

GUIA DEL PARTICIPANTE CURSO:

“Trato Usuario y Humanización en la Atención”

Estimado/a participante:

¡Te damos la bienvenida al curso *Humanizando la Atención y el Trato!*

En esta guía encontrarás toda la información que necesitas para desarrollar exitosamente tu proceso formativo. Aquí se detallan los objetivos del curso, su estructura, contenidos, metodología de aprendizaje, sistema de evaluación, y los canales de apoyo disponibles durante tu experiencia formativa.

Te recomendamos leer detenidamente esta guía antes de comenzar el curso. Será tu principal recurso para navegar por los contenidos, comprender las actividades y resolver cualquier duda que surja en el camino.

¡ÉXITO!

INFORMACIÓN GENERAL DEL CURSO

- **Nombre del curso:** Humanizando la Atención y el Trato
- **Duración:** 40 horas
- **Modalidad:** E-learning asincrónico
- **Objetivo general:**
Aplicar principios legales, emocionales y comunicacionales que promuevan una atención humanizada y un trato digno, según normativa vigente, jurisprudencia administrativa y buenas prácticas institucionales.

Requisitos de Ingreso:

- Se requiere manejo a nivel usuario de pc. El participante debe poseer un computador con conexión a internet y un mínimo de 256mb de memoria RAM. Con programas de procesamiento de texto, Flash Player y Acrobat Reader. Windows XP, 7, 8 o similares: Mac os, Lotus, Word pad.
- Realizar inducción tecnológica y metodológica de la plataforma y el curso.

ESTRUCTURA PEDAGÓGICA

El curso se compone de 6 módulos, que integran lecturas, actividades interactivas, casos de reflexión y evaluaciones formativas. Está diseñado bajo un modelo de aprendizaje significativo (Fink, 2003), promoviendo la participación activa, la aplicación práctica y la reflexión crítica a partir de experiencias reales en contextos laborales.

APRENDIZAJES ESPERADOS	CONTENIDOS	DURACIÓN
Reconocer los conceptos fundamentales del conflicto, sus causas y evolución, considerando los diferentes tipos de conflictos y su impacto en las relaciones laborales	Módulo 1: Ley de Derechos y Deberes <ul style="list-style-type: none"> • Historia y propósito de la Ley 20.584 • Derechos fundamentales del paciente • Deberes de los usuarios en salud • Principios de trato digno, consentimiento informado y confidencialidad • Aplicación de la ley en el sector público y privado 	6
Identificar las etapas del ciclo del conflicto y las estrategias adecuadas para gestionarlo, evitando la escalada mediante técnicas de comunicación efectiva	Módulo 2: Humanización del trato <ul style="list-style-type: none"> • Definición de atención humanizada • Siete claves del trato humanizado • Dimensiones del cuidado integral • Rol del equipo de salud en la humanización • Enfoque ético y de derechos humanos en la atención 	6
Describir la influencia de las emociones en la resolución de conflictos, utilizando estrategias de autorregulación para mejorar la toma de decisiones y el control emocional	Módulo 3: Jurisprudencia de la CGR <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es la jurisprudencia administrativa? • Análisis de dictámenes relevantes de la CGR • Vulneraciones al trato digno detectadas por la Contraloría • Recomendaciones y medidas correctivas • Prevención de malas prácticas en contextos institucionales 	6
Distinguir entre las implicaciones y medidas específicas en el proceso de protección de datos personales y en el manejo de datos personales sensibles.	Módulo 4: Atención humanizada en salud <ul style="list-style-type: none"> • Enfoque biopsicosocial en salud • Modelo de calidad de servicio • Etapas del proceso de atención con enfoque humanizado • Experiencia del usuario y percepción de la atención • Clima organizacional y trato entre equipos 	7
Explicar los principios de la negociación basada en intereses, diferenciándola de la negociación posicional para alcanzar acuerdos mutuamente	Módulo 5: Inteligencia emocional <ul style="list-style-type: none"> • Emociones básicas y su gestión • Competencias personales y sociales según Goleman • Comunicación efectiva y escucha activa • Estrategias de autorregulación 	7

beneficiosos	emocional • Manejo de conflictos y situaciones complejas con usuarios	
Aplicar herramientas para la prevención y resolución de conflictos en entornos laborales, promoviendo relaciones colaborativas y ambientes de trabajo saludables	Módulo 6: Autocuidado y bienestar • Concepto de autocuidado y bienestar laboral • Riesgos psicosociales y fatiga por compasión • Prácticas de autocuidado individual y colectivo • Técnicas de pausa activa, contención emocional y neuroasociación • Promoción de espacios saludables dentro del equipo	8

TÉCNICAS METODOLÓGICAS

El curso utiliza metodologías activas e interactivas que favorecen el aprendizaje significativo. Estas incluyen:

- Estudio de casos reales de atención
- Simulaciones y reflexión guiada
- Cuestionarios formativos con retroalimentación
- Actividades interactivas tipo H5P
- Lecturas descargables y recursos audiovisuales

Se busca generar un aprendizaje situado, transferible al entorno laboral y conectado con los desafíos reales que enfrentan quienes trabajan en atención a personas.

SOPORTE Y COMUNICACIÓN

Durante el curso contarás con los siguientes apoyos:

- **Tutor experto en contenidos:** responderá tus preguntas académicas y publicará materiales complementarios.
- **Coordinador/a del curso:** brindará apoyo técnico y resolverá dudas operativas relacionadas con el uso de la plataforma.

Plazos de respuesta:

- Las consultas académicas serán respondidas en un máximo de 24 horas hábiles.
 - En caso de interrupciones en el funcionamiento de la plataforma, se comunicará vía correo electrónico y se extenderán los plazos correspondientes.
-

ACCESO A LA PLATAFORMA

Podrás ingresar al curso a través de un LMS (sistema de gestión del aprendizaje) habilitado 24/7. En él encontrarás:

- Módulos con actividades y contenidos
 - Zona de descargas (lecturas, glosario, recursos)
 - Herramientas de comunicación (foro, mensajería)
 - Evaluaciones y seguimiento de tu avance
-

EVALUACIÓN

El proceso evaluativo incluye:

- **Evaluaciones formativas por módulo:** actividades prácticas con retroalimentación automática para reforzar los aprendizajes.
- **Evaluación final sumativa:** compuesta por 20 preguntas aleatorias de selección múltiple y verdadero/falso.

Norma de evaluación:

- La nota final se expresa en escala de 1.0 a 7.0.
- Para aprobar el curso se debe obtener un mínimo de 70% de respuestas correctas, equivalente a **nota 4.0**.
- El participante tendrá hasta **tres intentos** para rendir la evaluación final.

El Curso contempla:

Evaluaciones parciales:

Se aplicarán en cada módulo para valorar los conocimientos adquiridos por los participantes. Estas actividades se corrigen automáticamente y cuentan con retroalimentación inmediata (feedback), lo que permite fortalecer el autoaprendizaje y reflexionar sobre los contenidos tratados.

Evaluación final:

Se aplicará al término del curso y tiene como objetivo medir la comprensión integral de los contenidos abordados en los seis módulos. Estará compuesta por veinte preguntas aleatorias de selección múltiple y verdadero/falso, representando el **100% de la nota del curso**.

Contenidos evaluados por módulo:

- **Módulo 1: Ley de Derechos y Deberes**
Reconoce los fundamentos legales de la Ley N.º 20.584 y su aplicación en la atención en salud, abordando los derechos y deberes del paciente, el consentimiento informado y la confidencialidad.
- **Módulo 2: Humanización del trato**
Identifica los elementos que constituyen una atención humanizada, destacando el trato digno, la empatía, la calidez y la comunicación efectiva en el vínculo con los usuarios.
- **Módulo 3: Jurisprudencia de la CGR**
Relaciona dictámenes y pronunciamientos de la Contraloría General de la República con buenas prácticas de trato, prevención de vulneraciones y estándares institucionales.
- **Módulo 4: Atención humanizada en salud**
Explica el modelo de atención humanizada desde un enfoque biopsicosocial, considerando las dimensiones del cuidado integral, la experiencia del usuario y la calidad del servicio.
- **Módulo 5: Inteligencia emocional**
Aplica herramientas de gestión emocional, autorregulación y empatía para enfrentar situaciones complejas o desafiantes en la atención a personas.
- **Módulo 6: Autocuidado y bienestar**
Emplea estrategias de autocuidado individual y colectivo para prevenir el desgaste emocional, fortalecer el bienestar laboral y fomentar prácticas saludables al interior de los equipos.