



CIRCULAR 4C1 /Nº: 344

En virtud a la necesidad de mantener activa y actualizada su estrategia, la Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas de la D.S.S.Ñ. a través del Depto. de Formación y Capacitación, tiene a bien informar la realización del programa:

HUMANIZACIÓN, TRATO Y COMUNICACIÓN EFECTIVA CON USUARIOS - PRESENCIAL

Fecha actual	: 08-06-2026 06:39:40 pm
Establecimiento organizador	: El Carmen
Tipo de actividad	: PAC COMITÉ BIPARTITO DE CAPACITACIÓN (CBC)
Duración del Programa	: 20 Horas Pedagógicas equivalentes a 15 Horas Cronológicas.
Nivel de Participación	: El programa integra la participación exclusiva de Profesionales, Técnicos, Administrativos, Auxiliares,
Perfil del participante	: FUNCIONARIS SIN CAPACITACIÓN VIGENTE DE TRATO EN 5 AÑOS
Nº de Cupos	: 20
Objetivo Pedagógico General	: Desarrollar habilidades de trato digno, comunicación empática y resolución efectiva de conflictos, mejorando la experiencia usuaria y la calidad de la atención.
Resultado Pedagógico	: Funcionarios aplican comunicación efectiva y trato digno en la atención.
Fecha de inicio	: Al día 11-06-2026
Fecha de término	: Al día 12-06-2026
Modalidad del programa	: PRESENCIAL

Contenidos

: Unidad 1 Reconocer los principios de la humanización y trato digno en salud. • Concepto de humanización en salud. • Evolución del modelo biomédico al enfoque centrado en la persona. • Principios del trato digno en la atención sanitaria. • Experiencia usuaria y calidad percibida. • Rol del funcionario/a como agente de humanización. • Buen trato, respeto y confidencialidad. • Factores organizacionales que favorecen o dificultan la humanización. • Consecuencias del mal trato en usuarios, familias y equipos. Unidad 2 Aplicar técnicas de comunicación efectiva con usuarios y familias. • Elementos del proceso comunicacional. • Comunicación verbal y no verbal en el contexto sanitario. • Escucha activa y validación emocional. • Empatía y habilidades relacionales. • Comunicación clara y lenguaje comprensible. • Manejo de expectativas y entrega de información. • Comunicación en situaciones difíciles (demoras, reclamos, malas noticias). • Barreras frecuentes en la comunicación con usuarios. Unidad 3 Prevenir y manejar conflictos mediante herramientas comunicacionales • Concepto y tipos de conflicto en salud. Factores desencadenantes de conflictos en contextos asistenciales. • Escalada del conflicto y señales de alerta. • Técnicas de desescalamiento verbal. • Comunicación asertiva. • Regulación emocional y autocontrol. • Manejo de usuarios en situación de crisis o agresividad. • Protocolos básicos de actuación ante situaciones de violencia. • Trabajo en equipo frente a situaciones conflictivas. Unidad 4 Incorporar el enfoque de derechos, género y Ley Karin en la interacción con usuarios • Enfoque de derechos en salud. • Derechos y deberes de los pacientes. • Perspectiva de género en la atención sanitaria. • Violencia de género y discriminación en contextos de atención. • Conceptos clave de igualdad, equidad e inclusión. • Principales aspectos de la Ley Karin y su implicancia en el ámbito laboral y de atención. • Prevención del acoso y la violencia en espacios de salud. • Buenas prácticas para promover entornos respetuosos y seguros.

Sistema de Evaluación

Evaluación de Satisfacción Mediante encuesta de satisfacción al término del programa.

Evaluación de Aprendizaje Medición a efectuar mediante Evaluación teórica: equivalente al 50% de la nota final y Evaluación Práctica: equivalente al 50% de la nota final.

Evaluación de Aplicabilidad La Sección Capacitación Y Desarrollo, con fines de análisis y mejora, podrá efectuar, una vez finalizado el programa, Evaluación de transferencia de los aprendizajes efectivamente aplicados en el puesto de trabajo.

Certificación

: El programa será certificado por: creamos valor

Postulación

: A través de solicitud de postulación en “el Sistema Integral de la Gestión de la Capacitación sigcap”, autorizada por la jefatura directa y Director/a del establecimiento.

- Plazo de Inscripción** : Al día 01-06-2026
- Resultados de Selección** : Al día 02-06-2026
- Coordinación general** : Referente Técnico Local: Sra. Patricia Moya, Encargada de Participación Social y Encargada de OIRS, Hospital Comunitario de Salud Familiar de El Carmen. Coordinador de Capacitación: Sr. Rodrigo Buzeta Riquelme, Encargado de Capacitación, Sección Gestión de las Personas y Calidad de Vida, correo electrónico: rodrigo.buzeta@redsalud.gob.cl, Hospital Comunitario de Salud Familiar de El Carmen.
- Consideraciones generales** : - El personal confirmado y no participante, deberá justificar su ausentismo según procedimientos vigentes. Y en caso de deserción o reprobación, la institución efectuará cobro del monto total invertido por participante.
- La entrega de certificados, se canalizará a través de los encargados y/o facilitadores de Capacitación de cada establecimiento.
- Consideraciones específicas** : El personal confirmado que no participe de la actividad deberá justificar su inasistencia conforme a los procedimientos institucionales vigentes. Asimismo, en caso de deserción una vez iniciada la actividad, esta deberá ser debidamente justificada según los procedimientos establecidos. La entrega y distribución de certificados se canalizará a través del Encargado de Capacitación del establecimiento.

Saluda Atentamente a Usted:



Sr. Rodrigo Buzeta Riquelme
Encargado de Capacitación
HOSPITAL COMUNITARIO EL CARMEN