidad de Chile.
ASISTENTES:	30 personas
COORDINADOR:	Marcelo Vásquez L., Asistente Social.

PROPÓSITO:

Contribuir al mejoramiento de la atención de usuarios con énfasis en población inmigrante.

OBJETIVO GENERAL:

Contribuir al desarrollo de habilidades y destrezas en atención de personas y comunicación basadas en el respeto de la diversidad e interculturalidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Al término del curso el alumno habrá:

1. Conocido la situación general que afecta a la población inmigrante en Chile.
2. Identificado los aspectos claves de la atención directa al usuario en el CESFAM en un marco intercultural.
3. Ejercitado técnicas de comunicación efectiva que faciliten su relación con usuarios internos y externos.
4. Reconocido la importancia del desarrollo de habilidades y actitudes que permitan mejorar la atención; comunicación y empatía.

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. Además se contempla el espacio requerido para la capacitación, los equipos audiovisuales necesarios, así como los cafés correspondientes en mañana y tarde.

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 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 100% como mínimo para su aprobación.

CRONOGRAMA Y CONTENIDOS:

N° y fecha sesión	Horario	Contenidos	Docente
1ª Sesión Fecha a determinar	8:30 – 13:00	<p>Creación de Contexto Bienvenida al curso. Negociación de expectativas.</p> <p>Inmigrantes en Chile Antecedentes generales. Trabajo intercultural en salud. Humanización de la Atención con enfoque intercultural.</p> <p>Competencias para una atención de calidad. Canales de comunicación con el usuario. Sistemas representacionales. Mis competencias en la atención; evaluando-me.</p>	<p>Marcelo Vásquez Asistente Social</p> <p>Nancy López Médico de Familia</p>
2ª Sesión	14:00 – 17:00	<p>Escuchar efectivo. Empatía como herramienta de gestión de público. Reconociendo la diversidad.</p> <p>Evaluación del Curso Evaluación de contenidos del Curso Evaluación de reacción</p>	<p>Jorge Fuentes Asistente Social</p> <p>Marcelo Vásquez Asistente Social</p>

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.
- Salón de clases ubicado en Gran Avenida 3100 – San Miguel.
- Valor: 65.000 por participante