



# PROGRAMA CURSO TRATO AL USUARIO.

---

21 horas pedagógicas.



INCAPNOVA LIMITADA



[HTTP://INCAPNOVA.CL](http://incapnova.cl)

FONO: 41 -3360238

INCAPNOVA@GMAIL.COM

## ¿A QUIÉNES ESTÁ DIRIGIDO?

Dirigido a profesionales Médicos, Enfermeros y TENS pertenecientes al servicio de salud, que se desempeñen en Unidades de urgencia y que participarán activamente en la selección de pacientes que ingresa en los servicios de urgencia de los establecimientos priorizados.

## REQUISITOS PARA INSCRIBIRSE

Para inscribirse es necesario presentar fotocopia simple del título, junto con una fotocopia de cédula de identidad.

## ACERCA DE LA INSTITUCIÓN

Incapnova Ltda. Organismo Técnico de Capacitación (OTEC), lleva más de un año capacitando profesionales del área de la salud, principalmente enfermeros y técnicos en enfermería. Nuestra institución es reconocida por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo de Chile. SENCE. Su razón social es Sociedad de Capacitación INCAPNOVA LTDA Run 76.771.617-6 OTEC INCAPNOVA se encuentra certificada por **Norma Chilena 2728**, Certificadora internacional **American Heart Association (AHA)** de reconocimiento en todo el mundo, **American College of Emergency Physicians, ISO 9001, iQnet**, certificado por Icontec.



SO -CER643179  
ISO9001:2015



SC -CER643179  
ISO9001:2015



OC -CER560612  
NCh2728:2015

## ACERCA DEL PROGRAMA

Curso presencial o oline de 21 horas orientado a capacitar en la adquisición de las competencias necesarias para la adecuada atención y trato a los usuarios de un centro de salud primario.

## OBJETIVOS

Al final de este curso el alumno se habrá capacitado en torno a la importancia de la atención de calidad y buen trato al usuario, fortaleciendo sus competencias comunicacionales y potenciando sus habilidades de resolución de conflictos.

Reconocido 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.
- Identificar y discutir alcances e implicancias de la ley de derechos y deberes.
- Reconocer elementos básicos en la atención al usuario.
- Revisar conceptos sobre comunicación efectiva para la atención del usuario.
- Practicar habilidades comunicacionales para la adecuada atención al usuario.
- Identificar y practicar técnicas de solución de problemas en la relación con el usuario.
- Reconocer la importancia del trabajo en equipo y del auto cuidado de los agentes de salud.
- Identificar las normativas que regulan la atención y buen trato al usuario.

## CONTENIDOS

1. - Calidad del servicio en salud: características de un buen servicio en salud, ley de derechos y deberes.
2. - Atención al usuario: tipos de atención, relación con el usuario, primer contacto, planificación en la atención al usuario.
3. - Comunicación efectiva.
4. - Técnicas de resolución de problemas frecuentes en atención primaria.
5. - Métodos de solución de problemas y manejo de pacientes difíciles.
6. - Trabajo en equipo y Auto cuidado en salud.
7. - Marco regulatorio (ley de deberes y derechos de los pacientes, entre otras).

## EVALUACIÓN

Aprobación con 70%.