

FICHA TÉCNICA ATENCION CENTRADA EN EL USUARIO

NUMERO DE HORAS:	60 HORAS
VALOR:	\$ 50.000
PERFIL DE INGRESO:	Todo el personal que labora en instituciones del área de la salud

JUSTIFICACIÓN

Frente a la atención centrada en las enfermedades, propia de la tecno-medicina, hay quienes propugnan centrar la atención en el paciente. Esto, que desde una perspectiva científica puede parecer poco operativo, no viene a ser sino una nueva formulación del "no hay enfermedades sino enfermos", o una puesta en práctica del modelo biopsicosocial que propugna la teoría de sistemas, modelo en el cual se tiene en cuenta no solo la dolencia orgánica sino cómo la vive el paciente y cómo afecta tanto a su sistema de valores como a su entorno.

En consecuencia, la atención del paciente y su familia se debe realizar de manera congruente con las características socioculturales individuales y de acuerdo con las condiciones específicas de salud. Para ello se espera que el plan de cuidado y tratamiento sea recibido por el paciente bajo condiciones de seguridad, el respeto a sus derechos, de manera informada, con acciones de educación sobre su enfermedad y con el propósito de obtener los resultados esperados.

El talento humano en la salud tiene la más humana de las profesiones luego la atención que se centra en el paciente así como el

reconocimiento del ser humano desde sus ámbitos física, emocional, social y espiritual de tal forma que se conciba de una forma integral pero reconociendo la singularidad como individuo. Todo esto debe permitir que el paciente sea capaz de elegir sus fines y decidir cuáles son los medios más idóneos para conseguirlos, transformando si es necesario, su propio medio y cambiándose a sí mismo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer la comunicación y dialogo para la trasmisión efectiva y asertiva de información.
- Dotar a los colaboradores de elementos necesarios para mejorar sus habilidades de comunicación asertiva con el paciente, familia y comunidad.
- Promover clima organizacional más humano y cálido, fortaleciendo el trabajo en equipo: cultura humanista.
- Fomentar desarrollo de competencias y habilidades humanistas en el talento humano en formación en el instituto.
- Satisfacer las necesidades psicosociales y espirituales del paciente y su familia

TEMARIO

MODULO 1: ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO DENTRO DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD (S.O.G.C.)

MODULO 2: LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE

MODULO 3: DEL PACIENTE AL CLIENTE SATISFECHO

MODULO 4: ATENCIÓN AL USUARIO

MODULO 5: LA COMUNICACIÓN

ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS.

1. Clase virtual por medio de lecturas y videos explicativos.
2. Se presentarán cuestionarios de selección múltiple para cada sección
3. Se propone el manejo efectivo en el uso y gestión de las tecnologías de la información y la comunicación.

EVALUACIÓN Y REGISTRO DE RESULTADOS

Evaluar: Se realizaran las siguientes actividades evaluativas:
Tareas como actividad de estudio independiente.
Exámenes Escritos el cual se resuelven desde el aula virtual.

REGISTRO:

EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO DE ASISTENCIA

PROCESO DE INSCRIPCIÓN:

- Consignar a la cuenta de ahorros No. 09000019744 de BANCOLOMBIA a nombre de **Centro De Entrenamiento En Salud**
- Enviar mensaje a los números de contacto: 320 2638210 – 3113930756 o al correo electrónico con sus datos personales y comprobante de pago centroentrenamientosalud@hotmail.com
- **CENTRO DE ENTRENAMIENTO EN SALUD** contestara sobre este mensaje habilitando su usuario y contraseña los cuales serán su número de cedula en ambos espacios para el primer ingreso a la plataforma inmediatamente se encuentre disponible.

- Una vez termine el curso podrá descargar su certificado de forma inmediata.

En caso de cualquier duda o inquietud comunicarse a los siguientes teléfonos de contacto:

(57) 311 393 07 56

(57) 320 263 82 10

(57) 301 663 97 88

Cordialmente,

CENTRO DE ENTRENAMIENTO EN SALUD S.A.S