

Glosario del Curso

Atención humanizada:

Forma de atención centrada en la persona, que considera sus dimensiones físicas, emocionales, sociales y espirituales, promoviendo un trato digno, empático y respetuoso.

Autocuidado:

Conjunto de prácticas conscientes que una persona realiza para preservar su salud física y emocional, especialmente en contextos laborales de alta demanda interpersonal.

Calidad de servicio:

Percepción que tiene el usuario sobre la atención recibida, considerando aspectos como la eficacia, la calidez, la comunicación y el respeto.

Consentimiento informado:

Proceso mediante el cual una persona acepta o rechaza un tratamiento de salud tras recibir información clara, comprensible y suficiente sobre riesgos, beneficios y alternativas.

Contraloría General de la República (CGR):

Organismo autónomo del Estado que fiscaliza el cumplimiento de la legalidad en instituciones públicas y emite dictámenes que orientan el actuar administrativo.

Derechos del paciente:

Conjunto de garantías que protegen la dignidad, la autonomía y el bienestar de las personas en contextos de atención en salud. En Chile, están establecidos en la Ley 20.584.

Dimensiones del cuidado:

Ámbitos que se consideran en una atención integral: biológica, psicológica, social y espiritual.

Empatía:

Capacidad de comprender y compartir las emociones, pensamientos o situaciones de otra persona, desde una actitud de respeto y apertura.

Escucha activa:

Habilidad para prestar atención plena a lo que una persona expresa, tanto verbal como no verbalmente, demostrando interés genuino y comprensión.

Inteligencia emocional:

Capacidad para identificar, comprender y gestionar las propias emociones y las de los demás, facilitando relaciones sanas y respuestas adaptativas.

Jurisprudencia administrativa:

Conjunto de dictámenes o pronunciamientos emitidos por organismos como la Contraloría, que interpretan y aplican normas en situaciones concretas.

Ley N.º 20.584:

Norma chilena que regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, tanto en el sector público como privado.

Trato digno:

Conducta respetuosa, amable y considerada hacia los usuarios y usuarias, que resguarda su integridad, privacidad y autonomía.

Usuario/a:

Persona que accede a un servicio de atención, ya sea en salud, educación o servicios sociales. Puede ser paciente, estudiante, cliente o beneficiario, según el contexto.