



ATENCIÓN INTEGRAL Y CALIDAD DE **SERVICIO AL USUARIO DE SALUD**

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado.





Objetivo general

Desarrollar competencias para brindar una atención de calidad, humanizada y centrada en el usuario de salud, aplicando estrategias de comunicación efectiva, trato digno y resolución de conflictos, de acuerdo con los estándares de calidad y la normativa vigente.



Objetivos específicos

- 1. Aplicar técnicas de comunicación efectiva y atención centrada en el usuario durante la prestación de servicios de salud.
- 2. Identificar los principios del trato humanizado, los derechos y deberes de los usuarios y los estándares de calidad en la atención.
- 3. Emplear herramientas para el manejo de reclamos, resolución de conflictos y mejora continua de la experiencia del usuario.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1

Fundamentos de la Atención de Calidad en Salud
Contenidos:
Conceptos de calidad y atención centrada en el usuario.
Principios de humanización y trato digno.
Derechos y deberes de los usuarios de salud.
Importancia de la satisfacción usuaria en los servicios de salud.
Actividad Práctica: Análisis de casos sobre atención de calidad y trato al usuario.

Módulo 2

Comunicación Efectiva y Atención Humanizada
Contenidos:
Técnicas de comunicación verbal y no verbal.
Escucha activa y empatía en la atención.
Manejo de usuarios con necesidades especiales y situaciones complejas.
Construcción de relaciones de confianza con el usuario.
Actividad Práctica: Simulación de atención aplicando técnicas de comunicación efectiva.

Módulo 3

Manejo de Reclamos y Resolución de Conflictos
Contenidos:
Identificación de causas frecuentes de reclamos.
Técnicas de resolución de conflictos y negociación.

Manejo de situaciones difíciles con usuarios y familiares.
Protocolos de respuesta y seguimiento de reclamos.
Actividad Práctica: Resolución de casos de reclamos mediante ejercicios de simulación.

Módulo 4

Calidad del Servicio y Mejora Continua
Contenidos:
Estándares e indicadores de calidad en salud.
Seguridad del paciente y cultura de calidad.
Herramientas para la mejora continua del servicio.
Compromiso del equipo de salud con la excelencia en la atención.
Actividad Práctica: Elaboración de un plan de mejora para fortalecer la calidad de atención al usuario.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl