



Presentación Curso:

HUMANIZACIÓN Y TRATO AL USUARIO 24 HRS MODALIDAD E-LEARNING ASINCRÓNICO

ORGANISMO TECNICO ACREDITADO POR :



REGISTRO 48573

ORGANISMO TECNICO CERTIFICADO POR :



REGISTRO 524

OTEC INNOVACION CAPACITACIONES EIRL

INDEPENDENCIA N° 647 OF.108 – Fono: +56 9 64124965 - E-mail: salud@innovacioncapacitaciones.cl

CHILLÁN

Dirigido a:

Profesionales, técnicos y alumnos de último año de carreras del área Salud

Temario

Nombre del curso	HUMANIZACION Y TRATO AL USUARIO
N° de horas certificadas	24 hrs Pedagógicas
Objetivos del curso	Objetivo General: <ul style="list-style-type: none">➤ Desarrollar competencias en las personas quienes prestan atención en servicios de salud, agregando valor y siendo atingentes con una visión en orientación del servicio de Calidad; incluyendo el buen trato, humanización del servicio y los derechos y deberes tanto para el prestador, como al usuario y sus familias. Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">➤ Fomentar una cultura del servicio➤ Comprender la perspectiva del usuario➤ Desarrollar y fomentar habilidades y capacidades que faciliten la atención de calidad➤ Integrar experiencias, metodologías y aplicabilidad técnica para la mejora continua➤ Sostener una eficiencia en la atención al usuario, siguiendo visiones e ideas organizacionales➤ Sobrepasar las expectativas de los usuarios, generando una mejor experiencia del servicio
Contenidos	MODULO I: COMUNICACIÓN EFECTIVA <ul style="list-style-type: none">▢ Entender el acto comunicativo.▢ Comprender que todo acto es comunicación.▢ Observar de qué manera nos dirigimos a otras personas.▢ Analizar las consecuencias de producir una Escucha Activa y Efectiva. MODULO II: TÉCNICAS Y HABILIDADES COMUNICACIONALES <ul style="list-style-type: none">▢ Lograr incorporar técnicas para una correcta comunicación.▢ Conocer las resistencias propias y del ambiente al momento de comunicar.▢ Lograr practicar técnicas y trucos para una correcta comunicación MODULO III: CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO <ul style="list-style-type: none">▢ Redefinir el concepto de Usuario.▢ Reconocer los tipos de Usuario.▢ El Usuario: Actor Clave.▢ Lograr manejar objeciones contingentes y situaciones límites. MODULO IV: AUTOCUIDADO <ul style="list-style-type: none">▢ Entender a qué refiere el concepto: Conciencia Corporal.▢ Conocer las enfermedades más comunes producidas en el trabajo.▢ Comprender los efectos que tienen en nosotros tales enfermedades.▢ Entender el concepto de Auto-cuidado.▢ Ser capaces de reducir: la tensión muscular, el dolor y el estrés.▢ Comprender de qué manera estas mejoras interfiere directamente en las Relaciones Interpersonales.▢ Mejorar las relaciones interpersonales promoviendo el diálogo y el trabajo en equipo.▢ Obtener herramientas de relajación que les aporten a aminorar las tensiones y el stress que se presenta tanto en el trabajo como para su vida en general.
Programación del Curso	- Activación de Usuario en Plataforma y/o envío de datos: Un día antes del inicio del curso - Inicio del curso: Primer miércoles del mes - Plazo para finalizarlo: 90 días después del inicio (horario libre).

	- Certificado en Plataforma: Inmediatamente rendida la evaluación
Valor del Curso	\$ 40.000 (Valor con WebPay)
Valor del Curso Promoción	\$ 10.000 (Sólo depósito o transferencia)
Valor SUPER PACK	17 CURSOS* POR \$140.000 15 CURSOS* POR \$130.000 10 CURSOS* POR \$90.000
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO	
A continuación, se presenta una propuesta metodológica, que sugiere estrategias para la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes del curso.	
Las Clases E-Learning se realizarán a través de la plataforma MOODLE con alta participación de los alumnos.	
<p><i>Aprender a conocer:</i> Desarrollar habilidades, destrezas, hábitos, actitudes y valores que le permitan al beneficiario adquirir las herramientas de la comprensión como medio para entender el mundo que lo rodea, comunicarse con los demás y valorar la importancia del conocimiento y la investigación.</p> <p><i>Aprender a aprender:</i> Desarrollar habilidades, destrezas, hábitos, actitudes y valores que le permitan adquirir o crear métodos, procedimientos y técnicas de estudio y aprendizaje para que puedan seleccionar y procesar información eficientemente, comprender la estructura y el significado del conocimiento a fin de que lo pueda discutir, negociar y aplicar. El aprender a aprender constituye una herramienta que le permite al beneficiario seguir aprendiendo toda la vida.</p> <p><i>Aprender a hacer:</i> De esta manera puede desarrollar sus capacidades de innovar, crear estrategias, medios y herramientas que le dan la posibilidad de combinar los conocimientos teóricos y prácticos con el comportamiento socio cultural, desarrollar aptitudes para el trabajo en grupo, la capacidad de iniciativa y de asumir riesgos controlados.</p> <p><i>Aprender a ser:</i> En este caso se habla de las habilidades para el desarrollo de la integridad física, intelectual, afectiva y social; teniendo en cuenta las relaciones que establece con todo el entorno; tanto laboral como en la sociedad; y ética del sujeto en su calidad de adulto, de trabajador, como miembro de una familia, como ciudadano.</p>	
ESTRATEGIAS EVALUATIVAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO	
La estrategia de evaluación del módulo considera la realización de diversas actividades que permitan identificar el nivel de avance de los participantes respecto de los aprendizajes esperados del módulo.	
La aprobación será en base a la nota obtenida en la evaluación de los Módulos. Nota mínima de aprobación cuatro punto cero (4.0) en escala de 1.0 a 7.0	
Se debe realizar la evaluación para recibir certificación	
La evaluación se encontrará disponible desde las 00:01 hrs de la fecha de inicio del curso, hasta las 23:50 hrs del ULTIMO día, como último plazo. Dispondrán de un límite de tiempo para responder (120 minutos) y tendrán solo una opción (deberán comenzar solo cuando estén seguros(as) de responder).	
RECURSOS MATERIALES E INFRAESTRUCTURA PARA LA REALIZACION DEL CURSO	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ PLATAFORMA MOODLE (moodle.innovacioncapacitaciones.cl) ➤ Material digital del curso para descarga ➤ El alumno debe contar con conexión a internet para realizar el curso 	
FORMAS DE PAGO	
DEPOSITO O TRANSFERENCIA BANCARIA	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se puede realizar deposito o una transferencia electrónica a la cuenta que a continuación se indican: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Banco Estado <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuenta Vista (Chequera Electrónica): 52171422337 ✓ A nombre de: Servicio de Capacitación Felipe Armando Domínguez Pacheco EIRL ✓ RUT: 76192976-3 	
No existen devoluciones por la no participación	

SUPER PACKS

➤ Se puede realizar depósito o una transferencia electrónica a la cuenta que a continuación se indican:

➤ **Banco Estado**

- ✓ **Cuenta Vista (Chequera Electrónica):** 52171422337
- ✓ **A nombre de:** Servicio de Capacitación Felipe Armando Domínguez Pacheco EIRL
- ✓ **RUT:** 76192976-3

PAGO WEBPAY (EXCLUSIVO PACKS)

Se puede realizar pago con tarjetas bancarias (Débito o Crédito) en el link que a continuación se indica:
<https://www.webpay.cl/portalpagodirecto/pages/institucion.jsf?idEstablecimiento=32842690>

No existen devoluciones por la no participación

¿COMO ME INSCRIBO?

Una vez realizada la transferencia, el depósito o el pago con tarjeta bancaria, debe enviar el comprobante al correo salud@innovacioncapacitaciones.cl indicando los siguientes datos:

- ✓ **Nombre Completo**
- ✓ **Rut**
- ✓ **Profesión o actividad**
- ✓ **Número de Teléfono de contacto**
- ✓ **Dirección, ciudad**
- ✓ **Correo electrónico**
- ✓ **Nombre del Curso**

Si inscribe este curso como parte de **PAKS INNOVACION** o **SUPER PACKS** debe enviar un mail con los nombres de todos los cursos a inscribir.

Antes del inicio del curso te responderemos con tu usuario y clave de acceso a la plataforma (moodle.innovacioncapacitaciones.cl).

TUTORIAS EN PLATAFORMA ONLINE

- Se habilitará una sección (foro) donde podrán comunicarse con una tutora, momento en el cual podrán aclarar dudas referentes a los contenidos de cada módulo.
- Las tutorías irán aclarando las dudas a medida que se avanza en la discusión de los temas.

NUESTRA OTEC CONTEMPLA PARA EL CURSO:

- Para cada uno de los estudiantes que participen en el curso la certificación que incluirá: nombre completo, nombre del curso, calificación, horas pedagógicas, nivel técnico y fechas.
- El certificado en formato digital se subirá a la plataforma inmediatamente finalizada la evaluación.

Certificación Sólo Digital

(*) **INNOVACION CAPACITACIONES EIRL**, organismo técnico de capacitación acreditado por SENCE, y certificado bajo la Nch 2728:2015. (ver anexos)

En la confianza de haberles contribuido y con el propósito de dar cumplimiento a lo declarado, junto con la convicción de superar sus expectativas, esperamos lograr con éxito nuestro y vuestro quehacer profesional.

Sin más les saluda atte.

Felipe Domínguez Pacheco

Gerente General

INNOVACION CAPACITACIONES E.I.R.L.

E-mail: fdominguez@innovacioncapacitaciones.cl

Chillán

FDP/fm
c.c: archivo

ANEXOS



CERTIFICADO DE VIGENCIA



Rodrigo Puentes Cartes, Director Regional (s) del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE Región del Biobío, certifica que la empresa **“Innovación Capacitaciones EIRL” RUT 76.192.976-3**, cuenta con la autorización de este Servicio del Estado para operar como Organismo Técnico de Capacitación. Dicho reconocimiento es otorgado por medio de la **Resolución Exenta N° 8986 de 12/10/2012, Registro Nacional N° 48573.**

Se extiende el presente certificado a petición del Organismo Técnico de Capacitación.

LSQA



Acreditado ante INN
INN SISTEMA NACIONAL
DE ACREDITACIÓN
INN - CHILE
Acreditación SC 013

LSQA S.A.
Av. Italia 6201
CP11500
Montevideo, Uruguay

CERTIFICADO | CERTIFICATE | ZERTIFIKAT

LSQA S.A. emite un certificado a:

LSQA S.A.
Este certificado de LSQA S.A. garantiza la aplicación y el desarrollo continuo de un efectivo

**Servicios de Capacitación
Felipe Armando Dominguez
Pacheco E.I.R.L.
76.192.976-3**

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

según los requisitos de la norma

NCH 2728:2015 EX.: N/A

Número de registro: NCH 524

Fecha de la primera edición: 05 de septiembre de 2012

Válido hasta: 05 de septiembre de 2021

Montevideo, 13 de agosto de 2018

Ámbito de aplicación: Servicios de Capacitación dirigidos a personas y empresas, en modalidad e-Learning y presencial, para organismos públicos, empresas privadas y personas particulares, en las siguientes áreas de capacitación: administración; agricultura; alimentación, gastronomía y turismo; ciencias y técnica aplicadas; comercio y servicios financieros; computación e informática; construcción; educación y capacitación; electricidad y electrónica; forestal; idiomas y comunicación; mecánica automotriz; mecánica industrial; procesos industriales; salud, nutrición y dietética; servicio a las personas y transporte y telecomunicaciones.

Sede de la organización: Independencia N°647, Of. 108, Chillán, Chile.

La validez de este certificado se mantendrá con auditorías anuales de seguimiento y auditorías de renovación cada tres años.

Ing. Jorge Arismendi
Director Ejecutivo

