



Trato al Usuario

Duración total: 50 horas

Modalidad: Asincrónica

Objetivo General:

Desarrollar en los participantes las competencias necesarias para brindar una atención empática, respetuosa y efectiva a los usuarios del sistema de salud, promoviendo la humanización del servicio, el cumplimiento de los derechos del paciente y la resolución adecuada de conflictos en el ámbito asistencial.

Objetivos Específicos:

Comprender los principios y fundamentos del trato al usuario en los servicios de salud.

Reconocer la importancia de la comunicación efectiva, la empatía y el respeto como pilares del buen trato.

Identificar las principales patologías AUGÉ y su relación con la promoción de la salud y la calidad de atención.

Aplicar estrategias de resolución de conflictos orientadas a mejorar la satisfacción del usuario y fortalecer la confianza institucional.

Módulos del Curso:

1-Introducción y Conceptos Generales

Principios del trato al usuario.

Comunicación efectiva en la atención de salud.

Empatía y respeto como valores fundamentales.

Derechos y deberes del paciente.

2- AUGÉ, Patologías y Promoción en Salud

Marco general del Régimen de Garantías Explícitas en Salud (AUGE/GES).

Principales patologías AUGÉ y su impacto en la atención.

Estrategias de promoción de la salud y prevención de enfermedades.

Rol del personal en la educación y orientación del usuario.

3-Resolución de Conflictos

Tipos y causas frecuentes de conflictos en la atención sanitaria.

Técnicas de comunicación asertiva y manejo de situaciones difíciles.

Estrategias de mediación y negociación.

Prevención de conflictos y mejora continua del trato al usuario.

Metodología del Curso Asincrónico

El curso se desarrollará completamente en modalidad asincrónica, a través de una plataforma virtual de aprendizaje (LMS), disponible las 24 horas del día durante el período establecido. Esta modalidad permite al participante avanzar a su propio ritmo, accediendo a los materiales y actividades desde cualquier dispositivo con conexión a internet.



1. Estrategia de Aprendizaje

El proceso formativo se centra en el aprendizaje autónomo y flexible, donde cada participante gestiona su tiempo de estudio de acuerdo con su disponibilidad. La metodología combina distintos recursos pedagógicos digitales que promueven la comprensión, análisis y aplicación práctica de los contenidos.

2. Recursos Didácticos

Lecturas guiadas: Materiales teóricos descargables y diseñados con lenguaje claro, esquemas y ejemplos prácticos.

Presentaciones interactivas: Diapositivas con resúmenes de conceptos clave y ejercicios de reflexión.

Videos de apoyo: Material audiovisual breve y complementario, orientado a reforzar los contenidos principales de cada módulo (sin incluir clases explicativas grabadas).

Casos prácticos: Situaciones reales o simuladas que permiten aplicar los conocimientos adquiridos.

Foros de participación: Espacios asincrónicos para el intercambio de ideas y resolución de dudas, moderados por el tutor

3. Rol del Tutor

El tutor o facilitador cumple un rol de acompañamiento y orientación, respondiendo consultas en foros o mensajería interna de la plataforma. Asimismo, entrega retroalimentación personalizada sobre las actividades evaluativas y fomenta la participación activa del estudiante.

4. Evaluación del Aprendizaje

La evaluación es continua y formativa, con instrumentos que valoran tanto la comprensión teórica como la aplicación práctica:

Cuestionarios en línea por módulo.

Actividades prácticas o estudios de caso.

Evaluación final integradora.

La aprobación del curso requerirá una nota mínima de 4.0 (en escala de 1.0 a 7.0) y un avance total del 100 % en los contenidos.

5. Seguimiento y Soporte

El sistema registra automáticamente el progreso, tiempo de conexión y resultados obtenidos por cada participante. En caso de dificultades técnicas, el estudiante podrá contactar al soporte académico o técnico mediante correo electrónico o chat interno.

6. Cierre y Certificación

Una vez completadas todas las actividades, el participante podrá descargar su certificado digital de aprobación desde la sección correspondiente de la plataforma, con validez oficial emitida por OTEC JCCD LTDA.