

INSTITUTO TECNICO DE GESTION EMPRESARIAL

resolución de aprobación número 4143.0.21.5190 de agosto de 2015
Registro del Programa N° 4143.010.21.07782 de Fecha 24 de agosto de 2018

SEMINARIO HUMANIZACION Y ATENCION AL USUARIO

Perfil del participante: **AUXILIAR EN ENFERMERIA**

Perfil de docente: Profesional en **ADMINISTRACION AL USUARIO**

Tiempo: **10 horas**

Certificación: **20 horas**

Incluye: **Material de estudio-**

Precio: **120.000**

Presentación:

La tecnología ha llevado a la deshumanización, son múltiples los factores, por lo tanto, el manejo de las relaciones personales ha pasado a otro plano. Esta acción de formación, pretende generar procesos reflexivos, planificar y mejorar la calidad de la atención al usuario mediante el fortalecimiento de estrategias institucionales, la práctica de valores y principios humanistas, el fortalecimiento del yo, de la autoestima y la disposición para trabajar en equipo.

Objetivos:

Profundizar al auxiliar de enfermería, en los aspectos más relevantes en la **HUMANIZACION Y ATENCION AL USUARIO** documentando su perfil ocupacional.

Metodología:

Se realizará la clase presencial y un taller práctico que permitan el conocimiento, la competencia y la capacidad de llevar a cabo los procesos específicos de **HUMANIZACION Y ATENCION AL USUARIO**

Horario:

Domingos de 8:00am a 5:00pm

CONTENIDO TEMATICO

Módulo 1 **Definiciones**

- Definiciones y características de la humanización
- Humanización en servicios de salud.
- *Persona
- *Dignidad
- Ética
- *Ética médica
- *Bioética

Módulo 2 **SECTOR SALUD HUMANIZADO**

- La calidad y la humanización
- Variables de la humanización en salud
- Perfil de los profesionales y colaboradores
- Perfil del paciente
- La familia
- Variable que afectan la humanización del servicio
- Inteligencia emocional y su importancia para la humanización en salud

Módulo 3 **SERVICIO HUMANIZADO**

- Enfoque de humanización de la atención
- Relaciones humanas
- Momentos de verdad

Módulo 4 **GERENCIA DE SERVICIO HACIA LA HUMANIZACIÓN**

- El cliente externo
- Evaluación, análisis y diseño del plan de acción
 1. Encuesta
 2. Cliente incógnito
 3. Observación In Situ
 4. Entrevistas

5. Triángulo del servicio
6. Ciclo del servicio

- **Módulo 5**
COMUNICACIÓN

- Tipos de comunicación
 1. Comunicación verbal
 2. Comunicación no verbal
- Comunicación terapéutica
- Preocupación y seguimiento del cliente interno
- Preocupación y seguimiento del cliente externo