

PROGRESA CAPACITACIÓN

“LEY N 20.584 QUE REGULA LOS DERECHOS Y DEBERES QUE TIENEN LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON ACCIONES VINCULADAS A SU ATENCIÓN EN SALUD - HUMANIZANDO LA ATENCIÓN Y EL TRATO”

Modalidad mixta



OBJETIVOS GENERALES

Conocer las percepciones, experiencias, grado de satisfacción, expectativas y valoración que tienen los usuarios del sistema de salud respecto de la Ley de derechos y deberes de los pacientes en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, asimismo, el grado de conocimiento e implementación de la citada Ley de parte de los prestadores que otorgan atenciones.

Entregar lineamientos actualizados que promuevan una cultura institucional con foco en una atención de salud humanizada y de buen trato favoreciendo la satisfacción usuaria externa e interna.

Desarrollar competencias, habilidades y actitudes en los funcionarios que se desempeñan en el Instituto Psiquiátrico Dr. José Horwitz Barak, que favorezca la humanización en el trato, generando confianza y credibilidad hacia los distintos tipos de público de la Institución.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Al finalizar el curso se logrará cubrir los siguientes objetivos específicos:

- Identificar y conocer cuál es el Marco Legal que rige a los funcionarios de la salud, respecto de los derechos y deberes de los pacientes.
- Conocer y comprender el marco legal de la ley 20.584.
- Identificar y distinguir las formas de aplicación de las distintas disposiciones que consagra la ley.
- Definir y estandarizar el concepto de trato y cuidado humanizados en la institución o establecimiento de salud donde se imparte el curso.
- Promover la aplicación del trato y cuidado humanizado (desde el ingreso hasta el egreso del paciente), en todas las acciones en beneficio del paciente y su entorno.
- Identificar estrategias que optimicen el trato y cuidado humanizado a los pacientes en todo momento de su atención de salud.
- Identificar las estrategias que optimicen el trato humanizado a los equipos de salud.
- Visibilizar la importancia de la humanización en el espacio de salud.
- Favorecer la toma de consciencia, desarrollo y fortalecimiento de competencias individuales y colectivas ante una situación en crisis y/o de conflicto.
- Aplicar técnicas que fortalezcan las variables de inteligencia emocional en el trabajo.
- Entregar técnicas de contención que favorezcan la autorregulación y correulación emocional

PROGRAMA

MODULO I - Ley de Derechos y Deberes:

1. Breve historia de la "Ley de derechos y deberes de los pacientes" N° 20.584.
2. Conceptos Fundamentales "Ley de derechos y deberes de los pacientes".
3. Esquema constitucional que se incorpora en la Ley.
4. Catálogo de derechos expresos:
 - a) Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.
 - b) Recibir un trato digno, respetando su privacidad.
 - c) Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.
 - d) Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.
 - e) Ser informado de los costos de su atención de salud.
 - f) No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.
 - g) Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.
 - h) Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.
 - i) Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.
 - j) Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.
 - k) Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.
 - l) Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.
 - m) Que el personal de salud porte una identificación.
 - n) Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.
 - o) Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.
 - p) Toda persona mayor de 60 años y/o con discapacidad tendrá derecho a Atención Preferente.
5. Del consentimiento informado.
6. De los Comités de Ética.
7. Procedimientos generales para su resguardo.
8. Deberes de las personas en su atención de salud.
 - a) Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
 - b) Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.
 - c) Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
 - d) Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.
 - e) Tratar respetuosamente al personal de salud.
 - f) Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.
 - g) Dar prioridad a personas con derecho a Atención Preferente.
9. Cumplimiento de la Ley.

MODULO II - Humanización del trato:

1. Atención humanizada:
 - a) Emplear las siete (7) Claves para Humanizar la atención en salud.
 - b) Seguridad del paciente.
 - c) Mejoramiento continuo de los procesos.
 - d) Manejo del dolor.
 - e) Calidez.
 - f) Comunicación efectiva.
 - g) Información y fidelización del paciente.
2. Humanización:
 - a. Organización Mundial de la Salud.
 - b. Ministerio de Salud.
 - c. Trato digno.
 - d. Hospital Amigo.

- e. Tutor.
- f. Dimensiones del cuidado humanizado.
- g. Actividades relacionadas al trato y cuidado humanizado.
- h. Humanización con el equipo de salud.

MODULO III - Análisis de jurisprudencia de la contraloría general de la república.

Poder analizar lo relativo a los pronunciamientos emanados desde el órgano contralor, que se apliquen casos concretos atinentes a la realidad de la institución donde laboran los participantes.
Sesión zoom sincrónica (a consideración del solicitante) o taller en sesión presencial.

MODULO IV - Humanización de la atención y el trato en el área de la salud.

- ¿Qué es la atención humanizada?
- La humanización del servicio.
- Principios de la humanización en salud.
- Ley de derechos y deberes.
- Enfoque de derechos humanos en salud, elementos fundamentales.
- Calidad de servicio en la atención a usuarios.
- Modelo de calidad de servicio.

MODULO V - Inteligencia emocional y su impacto en las relaciones interpersonales.

- Emociones básicas, y cómo influyen en nuestra cotidianidad.
- Competencias de la inteligencia emocional.
- Inteligencia emocional en el trabajo.
- Comunicación efectiva.
- Tipos de Comunicación.
- Abordaje de situaciones complejas frente a agresiones físicas y/o verbales.
- Técnicas de primeros auxilios psicológicos.

MODULO VI - Herramientas para fortalecer los espacios de autocuidado.

- Recursos personales para autorregularse emocionalmente.
- Habilidades comunicativas, escucha activa, empatía y asertividad.
- Fortalecimiento de la confianza.
- Reconocimiento del autocuidado en el trabajo.
- Técnicas para fortalecer el autocuidado al interior de la institución.
- Técnica vivencial de neuroasociación “conectando con mis recursos”.

DURACION

21 HORAS PEDAGÓGICAS

METODOLOGÍA Y CONSIDERACIONES

- Se proporcionan las herramientas que posibilitarán a los participantes construir y avanzar en su propio aprendizaje. Foros, correos, Chat.
- Plataforma Virtual Asincrónica (Acceso 24/7 durante toda la duración del curso) a la que se puede acceder por diferentes periféricos (celular, Tablet o PC).

- La empresa acredita que el relator tiene formación y experiencia en la temática, de acuerdo a CV adjunto.
- Además de los contenidos tratados en cada módulo, existirá material descargable y bibliografía complementaria, como así también videos de interés.
- Durante la realización del curso existe acompañamiento al alumno, en lo relacionado al acceso a plataforma y navegación en ella a través de mesa de ayuda y también en lo relacionado a lo académico, mediante foros, lo que hará fluida la comunicación con el docente y el área de soporte, con la finalidad de dar pronta solución a las consultas. Además, se establece un grupo de Whatsapp con los participantes y se hará seguimiento telefónico de ser necesario.
- Se establece la entrega de reportes semanales a la Unidad de Capacitación, que detalla el avance de cada alumno en el curso, a fin de identificar y asegurar la no deserción, además de acceso a la plataforma para la Unidad de Capacitación con el fin de monitorear estos avances y proponer mejoras.
- Flexibilización de fechas para avances, controles y/o Foros.
- Es de nuestro interés la protección de los datos de los participantes, por ello, mediante la presente propuesta declaramos una cláusula de confidencialidad para dicha protección.
- Al finalizar el curso, se entregará a la Unidad de Capacitación el informe final en formato digital que contiene el programa desarrollado, la lista de participantes, ruts, notas obtenidas y el avance logrado de los módulos y tabla resumen con resultados consolidados de la evaluación de reacción de los participantes basado en encuesta de satisfacción. Los alumnos podrán descargar desde la plataforma los certificados de realización del curso.
- Orientación permanente a la Educación de Adultos.