



INSTITUTO  
**SANTISIMA  
TRINIDAD**



**CURSO**

**HUMANIZACIÓN Y TRATO USUARIO**



sence®

[www.institutosantisimatrinidad.cl](http://www.institutosantisimatrinidad.cl)

## HUMANIZACIÓN Y TRATO USUARIO

**21 HORAS  
PEDAGÓGICAS**

Curso que trata conceptos teóricos que promueven la realización de atenciones de salud de calidad, humanizadas y buen trato, favoreciendo con ello una óptima satisfacción usuaria. Por otro lado, también se abordan temas referentes al autocuidado y técnicas de resolución de problemas a fin de mantener un estado de salud mental adecuado para una buena atención al paciente.

### Objetivo general

Entregar y aplicar herramientas, tanto teóricas como prácticas, actualizadas, que promuevan la realización de atenciones de salud de calidad, humanizadas y de buen trato, favoreciendo con ello una óptima satisfacción usuaria.

### Objetivos específicos

- Comprender la importancia del enfoque de Derechos Humanos en la Atención del usuario.
- Generar conductas de autocuidado, orientadas a establecer un ambiente laboral satisfactorio. Desarrollar habilidades fundamentales para establecer un vínculo de ayuda entre funcionario–usuario. Comprender implicancias de casos terminales, atendiendo de manera íntegra los diversos procesos que le subyacen.
- Identificar las leyes de la Reforma de Salud chilena.
- Identificar los derechos y deberes que regula la Ley 20.584.
- Conocer el proceso de gestión del reclamo regulado por la Ley 20.584.
- Analizar el impacto que ha tenido la ley en los sistemas de salud de nuestro país.

Dirigido a estudiantes, licenciados y profesionales de la Salud



# CONTENIDOS

## Módulo 1: Humanización de la atención

- Definición Humanización.
- Modelo de atención integral en salud
- Diversidad e inclusión.

## Módulo 2: Ley de derechos y deberes del paciente

- Alcances de la Reforma.
- Principales leyes de salud en Chile
- Esquema Constitucional de la Ley 20.584.
- Derechos Y Deberes de los pacientes.
- GES
- Ley 20.646: Asignación trato usuario
- Manejo del Reclamo.
- Formulario registro de solicitud ciudadana

## Módulo 3: Relación de ayuda en contexto de salud

- Necesidad de inteligencia emocional y habilidades sociales.
- La triada Rogeriana.
- Fases de la relación de ayuda.

## Módulo 4: Autocuidado en el personal de salud

- Burnout.
- Autocuidado en salud
- Liderazgo en salud

## Módulo 5: Consideraciones ante casos terminales

- Comprensión del duelo (etapas y tareas).
- Consideraciones con usuarios y familias.
- Duelo patológicos y factores de riesgo.

## **MODALIDAD ASINCRONICA**

Este tipo de modalidad es un curso de autogestión del aprendizaje donde el estudiante tendrá acceso 24/7 a la plataforma y encontrará el material de estudio para descarga para visualizar tanto en dispositivos fijos como móviles, así como también el material de lectura complementaria que te ayudará a profundizar en las temáticas abordadas en el curso. Este acceso será concedido durante un periodo máximo de 90 días. Durante este tiempo podrás realizar las evaluaciones correspondientes y una vez finalizado el curso tendrás acceso inmediato a la descarga de tu certificado de aprobación.

## **REQUISITOS DE APROBACIÓN**

E Desarrollar todas las Actividades Académicas de carácter obligatorio:

- Análisis de paper
- Caso clínico
- Test parcial
- Test global

## **CERTIFICACIÓN**

El certificado del curso es generado automáticamente una vez cumplido los requisitos de aprobación y es otorgado por Instituto Santísima Trinidad Ltda. Organismo técnico de Capacitación (OTEC) certificado por la Norma Chilena 2728. del año 2015 y reconocido por el Servicio de Capacitación y empleo de Chile (SENCE). El Certificado o diploma incluirá:

- Nombre del Diplomado o Curso.
- Número de horas pedagógicas de capacitación (Fecha de inicio y término).
- Nota de aprobación.
- Porcentaje de asistencia.
- Nombre y Rut del alumno.

### **Certificación automática al aprobar el curso**

**Nota de aprobación de 5.0 en escala de 1.0 a 7.0**





INSTITUTO  
**SANTISIMA  
TRINIDAD**



[coordinacion@institutosantisimatrinidad.cl](mailto:coordinacion@institutosantisimatrinidad.cl)

Camino Nonguén #2050, Oficina 1, Piso 1, Concepción.



**sence**

[www.institutosantisimatrinidad.cl](http://www.institutosantisimatrinidad.cl)