



Educación
Continua



Universidad de Concepción

CURSO PROGRAMA

Atención, calidad y
trato al usuario en APS

educamed@udec.cl
fono 412204483
www.econtinuamed.cl



100 AÑOS
DE
DESARROLLO
LIBRE DEL
ESPIRITU





CURSO
ATENCIÓN, CALIDAD Y TRATO AL USUARIO EN APS
(Modalidad: B-Learning)
ID: 1379829

DESCRIPCIÓN

Mejorar la calidad en la atención del servicio al usuario y paciente debe ser un objetivo fundamental de toda la estructura humana que compone el Servicio de Salud en nuestro país. Este curso entrega competencias y herramientas necesarias para apoyar a los profesionales de la salud a desarrollar esa entrega de servicio. Con foco en las personas y el cuidado de su propia integridad personal. Nuestra búsqueda será desarrollar estas herramientas para lograr superar las expectativas que nos demandan las personas cuando requieren de nuestra atención para la realización de nuestro trabajo.

El curso da respuesta a la demanda de calidad en la atención, que requiere el usuario del servicio de salud, así como la necesidad de que esta entrega de calidad en la atención no vaya en desmedro de la propia integridad del trabajador.

OBJETIVOS

Objetivo General:

Analizar los distintos escenarios y factores involucrados en la atención de las personas que concurren a los servicios de salud para brindar una atención de calidad, oportuna y segura, clasificando los distintos tipos de situación y personalidades de forma de tal de dar respuesta a cada una de estas necesidades de la forma más eficiente y eficaz posible.

Objetivos Específicos:

1. Desarrollar un marco de conocimientos que permita usar herramientas específicas para el trato de los distintos tipos de clientes.
2. Reconocerse y determinar cuáles son los mejores protocolos y estrategias de atención para las personas que acceden al Servicio de Salud.
3. Reconocer estructuralmente los distintos agentes que participan en una comunicación efectiva y como esta estructura afecta la atención de calidad.
4. Aprender a reconocer nuestras propias habilidades intrapersonales para aplicar inteligencia interpersonal en nuestra relación con quien requieran de nuestra atención.



CONTENIDOS

El curso cuenta con 8 módulos:

- Módulo 1: Comunicación: El viaje en el tiempo (on line)
- Módulo 2: Liderazgo y Auto liderazgo comunicacional (on line)
- Módulo 3: Tipos de Clientes (on line)
- Módulo 4: Calidad de Servicio y Auto cuidado (presencial)
- Módulo 5: Life & Coach aplicado a la Atención de los Clientes (on line)
- Módulo 6: Los 8 pasos para construir Calidad en Atención del Cliente (on line)
- Módulo 7: Herramientas para la Gestión de las habilidades de Comunicación (on line)
- Módulo 8: Los Arquetipos de la Personalidad (presencial)

METODOLOGÍA

Módulos On line:

- ✓ Clases de lectura dinámica.
- ✓ Material Audiovisual con discusiones grupales en foros.
- ✓ Trabajos de análisis y desarrollo.
- ✓ Lectura y/o análisis crítico de material de lectura.
- ✓ Desarrollo de evaluaciones.

Módulos Presenciales:

- ✓ Clases expositivas centradas en el alumno.
- ✓ Dinámicas de grupo.
- ✓ Desarrollo de herramientas
- ✓ Aclaración de dudas de evaluaciones

DURACIÓN

El curso se dicta en aproximadamente 6 semanas con una duración de 40 horas cronológicas equivalente a 53 horas pedagógicas. Los módulos On line están creados para ser trabajados en 5 horas pedagógicas, las evaluaciones en 2 horas pedagógicas y los módulos presenciales son de 8 horas equivalentes a 10 horas pedagógicas.



EVALUACIÓN

Para recibir la certificación, debe cumplir con los requisitos de aprobación y asistencia. Debe aprobar módulos teóricos on line en forma independiente y con nota igual o superior a 5 en escala de 1 a 7 y tener una asistencia de 80% a los módulos presenciales.

Módulos On line:

Considera tareas por módulo, que suman puntaje para la nota final. Cada realización de tarea se ponderará con un 0,5. Lo que significa que el total de realizaciones de tareas suma 3 puntos, lo que además corresponde a un 50% de la nota final.

Los temas tratados consideran 2 evaluaciones generales cada una corresponde al 25% de la nota final.

Por lo tanto:

▪ Desarrollo de tareas módulos On line	50%
▪ Evaluación 1	25%
▪ Evaluación 2	25%
Total	100%

La nota final del curso estará dada por el promedio simple de la evaluación de cada módulo (6 evaluaciones), lo que dará origen al 50% de la nota final más 2 evaluaciones que corresponden al otro 50% de la nota final.

CERTIFICACIÓN

La certificación del curso será realizada por la Unidad de Educación Continua de la Facultad de Medicina de la Universidad de Concepción, donde se indicará número de horas del curso y nota de aprobación.