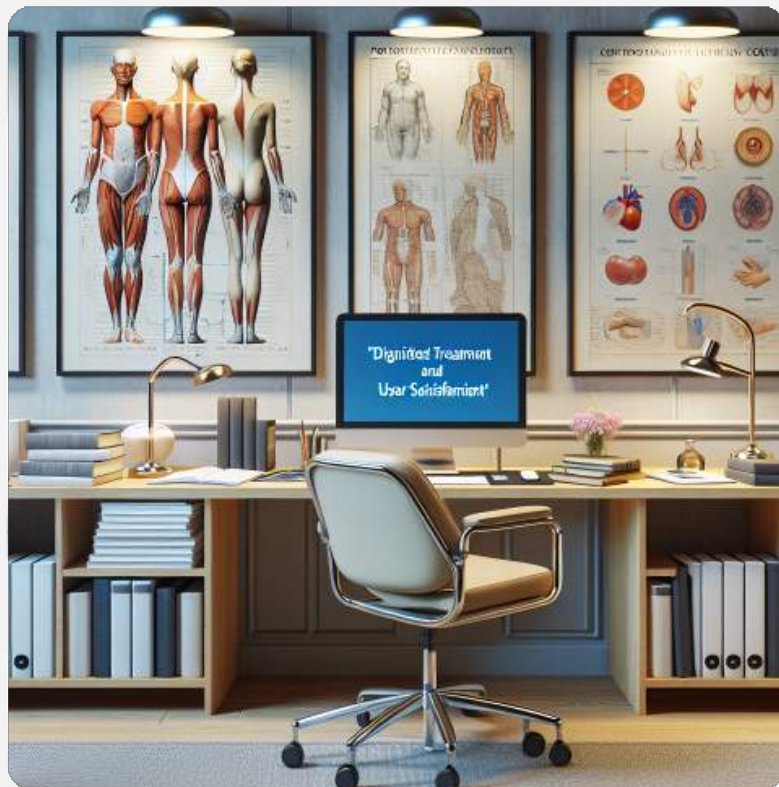




CURSO TRATO DIGNO Y SATISFACCIÓN USUARIA HOSPITAL LLANQUIHUE

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Mejorar las capacidades de escucha activa, trato digno de los funcionarios hacia los usuarios que se atienden en el Hospital Llanquihue



Objetivos específicos



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Modulo 1:

Conceptos Fundamentales De Calidad En Salud
Principios de calidad en atención de salud
Importancia de la calidad en la atención
Factores que influyen en la calidad
Evaluación de la calidad en salud
Mejoramiento continuo de la calidad

Modulo 2:

Estrategias De Comunicación Efectiva
Elementos de la comunicación efectiva
Barreras de comunicación en salud
Técnicas de escucha activa
Comunicación no verbal en salud
Comunicación empática con el usuario

Modulo 3:

Legislación Sobre Trato Digno Y Satisfacción Del Usuario
Derechos y deberes del paciente
Normativas sobre trato digno en salud
Legislación nacional e internacional
Políticas institucionales de trato digno
Sanciones por incumplimiento de normativas

Modulo 4:

Manejo De Situaciones De Conflicto

Identificación de conflictos en salud
Técnicas de resolución de conflictos
Comunicación en situaciones difíciles
Estrategias para entregar malas noticias
Manejo de denegación de peticiones

Modulo 5:

Evaluación De La Satisfacción Del Usuario
Métodos para evaluar satisfacción del usuario
Encuestas y entrevistas en salud
Análisis de resultados de evaluación
Mejoras basadas en retroalimentación
Implementación de planes de acción

Modulo 6:

Casos Prácticos Y Role-Playing
Simulación de escenarios de atención
Role-playing de comunicación efectiva
Resolución de conflictos en práctica
Evaluación y retroalimentación de casos
Planificación de mejoras en atención

Modulo 7:

Taller De Cierre Y Evaluación Final
Resumen del curso y aprendizajes

y mucho más...

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl