

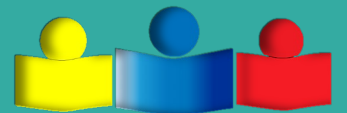


WWW. ELEARNINGCENTER.CL



PROGRAMA DE CURSO

**CURSO CALIDAD EN LA
ATENCIÓN Y BUEN TARTO AL
USUARIO
40 HRS.**



Presentación:

Curso:	<i>CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y BUEN TRATO AL USUARIO</i> 40 horas Cronológicas.
Modalidad:	E-learning
Duración:	30 días (1 meses) desde inicio de clases.

DESCRIPCIÓN GENERAL

La satisfacción usuaria cada vez toma un rol preponderante en la atención en salud. El punto de encuentro entre el usuario y el centro de salud son los profesionales y el equipo de salud en general, el cual debe ser capaz de recibir los requerimientos de cada persona, tratar de empatizar con los problemas de cada usuario y brindar una alternativa de solución que le resulte satisfactoria de acuerdo a los medios y recursos disponibles.

OBJETIVOS DEL CURSO:

- Reconocer la importancia del buen trato al usuario y su relevancia en la atención de calidad en salud.
- Identificar elementos centrales de la calidad de servicio en salud.
- Relacionar los elementos del Trato Usuario con el Proceso de Acreditación de Calidad en Salud.
- Emplear habilidades comunicacionales para la adecuada atención al usuario.
- Identificar y emplear técnicas de solución de problemas en la relación con el usuario

CONTENIDOS:

- MODULO 1 MARCO NORMATIVO Y CONTEXTUAL DE LA RELACIÓN MEDICO PACIENTE
- MODULO 2 TRATO AL USUARIO ORGANIZACIÓN Y ATENCIÓN
- MODULO 3 LA ORGANIZACIÓN Y LA ESTANDARIZACIÓN DEL TRATO
- MODULO 4 HACIA UNA CULTURA DE LA CALIDAD EN SALUD

Metodología:

- *Los alumnos accederán a través del aula virtual a su cuenta en la fecha estipulada por la dirección del curso, con horario libre y flexible.*
- *Podrán descargar las clases y material a través de la plataforma, tendrán acceso continuo y sin restricción durante toda la duración del curso.*

SISTEMA DE EVALUACIÓN

Evaluación Porcentaje:

TIPO DE EVALUACIÓN	PESO DE LA EVALUACIÓN
4 PRUEBAS (1 POR MODULO)	40% de la nota final
EXAMEN FINAL Incluye toda la materia	60% de la nota final
Total para nota 7.0	100%

Criterios de Aprobación:

- Cumplir con nota de aprobación mínima (5.0), de no ser cumplida significa reprobación. .