

Plan de Clase – Resolución de Conflictos y Trato al Usuario

Duración: 50 horas – Modalidad Asincrónica (100% en línea)

1. FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Elemento	Detalle
Nombre del curso	Resolución de Conflictos y Trato al Usuario
Duración total	50 horas cronológicas
Modalidad	Asincrónico (100% en línea)
Público objetivo	Profesionales de salud, funcionarios públicos, trabajadores de servicios y toda persona que interactúe con usuarios en contextos de atención

2. FUNDAMENTACIÓN Y OBJETIVOS

La resolución de conflictos y el trato digno al usuario son competencias esenciales en la atención moderna. Este curso entrega herramientas prácticas para manejar situaciones difíciles, prevenir conflictos y promover un servicio humano y de calidad en salud y otros ámbitos de atención.

Objetivo General:

Desarrollar habilidades de comunicación efectiva, resolución de conflictos y trato respetuoso al usuario, aplicables en contextos laborales diversos.

Objetivos Específicos:

- Comprender los fundamentos de la satisfacción usuaria, calidad y seguridad en la atención.
- Identificar tipos de conflictos y sus causas en el entorno sanitario.
- Aplicar técnicas de negociación, mediación y resolución pacífica de conflictos.
- Desarrollar estrategias de trato digno y empático hacia el usuario.
- Implementar protocolos y buenas prácticas de atención centrada en el usuario.

3. ESTRUCTURA CURRICULAR Y CONTENIDOS

Módulo	Contenido	Horas
Módulo 1	Satisfacción Usuaria, Calidad y Seguridad en la Atención de Salud	16 h

Módulo 2	Resolución de Conflictos y Trato al Usuario en Salud	17 h
Módulo 3	Herramientas Avanzadas para la Resolución de Conflictos y Mejora del Trato al Usuario	17 h

Módulo 1 (16h): Satisfacción Usuaría, Calidad y Seguridad en la Atención de Salud

- Concepto y dimensiones de la satisfacción usuaria.
- Calidad asistencial: definición, indicadores y modelo de Donabedian.
- Seguridad del paciente: errores médicos, estrategias de prevención, higiene de manos.
- Humanización de la atención: empatía, trato digno y rol del personal de salud.
- Derechos y deberes del usuario, marco legal en Chile (GES/AUGE).
- Modelo HBV (Health-Based Value): atención centrada en el usuario.
- Indicadores de calidad y mejora continua.

Módulo 2 (17h): Resolución de Conflictos y Trato al Usuario en Salud

- Naturaleza y definición del conflicto.
- Tipos de conflictos en atención de salud: paciente-profesional, profesional-profesional, institucional, familiar-profesional.
- Estrategias de resolución: evitación, acomodación, compromiso, colaboración.
- Negociación y mediación en entornos sanitarios.
- Comunicación efectiva: escucha activa, asertividad, lenguaje verbal y no verbal.
- Manejo de reclamos y pacientes difíciles.
- Empatía y trato digno como pilares de la atención.
- Inteligencia emocional y liderazgo en situaciones de alta tensión.
- Impacto organizacional de la resolución de conflictos.

Módulo 3 (17h): Herramientas Avanzadas para la Resolución de Conflictos y Mejora del Trato al Usuario

- Prevención de conflictos: análisis predictivo, comunicación clara, empoderamiento del personal.
- Negociación avanzada: técnicas de reformulación, preguntas abiertas, opciones de solución.
- Mediación colaborativa: neutralidad activa, creación de espacios seguros.
- Gestión emocional: autorregulación, empatía genuina, autocuidado y prevención del burnout.
- Protocolos de atención y escalamiento multicanal.
- Mejora continua: indicadores clave (CSAT, NPS, FCR, AHT), voz del usuario, benchmarking.
- Trabajo en equipo: comunicación interna, liderazgo de apoyo, diversidad y cultura de servicio.
- Formación continua y role-playing de casos reales.
- Integración de prevención, negociación, gestión emocional y mejora continua en un ciclo virtuoso de servicio.

4. METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA

- ✓ Clases grabadas y cápsulas teóricas.
- ✓ Análisis de casos prácticos en salud y servicios.
- ✓ Foros de discusión asincrónicos.
- ✓ Actividades de simulación y role-playing en plataforma virtual.

5. ROL DEL TUTOR

- ✓ Resolver dudas técnicas y conceptuales.
- ✓ Entregar retroalimentación personalizada.
- ✓ Monitorear participación y motivar avance.

6. SISTEMA DE EVALUACIÓN

Instrumento	Momento	Enfoque
Cuestionarios en línea	Al finalizar cada módulo	Comprensión conceptual
Estudios de caso	Durante el curso	Aplicación práctica
Evaluación final integradora	Cierre del programa	Competencias globales

Requisitos de aprobación: Nota mínima 4.0 y 100% de progreso en plataforma.

7. SEGUIMIENTO, SOPORTE Y CERTIFICACIÓN

- ✓ Plataforma con seguimiento automatizado de avance.

- ✓ Soporte técnico y académico disponible.
- ✓ Certificado digital oficial de OTEC JCCD al aprobar.