

Presentación Curso:

**HUMANIZACIÓN Y
TRATO AL
USUARIO
24 HRS
MODALIDAD E-LEARNING
ASINCRÓNICO**

ORGANISMO TECNICO ACREDITADO POR :



REGISTRO 48573

ORGANISMO TECNICO CERTIFICADO POR :



REGISTRO 524

OTEC INNOVACION CAPACITACIONES EIRL

INDEPENDENCIA Nº 647 OF.108 – Fono: +56 9 64124965 - E-mail: salud@innovacioncapacitaciones.cl

CHILLÁN

Dirigido a:	
Profesionales, técnicos y alumnos de último año de carreras del área Salud.	
Nombre del curso	HUMANIZACION Y TRATO AL USUARIO
Nro. de horas	24 hrs Pedagógicas
Objetivos del curso	<p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Desarrollar competencias en las personas quienes prestan atención en servicios de salud, agregando valor y siendo atingentes con una visión en orientación del servicio de Calidad; incluyendo el buen trato, humanización del servicio y los derechos y deberes tanto para el prestador, como al usuario y sus familias. <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fomentar una cultura del servicio ➤ Comprender la perspectiva del usuario ➤ Desarrollar y fomentar habilidades y capacidades que faciliten la atención de calidad ➤ Integrar experiencias, metodologías y aplicabilidad técnica para la mejora continua ➤ Sustener una eficiencia en la atención al usuario, siguiendo visiones e ideas organizacionales ➤ Sobrepasar las expectativas de los usuarios, generando una mejor experiencia del servicio
Contenidos	<p>MODULO I: COMUNICACIÓN EFECTIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Entender el acto comunicativo. <input type="checkbox"/> Comprender que todo acto es comunicación. <input type="checkbox"/> Observar de qué manera nos dirigimos a otras personas. <input type="checkbox"/> Analizar las consecuencias de producir una Escucha Activa y Efectiva. <p>MODULO II: TÉCNICAS Y HABILIDADES COMUNICACIONALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Lograr incorporar técnicas para una correcta comunicación. <input type="checkbox"/> Conocer las resistencias propias y del ambiente al momento de comunicar. <input type="checkbox"/> Lograr practicar técnicas y trucos para una correcta comunicación <p>MODULO III: CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Redefinir el concepto de Usuario. <input type="checkbox"/> Reconocer los tipos de Usuario. <input type="checkbox"/> El Usuario: Actor Clave. <input type="checkbox"/> Lograr manejar objeciones contingentes y situaciones límites. <p>MODULO IV: AUTOCUIDADO</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Entender a qué refiere el concepto: Conciencia Corporal. <input type="checkbox"/> Conocer las enfermedades más comunes producidas en el trabajo. <input type="checkbox"/> Comprender los efectos que tienen en nosotros tales enfermedades. <input type="checkbox"/> Entender el concepto de Auto-cuidado. <input type="checkbox"/> Ser capaces de reducir: la tensión muscular, el dolor y el estrés. <input type="checkbox"/> Comprender de qué manera estas mejoras interfiere directamente en las Relaciones Interpersonales. <input type="checkbox"/> Mejorar las relaciones interpersonales promoviendo el diálogo y el trabajo en equipo. <input type="checkbox"/> Obtener herramientas de relajación que les aporten a aminorar las tensiones y el stress que se presenta tanto en el trabajo como para su vida en general.
Programación del curso	<p>- Activación de Usuario en Plataforma y/o envío de datos: Un día antes del inicio del curso</p> <p>-Inicio del curso: Primer miércoles del mes</p> <p>- Plazo para finalizarlo: 90 días después del inicio (horario libre).</p> <p>- Certificado en Plataforma: Inmediatamente rendida la evaluación</p>

Valor del curso	\$ 40.000
Valor en OFERTA	\$ 10.000 (Válido por tiempo limitado)
Otras Ofertas	Curso válido para ser elegido en Packs y Súper Packs Innovación (ver en Ofertas)

LO QUE DEBES CONSIDERAR

- Es un curso asincrónico, donde manejas tus tiempos de conexión.
- Lo anterior, te permite tomar más de uno.
- Las ofertas son válidas por tiempo limitado, infórmate de sobre las fechas de vigencia en nuestro Fanpage de Facebook.
- En cada curso se incluye el material de lectura descargable y/o Videos.
- Existen Foros donde puedes dejar tus dudas, las cuales serán aclaradas por el tutor del curso.
- En cada curso se considera la evaluación, que puede ser una prueba final, pruebas por módulos y/o un trabajo.
- Tienes tiempo limitado para responder las pruebas y solo tendrás un intento.
- En la calificación, se considera el 60% de aprobación. Se aprueba con nota 4.0 o superior (promedio final).
- Dispones de 90 días para realizar el curso.
- Certificado disponible inmediatamente para descarga, al completar la totalidad de evaluaciones y aprobar el curso.
- Una vez iniciado el curso, no te puedes cambiar a otro.
- No hay devolución de dinero por la no participación.
- Debes tener una conexión a Internet estable, para la realización de las evaluaciones.