



PROGRAMA ACADÉMICO



Nombre del curso: Programa Hospital Amigo y Trato Digno en salud en instituciones de atención cerrada.

Duración: 60 horas.

Modalidad: E-learning asincrónico.

Público Objetivo: Personal de salud directivo, clínico y administrativo de instituciones de atención cerrada privados y públicos.

Fundamentación

La estrategia Hospital Amigo se ha ido implementado a lo largo de varios años, transformándose con el tiempo en un programa ministerial que fomenta las instituciones de puertas abiertas a familiares y el trato digno en la atención de salud.

Al 2025, la Norma 239 del Minsal, obliga a las instituciones de hospitalización públicas y privadas, a implementar la línea programática completa, incluyendo la capacitación del personal directivo, clínico y administrativo.

Este curso incluye los conocimientos teóricos y prácticos que permiten dar cumplimiento a las exigencias de la autoridad sanitaria y alineada con la misión y valores de la institución donde será impartida.

Descripción

El siguiente curso aborda los temas solicitados en la norma ministerial, desde los fundamentos del programa, hasta el desarrollo de 5 líneas esenciales para su implementación y sostenibilidad en el tiempo.

Es un curso autogestionado, que permite el estudio de los contenidos las veces que sea necesario y que proporciona en cada uno de los módulos, la posibilidad de practicar casos reales de manera formativa para la evaluación final.

Objetivo de la capacitación

Entregar los conocimientos necesarios al personal de salud, directivo, clínico y administrativo para implementar y sostener la línea programática completa del Programa Hospital Amigo.

Competencia para desarrollar

- Pensamiento crítico
- Compromiso directivo e institucional
- Habilidades emocionales y comunicacionales

Módulos o clases

Evaluación diagnóstica

Módulo 1: Introducción al Programa Hospital Amigo

Objetivos:

1. Identificar los principios del programa y su alineación con los derechos de los usuarios.
2. Comprender el rol del equipo de salud en la implementación y sostenibilidad del programa.

Módulo 2: Trato digno

Objetivos:

1. Identificar prácticas de trato digno en la atención de salud.
2. Reflexionar sobre el impacto del trato del personal de salud en la experiencia del usuario y sus familias.

Módulo 3: Humanización de la atención

Objetivos:

1. Prevenir la deshumanización de los equipos en la atención de salud.
2. Comprender según el rol desempeñado el rol propio en el aseguramiento de una atención humanizada.
3. Adquirir prácticas y estrategias para humanizar la atención en salud.

Módulo 4: Calidad de la atención y experiencia usuaria

Objetivos:

1. Conocer los componentes de calidad en la atención desde la experiencia del paciente.
2. Relacionar la calidad de la atención con la calidez humana.
3. Comprender la importancia del trato digno en la calidad de la atención

Módulos o clases

Módulo 5: Atención centrada en las personas

Objetivos:

1. Reconocer la centralidad del usuario como sujeto activo del proceso de atención.
2. Identificar barreras comunes en la atención centrada en las personas.
3. Reflexionar sobre el impacto de considerar al equipo de salud como sujeto de cuidado.

Módulo 6: Enfoque biopsicosocial en la atención

Objetivos:

1. Aplicar el modelo biopsicosocial en la atención integral del usuario.
2. Entender la importancia del contexto emocional, familiar y social en la mantención y recuperación de la salud y bienestar

Evaluación final

Evaluación diagnóstica: 10 preguntas de selección múltiple

Contenidos módulo 1

- ¿Qué es el Programa Hospital Amigo?
- Cómo nace la estrategia hospital amigo y su evolución en el tiempo.
- Marco normativo (derechos de los pacientes, políticas ministeriales de salud).
- Desarrollo de los principios del programa: dignidad, participación, respeto, bienestar emocional y comunicación efectiva.
- Rol del equipo de salud en la implementación y sostenibilidad del programa.

Contenidos módulo 2

- Definición de los componentes de trato digno: respeto, empatía, inclusión
- Enfoque en la diversidad cultural, género y contextos vulnerables.
- Ejemplos prácticos de trato digno con enfoque en la diversidad.
- El trato digno como responsabilidad ética y profesional.
- Responsabilidad de los usuarios y sus familias.

Contenidos módulo 3

- Concepto y principios de la humanización en salud.
- Causas de deshumanización.
- Comunicación asertiva y efectiva y escucha activa.
- Conflictos comunes con los usuarios y familiares.
- Comunicación no violenta (CNV) en la resolución de conflictos.
- Pasos para entregar noticias difíciles e importancia del contexto.

Contenidos módulo 4

- Definición de calidad: técnica y percibida.
- Estándares de calidad en salud
- Impacto de la continuidad del cuidado y el trato digno en la cultura de calidad y seguridad de la atención
- Concepto de calidez y su relación con la calidad de la atención
- Mejora continua: cultura organizacional y compromiso del equipo

Contenidos módulo 5

- Definición y principios de la atención centrada en las persona: colaboración, autonomía, información.
- Evolución de la atención desde el modelo biomédico a la atención centrada en la persona.
- Individualización del usuario y toma de decisiones compartidas
- Experiencia del usuario: escucha, participación y satisfacción.
- Barreras comunes en la atención centrada en la persona.
- El equipo de salud como sujeto de cuidado.

Contenidos módulo 6

- ¿Qué es el modelo biopsicosocial?
- Intervenciones colaborativas: trabajo en equipo interdisciplinario.
- Determinantes psicológicos y sociales en la atención de salud.
- Rol del entorno en la recuperación y adherencia al tratamiento de los usuarios.

Evaluación final

- 25 preguntas de selección múltiple.

Planificación académica

Metodología educativa

La metodología será E-learning asincrónica.
El estudiante deberá gestionar su tiempo para la revisión de los contenidos obligatorios durante el tiempo asignado al curso.
La evaluación final será de selección múltiple.

Criterios

Los criterios de aprobación serán:

- Revisión completa de los contenidos, incluidas evaluación diagnóstica, evaluaciones formativas y evaluaciones sumativas de cada módulo.
- Puntuación mayor o igual a 4,0 con escala del 60% en las evaluaciones sumativas de cada módulo.
- Puntuación mayor o igual a 4,0 con escala del 60% en la evaluación final.
- La nota final está ponderada de la siguiente manera 30% el promedio de las evaluaciones sumativas de cada módulo y el 70% de la nota de la evaluación final.

Perfil de facilitador

Personal de enfermería u otros profesionales de la salud capacitados en el Programa Hospital Amigo y Trato Digno en salud en instituciones de atención cerrada.