



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 online 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%.