

RESUMEN DEL CURSO

¿De qué trata este curso?

El curso “**Humanizando la atención y el trato**” está diseñado para fortalecer competencias clave en trabajadores y trabajadoras que se desempeñan en contextos de atención a personas. A través de un enfoque práctico y reflexivo, se abordan herramientas legales, emocionales y comunicacionales para mejorar la calidad de la atención, fomentar el respeto y dignidad hacia los usuarios, y promover el bienestar personal en contextos laborales exigentes.

¿Cuál es su objetivo?

Aplicar principios legales, emocionales y comunicacionales que promuevan una atención humanizada y un trato digno, según normativa vigente, jurisprudencia administrativa y buenas prácticas institucionales.

¿Qué aprenderás?

Durante este curso, desarrollarás conocimientos y habilidades para:

- Comprender los derechos y deberes de los pacientes establecidos por la Ley N.º 20.584.
 - Identificar los fundamentos éticos y normativos del trato humanizado.
 - Analizar jurisprudencia relevante emitida por la Contraloría General de la República.
 - Aplicar modelos de atención humanizada en distintos contextos de atención.
 - Incorporar herramientas de inteligencia emocional en la interacción con usuarios.
 - Emplear estrategias de autocuidado que protejan tu salud emocional y fortalezcan el clima laboral.
-

¿Cómo se estructura?

El curso está compuesto por **6 módulos temáticos**, organizados en tres fases:

1. **Inicio:** Introducción al marco legal y ético de la atención humanizada.
 2. **Desarrollo:** Módulos con actividades prácticas, estudio de casos y simulaciones.
 3. **Cierre:** Evaluación final integradora y retroalimentación de aprendizajes.
-

¿Cómo aprenderás?

- Lecturas descargables por módulo
 - Casos de reflexión con preguntas abiertas
 - Actividades prácticas interactivas (tipo H5P)
 - Evaluaciones formativas y sumativa final
 - Recursos visuales y herramientas de aplicación directa
-

¿Cómo se aprueba?

Para aprobar el curso, deberás:

- Realizar todas las actividades formativas por módulo
- Aprobar la evaluación final con un **mínimo de 70% (nota 4.0)**
- Participar activamente en los ejercicios de aplicación

¿A quién está dirigido?

Este curso está orientado a personas que trabajan en atención a usuarios, especialmente en salud, educación, programas sociales y servicios públicos, que buscan **mejorar la calidad del trato y cuidar su salud emocional** en contextos de alta demanda interpersonal.

RESUMEN POR MÓDULOS

Módulo 1: Ley de Derechos y Deberes

En este módulo se aborda la **Ley N.º 20.584**, que regula los derechos y deberes de las personas en el contexto de atención en salud. Se revisan los principales derechos del paciente, como el trato digno, la confidencialidad, el consentimiento informado, y se analizan los deberes asociados a la conducta responsable del usuario. El objetivo es **reconocer el marco legal** que fundamenta una atención respetuosa, ética y centrada en la persona.

Módulo 2: Humanización del trato

Este módulo profundiza en el concepto de **trato humanizado**, incorporando elementos como la empatía, la calidez, el lenguaje adecuado y la comunicación efectiva. Se exploran las **siete claves para humanizar la atención** y se reflexiona sobre cómo llevarlas a la práctica en distintos escenarios. El propósito es **distinguir los principios y dimensiones del cuidado humanizado**, promoviendo una atención centrada en la dignidad del otro.

Módulo 3: Jurisprudencia de la Contraloría General de la República

Aquí se analiza la **jurisprudencia administrativa** emitida por la Contraloría General de la República en relación con el trato a usuarios/as y el cumplimiento de normas. A través de **casos reales**, se revisan sanciones, recomendaciones y aprendizajes institucionales. Este módulo permite **relacionar el marco legal con su aplicación concreta**, reforzando el valor del cumplimiento y la responsabilidad institucional.

Módulo 4: Atención humanizada en salud

Este módulo presenta el **modelo de atención humanizada**, considerando sus fundamentos en el enfoque biopsicosocial, los derechos humanos y la calidad del servicio. Se analizan las etapas del proceso de atención y las percepciones de los usuarios sobre el trato recibido. Se busca **explicar cómo**

se integran los principios humanizadores en la práctica profesional diaria.

Módulo 5: Inteligencia emocional

En este módulo se desarrollan habilidades de **inteligencia emocional** aplicadas a contextos de atención a personas. Se abordan las emociones básicas, la autorregulación, la empatía, y la comunicación efectiva. A través de ejercicios y casos, se invita a **aplicar estrategias de manejo emocional** frente a situaciones complejas o conflictivas con usuarios o equipos de trabajo.

Módulo 6: Autocuidado y bienestar

El curso finaliza con un enfoque en el **autocuidado del trabajador o trabajadora**, reconociendo los riesgos psicosociales asociados a labores de atención y proponiendo herramientas para fortalecer la salud emocional y el bienestar. Se exploran técnicas como las pausas activas, la contención emocional y la neuroasociación. El objetivo es **emplear prácticas sostenibles de autocuidado** para preservar la salud mental en entornos laborales exigentes.