



PROGRAMA CURSO

BUEN TRATO Y SATISFACCIÓN USUARIA

INFORMACIÓN GENERAL

En los servicios de salud, el buen trato no es solo una actitud deseable, sino un componente esencial de la calidad de atención y del respeto a la dignidad de las personas. Este curso entrega herramientas teóricas y prácticas para fortalecer las habilidades comunicacionales, la empatía y la resolución adecuada de situaciones difíciles, promoviendo una cultura organizacional centrada en la satisfacción usuaria, desarrollando aspectos claves del trato digno, la escucha activa, la gestión de reclamos y sugerencias, y la comprensión de las experiencias de las personas usuarias.

A través de una metodología e-learning asincrónica, permite reflexionar sobre la práctica cotidiana y adquirir recursos concretos para mejorar la relación entre los equipos de salud y la comunidad, con foco en el respeto, la cercanía y la confianza.

DURACIÓN

80 horas pedagógicas de duración.

DIRIGIDO A

Todos los integrantes del equipo de salud, sin distinción de rol o función, promoviendo una cultura de buen trato desde lo clínico, técnico y administrativo.

CERTIFICADO

Descarga automática desde el aula virtual.

REQUISITOS DE APROBACIÓN

- Completar el 100% de los contenidos en plataforma e-learning.
- Obtener un mínimo del 60% en la evaluación final, equivalente a una nota igual o superior a 4,0.

TEMARIO

MÓDULO 1: INTRODUCCIÓN Y MARCO NORMATIVO

- Contextualización de la situación actual de satisfacción usuaria.
- Sistema de salud y marco normativo de los servicios de salud pública.
- Lineamientos de calidad en los servicios de salud.

MÓDULO 2: CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRATO USUARIO EN LA ATENCIÓN DE SALUD

- Satisfacción usuaria en servicios sanitarios.
- Consideraciones para la humanización y buen trato.
- Estrategias que mejoran la satisfacción usuaria.
- Expectativas del usuario en la atención de salud.
- Otros factores que influyen en la satisfacción usuaria.

MÓDULO 3: HERRAMIENTAS DE FORTALECIMIENTO A LA SATISFACCIÓN USUARIA

- Habilidades en la comunicación entre pacientes y equipos de salud
- Consideraciones para mejorar la relación entre usuarios y personal de salud
- Abordaje del paciente difícil

MÓDULO 4: EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA DEL TRATO USUARIO, HERRAMIENTAS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD

- Modelo de protocolo de atención y trato al usuario
- Estrategias de mejoramiento del trato usuario