



CURSO

ATENCIÓN EN EL **TRATO AL USUARIO**

120 HORAS

CONTIENE:



VIDEOS



CASOS PRÁCTICOS



**CONTENIDO
INTERACTIVO**

Dirigido A

Estudiantes y profesionales del área de salud.



OBJETIVOS GENERALES

Reconocer la importancia de la atención de calidad y el buen trato al usuario, fortaleciendo su potencial comunicacional y capacidad para dar respuesta a los principales conflictos que se presentan en práctica clínica.





DURACIÓN DEL CURSO

120 HORAS

MODALIDAD DEL CURSO

100% Online
Asincrónica

METODOLOGÍA

DEL CURSO

Esta especialización se distingue por poder cursarse en un formato 100% online, adaptándose a las necesidades y obligaciones del estudiante, de forma asincrónica y completamente autogestionable.

El alumno podrá elegir qué días, a qué hora y cuánto tiempo dedicarle al estudio de los contenidos del programa. Siempre en sintonía con las capacidades y aptitudes dedicadas al mismo.

El orden y distribución de las asignaturas y sus temas está especialmente diseñado para permitir que cada estudiante decida su dedicación y autogestione su tiempo. Para ello, dispondrá de materiales teóricos presentado mediante textos enriquecidos, presentaciones multimedia, ejercicios, videos y casos prácticos, donde podrá evocar de forma ordenada el conocimiento y entrenar la toma de decisiones que demuestre su capacitación dentro del ámbito de la enseñanza.



CONTENIDOS

Trato al Usuario

MÓDULO 1

- 1) Definiciones y características de la humanización.
- 2) Principio constitucional del respeto a la dignidad humana.
- 3) Enfoque de derechos humanos en salud.
- 4) Integración de perspectivas de género en salud pública.
- 5) Calidad de servicio como derechos de usuarios.
- 6) Principios generales de bioética en salud.
- 7) Casos prácticos.
- 8) Evaluación unidad.

MÓDULO 2

- 1) Perfil del paciente, familia y equipo de salud.
- 2) Tipos de comunicación.
- 3) Comunicación terapéutica y herramientas prácticas.
- 4) Inteligencia emocional y su importancia para la humanización en salud.
- 5) Aplicación del análisis transaccional y la gestalt a la comunicación en salud.
- 6) Variable que afectan la humanización del servicio.
- 7) Casos prácticos.
- 8) Evaluación de Unidad.



CONTENIDOS

Trato al Usuario

MÓDULO 3

- 1) Gestión de conocimiento y liderazgo.
- 2) Redes y negociación.
- 3) Autocuidado en salud BURN-OUT.
- 4) Que es el síndrome de burnout.
- 5) Relaciones humanas.
- 6) Duelo y su enfrentamiento.
- 7) Casos prácticos.
- 8) Evaluación unidad.

MÓDULO 4

- 1) El Cliente externo e interno.
- 2) La humanización de la atención en la planificación y evaluación del equipo de salud.
- 3) Metodología de investigación en satisfacción usuaria.
- 4) Diseño de estrategias con el plan de acción.
- 5) Gestión para el cambio.
- 6) Casos prácticos.
- 7) Evaluación unidad.

MÓDULO FINAL

- 1) Evaluación Final.





Capacitaciones



**CONTENIDO
INTERACTIVO
E-Learning**



+51 915 034 269



informaciones@4hc.pe