

**PROGRAMA CURSO**

**“Humanizando la Calidad en la Atención”**

**PÚBLICO OBJETIVO**  :Esta capacitación está orientada a todos los funcionarios de la red de Salud Metropolitano Sur Oriente.

**MODALIDAD** :Presencial

**FECHAS DE EJECUCIÓN** : 10 y 12 de Septiembre de 8.30 a 17.30 Grupo 1

9 y 12 de Octubre de 8.30 a 17.30 Grupo 2

**LUGAR** : Dependencias del Departamento de Gestión de Capacitación de las personas de la Dirección de Servicio de Salud Metropolitano Sur Orientes.

**OBJETIVO GENERAL DE LA ACTIVIDAD**

1) Capacitar a los asistentes sobre las nuevas tendencias en las relaciones con los usuarios y orientar

estrategias a desarrollar tanto desde la óptica de la prestación como de la calidad de los servicios de salud.

2) Establecer y fomentar la importancia para los equipos de salud, del autocuidado y el cuidado

psicoespiritual de los enfermos, familiares y funcionarios en el trabajo habitual y/o en unidades de acompañamiento.

**OBJETIVO ESPECÍFICO DE LA ACTIVIDAD**

Al finalizar el curso se espera cumplir los siguientes objetivos específicos:

1) Ofrecer elementos teórico - prácticos que permitan que la atención a los usuarios y su entorno familiar se

lleve a cabo en el reconocimiento del ser humano integral.

2) Contextualizar las estrategias que permitan la humanización del servicio de salud partiendo de la cultura

organizacional de las empresas y conforme a su propio modelo de atención en salud.

3) Formar en el campo relacional y humano a todos los integrantes del equipo de salud y al personal

administrativo que apoya el proceso asistencial, de manera que la atención en salud tome en cuenta los

factores biológicos, sociales, relacionales, cognitivos, emotivos, éticos y espirituales que la rodean.

4) Desarrollar la capacitación humana-espiritual de los equipos de salud para un liderazgo efectivo.

5) Reflexionar en profundizar sobre las bases antropológicas que sustentan el trabajo en humanización y

acompañamiento espiritual en salud desde un contexto de diálogo interreligioso.

6) Profundizar en una atención humanizada de los enfermos.

7) Desarrolla actitudes, habilidades y adquirir conocimientos para acompañar a las personas en la búsqueda

de sentido de los acontecimientos que implican pérdidas y sufrimiento.

**CONTENIDOS**

**MÓDULO I**

**HUMANIDAD Y HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN DE SALUD**

Ø ¿Qué es la persona humana?

Ø ¿Todos somos iguales o diferentes? Dignidad del ser y dignidad moral.

Ø Valores humanos: ¿qué son?

Ø Trato humano al paciente

**MÓDULO 2**

**BASES ANTROPOLÓGICAS EN LA ATENCIÓN DE SALUD**

Ø Vocación y Trabajo

Ø Marco de humanización y acompañamiento al usuario en la atención de salud.

Ø Humanización en salud

Ø Marco bioética en la humanización de salud

Ø Conceptos de No-maleficencia, Justicia, Beneficencia y Autonomía

Ø Actitudes, habilidades y conocimientos para acompañar a las personas en la búsqueda de sentido de los

acontecimientos que implican pérdidas y sufrimiento

**MÓDULO 3**

**SER HUMANO EN RELACIÓN**

Ø El Ser Humano y su adaptación al ambiente.

Ø El diálogo como elemento integrador.

Ø Comunicación como factor preponderante en la relación humana.

Ø Comunicación efectiva y resolución de problemas.

• ¿Qué es la comunicación?

• Tipos de comunicación.

• Errores en la comunicación.

• ¿Cómo nos comunicamos?

Ø Libertad humana y capacidad para decidir.

Ø Explicar o comprender.

Ø Motivaciones: motor y sentido del propio trabajo en salud.

Ø Empatía para entender la realidad del otro.

Ø Actitudes, habilidades y conocimientos para acompañar a otros en un proceso de cambio.

Ø Paso práctico: Empatía.

**MÓDULO 4**

**ATENCIÓN DE PÚBLICO**

Ø Objetivos de la tarea de atención de público

• Encuentro humano

• Manejo de conflictos

• Contención emocional

Ø Paso Práctico

• Dinámica grupal.

**Evaluación final**

**PERSONA DE CONTACTO :** Paula Azócar Espinoza

 Correo electrónico:**pazocare@ssmso.cl**

Teléfono: 25762561 Anexo: 262561

**INSCRIPCION :** Las inscripciones se realizarán a través de las Unidades de Capacitación de Cada

Establecimiento.