

HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN Y CALIDAD EN EL TRATO USUARIO

RED LEARNING
Formamos para crecer

 *Curso*
120
HORAS

INTRO-DUCCIÓN

La atención en salud, abordada desde la enfermedad ha perdido las relaciones humanas, la comunicación y el trato. El lenguaje utilizado es complejo, y la tecnología ha cobrado gran relevancia alejando a la persona que atiende con aquel que la recibe. Las expresiones de poder y muchas veces de arrogancia del personal de salud afecta la credibilidad del personal de salud.

La Humanización debe llevar a un cambio en las estructuras, en la forma de trabajar y también de las personas. La humanización de la clínica y de la salud pública depende en gran parte, de una reforma de la tradición médica y epidemiológica.

A través de este programa, podrás generar una reflexión donde se analice la comprensión del ser humano como un ser integral que tiene cuerpo, pero también sensaciones, deseos, miedos y cuya vida transcurre en un entorno económico, familiar, laboral, etc. En ese sentido, te permitirá combinar la objetivación científica del proceso salud/enfermedad/intervención con nuevos modos de operar como la incorporación del sujeto y de su historia desde el momento del diagnóstico hasta la intervención, facilitando la creación de vínculos entre los equipos y los usuarios, y evitando aquellos problemas que deshumanizan: la excesiva tecnificación, la cosificación del ser humano, la prisa, la superficialidad en el trato, el uso de un lenguaje confuso o la ausencia de comunicación, el manejo inadecuado del dolor, la infraestructura cuando las condiciones no permiten la privacidad o se descuidan aspectos psicológicos del trato por ejemplo.



Objetivo General

Desarrollar competencias, habilidades y actitudes en los profesionales y técnicos para diseñar estrategias que promuevan la humanización de la atención en salud, tanto a nivel de relaciones interpersonales que componen los equipos de salud-usuarios como en la cultura organizacional de los Centros de Salud

DESTINATARIOS

Enfermeras(os), técnicos en enfermería, o Profesionales de la Salud que deseen desarrollar competencias que promuevan la humanización en el trato al usuario

CONTENIDOS

MÓDULO 1

Introducción a la Humanización y Derechos Humanos

OBJ. ESPECÍFICOS

Comprender la importancia del enfoque de Humanización y Derechos Humanos en la atención de usuarios.

HORAS

25 horas

CONTENIDOS

Definiciones y características de la humanización

Principio constitucional del respeto a la dignidad humana:

Legislación y la humanización de la atención.

Enfoque de derechos humanos en salud, elementos fundamentales.

La calidad del servicio como derecho de los usuarios, una obligación de los profesionales y técnicos de la salud.

Principios generales de Bioética en el ámbito de la atención de salud.



MÓDULO 2**Comunicación en el proceso de atención en salud****OBJ. ESPECÍFICOS**

Entregar herramientas teóricas y prácticas para mejorar la comunicación dentro del proceso de atención en salud en entornos terapéuticos.

HORAS

25 horas

CONTENIDOS

Tipos de comunicación, verbal, no verbal.
Comunicación terapéutica, herramientas prácticas.
Perfil del paciente, familia y equipo de salud.
Variable que afectan la humanización del servicio.
Inteligencia emocional y su importancia para la humanización en salud.
Aplicación del análisis transaccional y la Gestalt a la comunicación en salud.

MÓDULO 3**Servicio humanizado****OBJ. ESPECÍFICOS**

Generar conductas de autocuidado orientadas a dar un servicio humanizado de la salud.

HORAS

25 horas

CONTENIDOS

Autocuidado en la salud: Burn-out.
Redes y negociación.
Gestión del conocimiento y liderazgo.
Relaciones humanas.
La relación de ayuda en diferentes contextos o situaciones difíciles: Dinámicas del duelo.

MÓDULO 4

Gestión hacia la humanización

OBJ. ESPECÍFICOS Diferenciar una gestión orientada hacia la humanización en el trabajo del equipo de salud.

HORAS 25 horas

CONTENIDOS

El cliente externo, cliente interno.
La humanización de la atención en la planificación y evaluación del equipo de salud.
Encuesta, cliente incógnito, observación in situ, entrevistas.
Gestión para el cambio.
Evaluación, análisis y diseño del plan de acción.



MÓDULO FINAL

**TEST GLOBAL
PROYECTO DE INTEGRACIÓN TEÓRICO PRÁCTICO**

Integrar los fundamentos teóricos con enfoque de salud familiar y la humanización en el trato al paciente

20 HORAS

The image features a teal background with a photograph of several hands clasped together in a circle, symbolizing teamwork and support. The text is centered over this image.

RED LEARNING
Formamos para crecer