



# Resolución Directoral

Lima, 24 de Agosto del 2018.

## VISTO:

El Expediente N° 18-084430-001 que contiene el INFORME N° 039-2018-SA-ENSAP/MINSA, emitido por la Asistencia Técnica en la Secretaría Académica (e) de la Escuela Nacional de Salud Pública sobre aprobación del silabo, actividad académica, recursos de aprendizaje y cronograma del Curso Básico. "Atención de Salud Humanizada Centrada en la Persona", modalidad autoformativa virtual y;



Dr. Pedro Díaz Urteaga  
Política de Formación de Recursos,  
Humanos e Investigación

## CONSIDERANDO:

Que, la Escuela Nacional de Salud Pública, se constituye como una institución relevante para la salud de la población, que busca generar y fortalecer estrategias para mejorar la Salud Pública, a partir del uso del conocimiento necesario en las intervenciones sobre la realidad sanitaria, fortaleciendo la gestión institucional y contribuyendo efectivamente al desarrollo de la fuerza de trabajo en salud pública, que permite al Estado atender la demanda de atención de salud, garantizando una adecuada oferta de servicios de salud, que cumpla con las expectativas de la ciudadanía;



Dr. Félix Alberto Caycho Valencia  
Secretario Académico

Que, la Escuela Nacional de Salud Pública, como institución académica, con rango universitario, se encuentra facultada para otorgar a nombre de la Nación la certificación que garantiza el logro de las competencias adquiridas por los participantes en sus programas académicos, conforme lo establecido en la Directiva Académica N° 001-DGGDRH-ENSAP/MINSA, aprobada por Resolución Directoral N° 005-2014-DGGDRH-ENSAP/MINSA;

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2017 -SA, modificado por Decreto Supremo 011-2017-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, la Escuela Nacional de Salud Pública es el órgano de formación académica del Ministerio de Salud encargada de planificar, gestionar y evaluar la formación de recursos humanos en salud a nivel, de acuerdo a la política del sector, estableciéndose entre sus funciones la de formular y desarrollar programas y proyectos de formación de los recursos humanos en las temáticas de salud pública, así como brindar capacitación y especialización;



# Resolución Directoral

Lima, 24 de Agosto del 2018.

Que, la Ley del Servicio Civil, Ley N° 30057, en el extremo referido a Gestión de la Capacitación, establece que el tipo de capacitación de formación laboral, comprendida en el literal a) del artículo 16, tiene por finalidad capacitar a los servidores en cursos u otros, que no conduzcan a grado académico o título profesional y que permitan en corto plazo, mejorar la calidad de su trabajo y de los servicios que prestan a la ciudadanía;

Que, mediante Resolución Directoral N° 005-2017-ENSAP/MINSA, del 11 de septiembre del 2017, se aprueba la Directiva Administrativa N° 003-ENSAP/MINSA: "Procedimiento para la asistencia técnica en la Escuela Nacional de Salud Pública", en tanto se aprueben los documentos de gestión institucional;

Que, mediante Informe N° 039-2018-SA-ENSAP/MINSA, emitido por la Secretaria Académica de la ENSAP, se señala que el curso tiene como propósito fomentar en el personal de la salud una atención centrada en el paciente, a través de la obtención de competencias para el logro de un trato humanizado a los usuarios externos y recursos humanos en salud; mediante el conocimiento básico de humanización en la atención, código de ética del funcionario público, enfoque holístico de la atención, importancia de las relaciones humanas y abordaje humano en situaciones especiales como la muerte;

Que, con la citada actividad, se pretende contribuir a fortalecer las capacidades del personal de la salud asistencial y administrativo del Ministerio de Salud (incluye Dirección de Redes Integradas de Salud) y Direcciones Regionales de Salud o GERESA según corresponda del Gobierno Regional, que laboran en contacto con el público en una IPRESS, para el logro de un trato humanizado a los usuarios externos y trabajadores de la salud;

Que, la referida actividad educativa, cumple con lo establecido en la Resolución Directoral N° 005-2014-DGGDRH-ENSAP/MINSA y la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE;



Dr. Pedro Díaz Urteaga  
Políticas de Formación de Recursos  
Humanos e Investigación



Dr. Félix Alberto Caycho Valencia  
Secretaría Académica



# Resolución Directoral

Lima, 24 de Agosto del 2018.

Que, de acuerdo a lo establecido en el inciso 6.3.3 del numeral 6.3 de la Resolución Ministerial N° 468-2008/MINSA de fecha 07 de julio del 2008, se establecen las excepciones de los supuestos en los que no se requiere contar con Informe Legal; por lo que constituyendo la aprobación de la actividad educativa denominada "Atención de Salud Humanizada y Centrada en la Persona", modalidad autoformativa virtual un tema eminentemente técnico y académico, no requiere del citado Informe legal;



Dr. Pedro Díaz Urteaga  
Políticas de Formación de Recursos Humanos e Investigación

Que, en mérito a lo expuesto, resulta necesario emitir el acto resolutivo pertinente, de aprobar la actividad académica denominada Curso Básico "Atención de salud humanizada y centrada en la persona", modalidad autoformativa virtual, conforme se colige del contenido del silabo adjunto al Informe 039-2018-SA-ENSAP/MINSA;



Dr. Félix Alberto Caycho Valencia  
Secretaría Académica

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1161 Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, Decreto Supremo N° 008-2017-SA Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud modificado por Decreto Supremo N° 011-2017-SA, Resolución Directoral N° 005-2014-DGGDRH/ENSAP/MINSA, que aprueba la Directiva Académica N° 001-DGGDRH-ENSAP/MINSA: Procesos y Procedimientos para la Gestión de los Programas Académicos de la Escuela Nacional de Salud Pública, Resolución Directoral N° 003-2015-DGGDRH-ENSAP/MINSA que aprueba la Directiva Académica N°002-DGGDRH-ENSAP/MINSA, sobre Procedimientos para otorgar Certificación de Programas Académicos de la Escuela Nacional de Salud Pública, Resolución Directoral N°005-2017-ENSAP/MINSA que aprueba la Directiva Administrativa N° 003-ENSAP/MINSA: "Procedimiento para la asistencia técnica en la Escuela Nacional de Salud Pública";

Con la visación de la asistencia técnica del área de Políticas de Formación de Recursos Humanos e Investigación y Secretaría Académica;



# Resolución Directoral

Lima, 24 de Agosto del 2018.

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Aprobar el Silabo del Curso Básico “Atención de salud humanizada y centrada en la persona” modalidad autoformativa virtual, cuyo Anexo 01 adjunto, forma parte integrante de la presente Resolución.



Dr. Pedro Díaz Urteaga  
Políticas de Formación de Recursos  
Humanos e Investigación

**Artículo Segundo.-** Aprobar la ejecución de la actividad académica denominada Curso Básico “Atención de salud humanizada y centrada en la persona”, modalidad autoformativa virtual, así como el recurso de aprendizaje publicado en la plataforma virtual de la ENSAP y el Cronograma de Ejecución de la misma, cuyos Anexos 02 y 03 adjuntos, respectivamente, forman parte integrante de la presente resolución directoral.

**Artículo Tercero.-** Disponer que la Asistencia Técnica en la Secretaría Académica de la ENSAP, adopte las acciones académico-administrativas, que se desprenden de la ejecución de la actividad académica denominada “Atención de salud humanizada y centrada en la persona”, modalidad autoformativa virtual.



Dr. Félix Alberto Caycho Valencia  
Secretario Académico

**Artículo Cuarto.-** Establecer que el Curso Básico “Atención de salud humanizada y centrada en la persona”, modalidad autoformativa virtual, que se aprueba mediante la presente Resolución Directoral, será certificado por la Escuela Nacional de Salud Pública, previo cumplimiento de los requisitos establecidos.

**Artículo Quinto.-** Encargar a la Oficina de Transparencia y Anticorrupción de la Secretaría General, la publicación de la presente Resolución Directoral y sus anexos en el Portal de Transparencia del Ministerio de Salud.

Regístrese y comuníquese.

MINISTERIO DE SALUD

DR. LUIS SEMINARIO CARRASCO  
Director General  
Escuela Nacional de Salud Pública



## SÍLABO

### CURSO BÁSICO: "ATENCIÓN DE SALUD HUMANIZADA Y CENTRADA EN LA PERSONA"

#### I. DATOS GENERALES

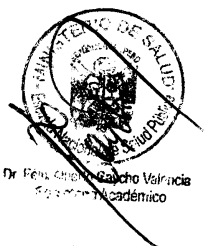
<b>1.1 Nombre del Curso</b>	Atención de salud humanizada y centrada en la persona.
<b>1.2 Modalidad del Curso</b>	Auto formativo virtual
<b>1.3 Año</b>	2018
<b>1.4 Créditos Académicos</b>	5 créditos
<b>1.5 Número de Horas</b>	126 horas académicas
<b>1.6 Duración</b>	06 semanas
<b>1.7 Responsable Temático</b>	Dra. Rosario Dolores Zavaleta Álvarez
<b>1.8 Responsable Académico</b>	Escuela Nacional de Salud Pública
<b>1.9 Administrador de Plataforma</b>	Escuela Nacional de Salud Pública

#### II. PRESENTACIÓN

La actitud humana es fundamental ante las personas con necesidades de salud, sea desde la prevención, promoción, recuperación o rehabilitación. Durante la interacción con los usuarios de los servicios, podemos facilitar su atención siendo empáticos o empeorar su situación mostrándonos insensibles a sus dolencias.

Actualmente en nuestro país, el trato poco adecuado que reciben de parte del personal de salud es la principal queja y reclamo, temas como: cobros indebidos, **maltrato**, desabastecimiento de insumos, **desconformidad con la atención**, entre otros, son los más reiterativos, lo que implica **vulneración del derecho a la atención y recuperación**. Los reportes de SuSalud del año 2016 evidenciaron 14,925 quejas, para el año 2017 esta cifra ascendió a 50,000 quejas, de las cuales el 77.7% correspondían al MINSA y EsSalud, y el 21% de personas atendidas en centros privados (SUSALUD 2017).

El quehacer del MINSA está orientado a proteger la dignidad personal, donde la persona es el centro de su misión, con respeto a la vida y a los derechos fundamentales. En este marco situacional, la Escuela Nacional de Salud Pública estima muy importante iniciar un proceso de reflexión y acción en

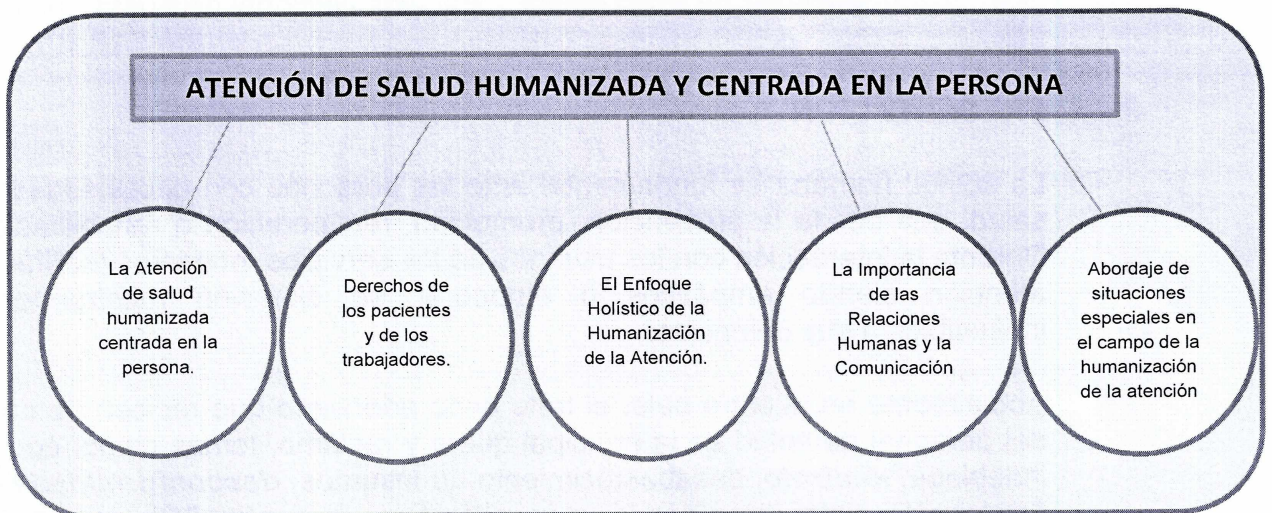


torno a plantear los procesos que contribuyan a la humanización de los servicios de salud y los atributos que deben caracterizar la atención que se brinda a los usuarios que acuden a diversos establecimientos de salud, para que ésta sea humana, teniendo en cuenta los diferentes agentes que participan en el desarrollo de asistencia en salud: profesionales, pacientes y familias.

Por lo que este curso permitirá al personal de la salud, contribuir en garantizar el acceso universal a la salud y mejorar la cobertura en salud de la población a través de la definición e implementación de políticas y acciones con un enfoque multisectorial, que incidan de manera determinante en el respeto a la vida, a la dignidad de los seres humanos y a sus derechos, sin distinción de edad, credo, sexo, raza, lengua, cultura, condición socioeconómica e ideología política.

### III. SUMILLA

El presente curso tiene como propósito fomentar en el personal de la salud una atención centrada en el paciente, a través de la obtención de competencias para el logro de un trato humanizado a los usuarios externos y personal de la salud; mediante el conocimiento básico de humanización en la atención, código de ética del funcionario público, enfoque holístico de la atención, importancia de las relaciones humanas y abordaje humano en situaciones especiales como la muerte.



### IV. OBJETIVO

#### 4.1 GENERAL

Comprender los aspectos básicos de la atención centrada en la persona para el logro de un trato humanizado a los usuarios externos y personal de la salud en una IPRESS.

#### 4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS





- 4.2.1 Comprender el significado de la atención humanizada y centrada en la persona.
- 4.2.2 Conocer la normatividad relacionada a los derechos de los pacientes y del personal de la salud.
- 4.2.3 Describir el enfoque holístico de la atención humanizada centrada en la persona.
- 4.2.4 Entender la importancia de las Relaciones Humanas y la Comunicación.
- 4.2.5 Describir el abordaje humano en situaciones especiales como los procesos de la muerte.

## V. PÚBLICO OBJETIVO:

Personal de la salud asistencial y administrativo del Ministerio de Salud (Direcciones de Redes Integradas de Salud-DIRIS) y Direcciones Regionales de Salud o Gerencias Regionales de Salud que laboran en contacto con el público en una IPRESS.

### Requisitos:

- Profesional de la salud asistencial, técnico y auxiliar asistencial y/o administrativo.
- Encontrarse inscrito en el INFORHUS.
- Conocimiento y manejo de ofimática básica y navegación en internet.

## VI. PERFIL DEL EGRESADO

El egresado del curso comprenderá los aspectos básicos de una atención centrada en la persona, a través de un trato humanizado a los usuarios externos y personal de la salud, contribuyendo desde su rol a lograr una mejor calidad de atención y en mejora permanente.

## VII. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS POR UNIDAD DE APRENDIZAJE

N°	UNIDADES	CONTENIDO	INDICADORES DEL EGRESO
1	La atención humanizada y centrada en la persona.	La Humanización de la Atención en Salud. Bases Conceptuales	Analiza las preguntas propuestas sobre atención humanizada y centrada en la persona e identifica la alternativa correcta
		El sistema de salud humanizado.	
		La calidad de atención y la Humanización de la atención en salud.	
		La cultura de la Humanización en salud.	
2	Normatividad relacionada a	Ejercicio: Conócete a ti mismo: Determinación del animodo. Auto inventario de escucha.	Analiza las preguntas
		Código de Ética del Funcionario Público. Ley de los Derechos de los pacientes.	



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

	los derechos de los pacientes y de los trabajadores de salud.	<p>Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>Políticas de Calidad en salud.</p> <p>Actividades de Humanización de la Atención en Salud nacionales e internacionales.</p> <p>Ejercicio: ¿Qué hacer con pacientes en situaciones de crisis?</p>	propuestas para esta unidad e identifica la alternativa correcta
3	El modelo de atención humanizado.	<p>El Enfoque Holístico de la atención centrada en la persona, y la Humanización de la Atención.</p> <p>El estrés laboral y su repercusión en una atención deshumanizada.</p> <p>Ejercicio: ¿Cuál es tu nivel de estrés laboral?</p>	Analiza las preguntas del modelo de atención humanizado e identifica la alternativa correcta
4	La comunicación como factor central de la interacción humana.	<p>La Importancia de las Relaciones Humanas y la Comunicación.</p> <p>Los momentos de la verdad.</p> <p>¿Cómo decir Malas Noticias?</p> <p>¿Cómo Actuar en Situaciones de Pérdida de un familiar?</p> <p>Ejercicio: Describe en una hoja A4 una experiencia personal con respecto a los temas tratados.</p>	Analiza las preguntas sobre comunicación e identifica la alternativa correcta.
f5	Situaciones especiales en el campo de la humanización de la atención de salud.	<p>La psicología ante una enfermedad crónica.</p> <p>Abordaje Humano de Soporte al Paciente Terminal.</p> <p>La Muerte de un Paciente.</p> <p>Atención a la Familia.</p> <p>Soporte al Equipo de Salud que ha Participado en un Evento Adverso Severo.</p> <p>Técnicas de Soporte Psico emocional.</p> <p>Elaborar 5 recomendaciones a utilizar en situaciones especiales, según su experiencia personal.</p>	Analiza las preguntas propuestas para esta unidad e identifica la respuesta correcta



Dr. Félix Alberto Barco Valencia  
Secretaría Académica



**DISEÑO DEL CURSO**

UNIDADES		Horas Virtual	Créditos
<b>Unidad 1:</b>	Atención humanizada y centrada en la persona.	21	0.84
<b>Unidad 2:</b>	Normatividad relacionada a los derechos de los pacientes y de los trabajadores de salud.	21	0.84
<b>Unidad 3:</b>	El modelo de atención humanizado	21	0.84
<b>Unidad 4:</b>	La comunicación como factor central de la interacción humana.	21	0.84
<b>Unidad 5:</b>	Situaciones especiales en el campo de la humanización de la atención de salud.	42	1.68
<b>TOTAL</b>		<b>126</b>	<b>5.04</b>

**VIII. RECURSO****8.1 Humanos:**

**Responsable Académico ENSAP:** Es la persona que coordina las actividades relacionadas a los contenidos y a las actividades de aprendizaje.

**Responsable Temático:** Es el profesional a cargo de la elaboración del silabo.

**Responsable de la Unidades Temáticas:** Es el profesional a cargo del desarrollo de los contenidos temáticos por unidades. Presenta PPT, videos, lecturas y preguntas del cuestionario.

**Administrador de la Plataforma:** Es el encargado de la gestión administrativa del curso y de la configuración, y mantenimiento del entorno Moodle. Tiene a cargo las bases de datos de los cursos virtuales, mecanismos de seguridad, respaldo/recuperación, rendimiento y alta disponibilidad que garanticen la continuidad en la ENSAP.

**8.2 Medios y Materiales**

**Aula virtual:** Es el entorno de aprendizaje que facilitará al participante el desarrollo del curso dentro del período establecido, permitiendo la comunicación entre participantes a través de las herramientas, la visualización de videos relacionados a cada tema, el acceso a las lecturas, y los exámenes, entre otros.

**Textos seleccionados:** Son textos seleccionados en función del desarrollo de temas específicos de cada unidad y que sintetizan la más actualizada y pertinente bibliografía de la Unidad didáctica correspondiente, con el objeto de complementar o ampliar algunos de los temas desarrollados en cada unidad en el aula virtual respectiva. Es recomendable que el uso de este recurso didáctico sea desarrollado en equipo en el ámbito de trabajo de



manera planificada y programada por los responsables de capacitación de los establecimientos de salud.

## IX. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

La estrategia metodológica que orienta este curso ha sido diseñada para seis semanas (06) en la modalidad virtual auto formativa, aplicando la enseñanza aprendizaje para adulto, promoviendo la autonomía del aprendizaje y el pensamiento reflexivo y crítico del participante.

Comprende un total de ciento veintiséis (126) horas de estudio, en función de las exigencias del Manual Auto formativo, más las actividades de evaluación respectiva, a partir del análisis, la reflexión y crítica sobre propuestas de mejora dirigidas a la población con la que laboralmente se vincula.

## X. CALIFICACIÓN

- ✓ La calificación será en escala vigesimal **y la nota aprobatoria mínima del curso será 12**. En el promedio final del curso, toda fracción igual o mayor a 0,5 es redondeada al entero inmediato superior.
- ✓ El participante tiene una (01) oportunidad para rendir la evaluación, en **calidad regular**, por cada unidad del curso.
- ✓ En caso obtenga una calificación menor de 12, es decir desaprobatoria en la evaluación regular, tendrá una (1) nueva oportunidad para rendir examen, en **calidad de sustitutorio**, para la aprobación de la unidad.
- ✓ En caso de no participar o desaprobado **una Unidad**, tendrá la condición de **"Desaprobado" en el curso**.
- ✓ La nota final corresponde al promedio de las notas obtenidas en los exámenes de las cinco unidades aprobadas.
- ✓ Se considerará la condición "No se presentó" (NSP) por inscribirse y no participar en el curso. En caso de no participar en una Unidad o desaprobada, al final tendrá la condición de "Desaprobado".
- ✓ Culminada la certificación del proceso mediante Resolución Directoral que aprueba las actas de notas respectivas, se culmina la actividad académica.
- ✓ No habrá examen de subsanación.

## XI. CERTIFICACIÓN

Una vez aprobada el acta de notas final con Acto Resolutivo, se iniciará el proceso de certificación en cumplimiento de la Directiva Académica N° 002 - DGGDRH-ENSAP/MINSA: Procedimientos para otorgar Certificación de Programas Académicos de la Escuela Nacional de Salud Pública-ENSAP, aprobada por R.D. N° 003-2015-DGGDRH-ENSAP/MINSA



## XII. CRONOGRAMA DEL CURSO

ACTIVIDAD	Fecha de INICIO	Fecha de TÉRMINO
Inscripción	04 setiembre 2018	16 setiembre 2018
Publicación de aptos	17 setiembre 2018	
Desarrollo del curso, evaluación	17 setiembre 2018	28 de octubre 2018

## XIII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- 13.1 BERMEJO, José Carlos. Relación de ayuda. En: 10 palabras clave en humanizar la salud. Edit. Verbo divino. Navarra.
- 13.2 CEBALLOS BOLIVAR, GUTIERREZ GONZALES, Humanización de la atención en salud. Facultad de Medicina. Salud Pública. Medellín. 2012.
- 13.3 MALHERBE, Jean – Francois. Hacia una ética de la medicina. San Pablo. Bélgica.
- 13.4 JIMENEZ GARCÍA Angie Milena, Humanización y Desarrollo Humano en los procesos de gestión de la calidad: Una mirada desde las prácticas discursivas que definen el Sistema de Salud Colombiano. 2016.
- 13.5 MUÑOZ ALUSTIZA CRISTINA. Tópicos en la relación de ayuda al anciano. Enfermería 26 de Abril de 2002.
- 13.6 ESCUELA DE ENFERMERÍA PADRE LUIS TEZZA. Estres y burn-out en los profesionales de la salud de unidades de cuidado crítico. Lima 14 de agosto de 1998.
- 13.7 PALENCIA ÁVILA Martha. Calidad de la Atención al Final de la Vida: Manual para el Médico y la Enfermera. México. 2006.
- 13.8 BERMEJO, José Carlos. Inteligencia emocional. La sabiduría del corazón en la salud y en la acción social. Sal terrae. Santander.
- 13.9 BERGERET, Jean. La personalidad normal y patológica. Gedisa. México.
- 13.10 BUBER, Martín. Yo y Tú. Ed. Galatea Nueva Visión. Argentina.
- 13.11 BUBER, Martín. ¿Qué es el hombre? FCE. México.
- 13.12 COLOMBERO, Giuseppe. De las palabras al diálogo. Aspectos psicológicos de la comunicación interpersonal. San Pablo. Colombia.
- 13.13 DIAZ, Carlos. Persona. En 10 palabras clave en ética. Ed. Verbo divino. España.



13.14 PRAT, Francisco. Bioética en residencias. Problemas éticos en la asistencia a la persona mayor. Sal térrea. España.

**Videos:**

- 1) <https://www.youtube.com/watch?v=cD1nkJXeMMo> CLEVELAND CLINIC. Empatía. 2014
- 2) <https://www.youtube.com/watch?v=RSOSerXq2fg> DELGADILLO Enrique. México. ¿Cómo lidiar con personas difíciles? 2015
- 3) <https://www.youtube.com/watch?v=XH6f7NfTM> TERESA VARO. ¿Cómo decir malas noticias?
- 4) <https://www.youtube.com/watch?v=r5M018pEkL4> FACUNDO MANES. Argentina. Lo que nos hace humanos: secretos del lóbulo frontal. 2012.
- 5) <https://www.youtube.com/watch?v=tuFaEHJ32Yo> PALENCIA AVILA Martha. Acompañamiento al final de la vida. México.
- 6) <https://www.youtube.com/watch?v=lv0rtPtlpQ> GONZALES ALONSO DANIEL. Los últimos días del enfermo terminal. España.
- 7) <https://www.youtube.com/watch?v=Wm27guugxQs> GONZALES ALONSO DANIEL. La muerte del enfermo terminal. España.
- 8) <https://www.youtube.com/watch?v=XwcqBDyhpE4> GONZALES ALONSO DANIEL. El duelo tras la muerte del enfermo terminal. España.



## ANEXO 02

### RECURSO DE APRENDIZAJE PUBLICADO EN LA PLATAFORMA VIRTUAL DEL CURSO BÁSICO "ATENCIÓN DE SALUD HUMANIZADA Y CENTRADA EN LA PERSONA" ([HTTP://PEES.MINSA.GOB.PE](http://PEES.MINSA.GOB.PE))

# CURSO BÁSICO "ATENCIÓN DE SALUD HUMANIZADA Y CENTRADA EN LA PERSONA"

Área personal / Cursos / Cursos 2018 / HUMANIZACION2018

PRESENTACIÓN UNIDAD 01 UNIDAD 02 UNIDAD 03 UNIDAD 04 UNIDAD 05



Su progreso

**Silabo del Curso**

## Objetivos

Comprender los aspectos básicos de la atención centrada en la persona para el logro de un trato humanizado a los usuarios externos y trabajadores de salud en salud en una IPRES

## Esquema del Curso

UNIDADES	Horas Virtuales	Creditos
Unidad 01: Atención humanizada y centrada en la persona	21	0.84
Unidad 02: Normalidad relacionada a los derechos de los pacientes y de los trabajadores de salud.	21	0.84
Unidad 03: El modelo de atención humanizado	21	0.84
Unidad 04: La comunicación como factor central de la interacción humana.	21	0.84
Unidad 05: Situaciones especiales en el campo de la humanización de la atención de salud.	42	1.68
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>5.04</b>

ACTIVIDAD	Fecha de INICIO	Fecha de TERMINO
Difusión	22 agosto 2018	13 setiembre 2018
Inscripción	04 setiembre 2018	13 setiembre 2018
Publicación de aptos	14 setiembre 2018	
Desarrollo del curso, evaluación	17 setiembre 2018	26 octubre 2018

## ANEXO 02

### RECURSO DE APRENDIZAJE PUBLICADO EN LA PLATAFORMA VIRTUAL DEL CURSO BÁSICO "ATENCIÓN DE SALUD HUMANIZADA Y CENTRADA EN LA PERSONA" ([HTTP://PEES.MINSA.GOB.PE](http://PEES.MINSA.GOB.PE))



#### Lecturas Obligatorias

##### LECTURAS

- LEY Y REGLAMENTO DEL CÓDIGO ÉTICA DEL FUNCIONARIO PÚBLICO
- REGLAMENTO\_LEY\_29783
- REGLAMENTO\_LEY-29414 DERECHOS DE LOS PACIENTES

Descargar carpeta



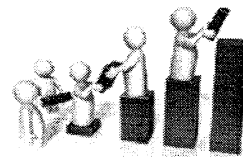
#### Lecturas Recomendadas

##### LECTURAS

- RM 727-2009-MINSA POLÍTICA NACIONAL DE CALIDAD
- SISTEMA GESTIÓN CALIDAD SALUD

Descargar carpeta

PRESENTACIÓN UNIDAD 01 UNIDAD 02 UNIDAD 03 UNIDAD 04 UNIDAD 05



Su progreso

#### INTRODUCCIÓN

Hace varias décadas en el mundo entero, las competencias para el trabajo en equipo, han sido consideradas como fundamentales a la hora de mirar una organización con un enfoque de procesos, en donde una serie de engranajes interactúan en forma armónica para poder satisfacer los requerimientos de los usuarios de los servicios de salud.

El reto de los gestores está en el logro de esa armonía que se percibe cuando todo fluye a través de los procesos de la organización. Los tiempos de espera desaparecen, la insatisfacción, el alto costo y la eficiencia de los recursos se hacen presentes y sobre todo el usuario resuelve sin obstáculos su problemática de salud y se reinsera a su vida.

Tras el principal reto, está el lograr el trabajo, concertado, coordinado e integrado de que quienes ponen en marcha los procesos y procedimientos, que finalmente son las personas, los que con sus diferentes roles y competencias, y su madura de valores individuales y grupales, éticos, motivacionales, aspiracionales pero también resonantes y frustraciones interactúan dinámicamente con los usuarios de los servicios.

**ANEXO 02**  
**RECURSO DE APRENDIZAJE PUBLICADO EN LA PLATAFORMA VIRTUAL DEL CURSO**  
**BÁSICO "ATENCIÓN DE SALUD HUMANIZADA Y CENTRADA EN LA PERSONA"**  
**([HTTP://PEES.MINSA.GOB.PE](http://PEES.MINSA.GOB.PE))**

SECCION: PEES - PLAN DE ESTUDIOS  
Documento PDF

**MATERIAL**

- 1 UNIDAD | LA HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD. BASES CONCEPTUALES
- 2 UNIDAD | EL SISTEMA DE SALUD HUMANIZADO
- 3 UNIDAD | CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN
- 4 UNIDAD | LA ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

[Descargar carpeta](#)

**Evaluación**

- ✓ Encuesta (Obligatoria)  
**Encuesta** No disponible hasta que: La actividad **SILABO DEL CURSO** esté marcada como realizada
- ✓ PRETEST  
**PRETEST** No disponible hasta que: La actividad **Encuesta (Obligatoria)** esté marcada como realizada
- ✓ EXAMEN UNIDAD 01  
**EXAMEN UNIDAD 01** No disponible hasta que:
  - La actividad **SILABO DEL CURSO** esté marcada como realizada
  - Necesitas conseguir la puntuación requerida en **PRETEST**

PRESENTACIÓN UNIDAD 01 UNIDAD 02 UNIDAD 03 UNIDAD 04 UNIDAD 05



**CÓDIGO DE ÉTICA**

**INTRODUCCIÓN**

Esta Unidad está desarrollada con la finalidad de que el participante conozca las normas que nos rigen con respecto a los Derechos de los Usuarios y de los Trabajadores e identifique los niveles de implementación de los mismos en sus ámbitos de trabajo. Un país que desarrolla normas que orientan la conducta de sus pobladores hacia el logro de un trato respetuoso, ético, que eleve los valores entre seres humanos, favorece la humanización.

**Lecturas Obligatorias**

**LECTURA** PÁGS 2131 3153  
Documento PDF



ANEXO 02  
RECURSO DE APRENDIZAJE PUBLICADO EN LA PLATAFORMA VIRTUAL DEL CURSO  
BÁSICO "ATENCIÓN DE SALUD HUMANIZADA Y CENTRADA EN LA PERSONA"  
([HTTP://PEES.MINSA.GOB.PE](http://PEES.MINSA.GOB.PE))



### Lecturas Obligatorias



LECTURA PÁGS 21 al 33

documento PDF

#### MATERIAL

- 1 UNIDAD II CÓDIGO DE ÉTICA DEL FUNCIONARIO PÚBLICO
- 2 UNIDAD II LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS
- 3 UNIDAD II LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
- 4 UNIDAD II POLÍTICA DE CALIDAD

Descargar carpeta



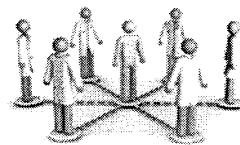
### Evaluación

#### EXAMEN UNIDAD 02

**Disponibilidad** No disponible hasta que:

- La actividad **SILABO DEL CURSO** esté marcada como realizada
- Necesitas conseguir la puntuación requerida en **PRETEST**

PRESENTACIÓN UNIDAD 01 UNIDAD 02 UNIDAD 03 UNIDAD 04 UNIDAD 05



#### INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la medicina moderna ha facilitado importantes avances científicos en el entendimiento de las enfermedades y sus implicaciones para el diagnóstico y tratamiento, así como la investigación de las expectativas de vida.


Tal desarrollo moderno, al mismo tiempo, ha favorecido un reduccionismo conceptual, atención hiperbólica al órgano y a la enfermedad, súper especialización profesional, fragmentación de la atención y línea, conversión de los actos de servicio en productos vendibles, trivializando la relación médico-paciente y distanciamiento de la solidaridad y respeto por la dignidad humana, e interminado con una vocación de servicio a las personas que necesitan ayuda.

En respuesta a estas limitaciones y desviaciones, ha surgido un movimiento internacional que busca re-priorizar a la persona total como centro de la medicina y la salud en consonancia con las raíces más tempranas de la medicina, encontradas en las más antiguas civilizaciones avanzadas y helénicas, las cuales tendían a contextualizar la salud física y holísticamente.

En esta misma línea, el concepto de salud en la medicina precolumbina establece un balance fundamental entre las dimensiones física, social y espiritual de la persona, en la cual la moderación en la dieta, el ejercicio y el comportamiento adecuado son considerados esenciales para una vida saludable. Estas nociones históricas se reflejan en la definición de salud inscrita en la constitución de la Organización Mundial de la Salud como "Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no meramente la ausencia de enfermedad".

**ANEXO 02**  
**RECURSO DE APRENDIZAJE PUBLICADO EN LA PLATAFORMA VIRTUAL DEL CURSO**  
**BÁSICO "ATENCIÓN DE SALUD HUMANIZADA Y CENTRADA EN LA PERSONA"**  
**([HTTP://PEES.MINSA.GOB.PE](http://PEES.MINSA.GOB.PE))**

### Lecturas Recomendadas


 **LECTURA PÁGS 65 al 116**  
documento PDF


### MATERIAL

- 1 UNIDAD III EL ENFOQUE HOLÍSTICO DE LA ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA
- 2 UNIDAD III EJEMPLOS DE ACTIVIDADES DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DE SALUD NACIONAL E INTERNACIONAL
- 3 UNIDAD III EL ESTRÉS LABORAL Y SU REPERCUSIÓN EN UNA ATENCIÓN DESHUMANIZADA

[Descargar carpeta](#)

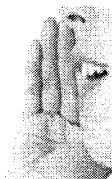

### Evaluación

 EXAMEN UNIDAD 03

 No disponible hasta que:

- La actividad **SILABO DEL CURSO** esté marcada como realizada
- Necesitas conseguir la puntuación requerida en **PRETEST**

PRESENTACION   UNIDAD 01   UNIDAD 02   UNIDAD 03   UNIDAD 04   UNIDAD 05




### INTRODUCCIÓN

"Una de las herramientas claves para humanizar los cuidados son la información y la comunicación. Pero hablar de información y comunicación simplemente, no es suficiente para poder humanizar los cuidados... Hay que tener en cuenta que la fase del encuentro es esencial para establecer una verdadera relación de ayuda, la cual se inicia con la acogida... es preciso hablar de la competencia relacional del personal de salud, así como de sus actitudes; aceptación del paciente, empatía, autenticidad, capacidad de escucha y reflexión..."

"¿Será que alguna vez, el personal de salud ha logrado estar auténticamente en los zapatos de los pacientes? Si esto fuese afirmativo, estaríamos hablando de una aproximación inicial hacia condiciones favorables para la prestación de un servicio de salud humanizado."

### Lecturas Recomendadas

 **LECTURA PÁGS 100 al 109**

## ANEXO 02

RECURSO DE APRENDIZAJE PUBLICADO EN LA PLATAFORMA VIRTUAL DEL CURSO  
BÁSICO "ATENCIÓN DE SALUD HUMANIZADA Y CENTRADA EN LA PERSONA"  
([HTTP://PEES.MINSA.GOB.PE](http://PEES.MINSA.GOB.PE))



### Lecturas Recomendadas



LECTURA PÁGS 118 al 129

documento PDF

### MATERIAL



1 UNIDAD IV LA COMUNICACIÓN COMO FACTOR CENTRAL DE LA INTERACCIÓN



2 3 4 UNIDAD IV EL MOMENTO DE LA VERDAD COMO DECIR MALAS NOTICIAS SITUACIONES DE PÉRDIDA DE UN FAMILIAR

Descargar carpeta

### VÍDEOS



ANEXO 02  
RECURSO DE APRENDIZAJE PUBLICADO EN LA PLATAFORMA VIRTUAL DEL CURSO  
BÁSICO "ATENCIÓN DE SALUD HUMANIZADA Y CENTRADA EN LA PERSONA"  
([HTTP://PEES.MINSA.GOB.PE](http://PEES.MINSA.GOB.PE))



## Evaluación

### EXAMEN UNIDAD IV

**Restringido** No disponible hasta que:

- La actividad **SILABO DEL CURSO** esté marcada como realizada
- Necesitas conseguir la puntuación requerida en **PRETEST**

PRESENTACIÓN UNIDAD 01 UNIDAD 02 UNIDAD 03 UNIDAD 04 UNIDAD 05



### INTRODUCCIÓN

La homiosfera socio sanitaria[1] viene a centrar las actividades sobre el paciente, no sólo en sus aspectos científico-técnicos, sino también en todos aquellos aspectos que tienen que ver con la personalización de los cuidados o si quiere denominarse sobre la 'humanización de la atención al paciente crónico'.

Los cambios que experimentan las personas diagnosticadas con Enfermedades Crónicas no Transmisibles (ECNT) a nivel individual, familiar o social evidencian la importancia de la intervención psicológica.


Se trata de facilitar ajustes en el estilo de vida, generar mayor adherencia al tratamiento, minimizar los riesgos de recaída y mantener el nivel de calidad de vida del paciente y de quienes lo rodean.


Es fundamental que la intervención psicológica se brinde con calidad, equidad, oportunidad y pertinencia, lo que reducirá a mediano plazo los costos instrumentales, tecnológicos y profesionales en el manejo de las Enfermedades Crónicas No Transmisibles.


ANEXO 02  
RECURSO DE APRENDIZAJE PUBLICADO EN LA PLATAFORMA VIRTUAL DEL CURSO  
BÁSICO "ATENCIÓN DE SALUD HUMANIZADA Y CENTRADA EN LA PERSONA"  
([HTTP://PEES.MINSA.GOB.PE](http://PEES.MINSA.GOB.PE))

[1] CARLO RODRIGUEZ JULIO. Centrándonos en la nomostera del paciente crónico, el emocionante inicio de una gran aventura. Presidente de la Fundación Humans. REVISTA ESPAÑOLA DE ECONOMÍA DE LA SALUD. 2017.

 Lecturas Recomendadas

 PÁGS. 130 al 153

▼  MATERIAL

 1.2.3 UNIDAD Y ABORDAJE DE SITUACIONES ESPECIALES

[Descargar carpeta](#)

VÍDEOS



ANEXO 02

RECURSO DE APRENDIZAJE PUBLICADO EN LA PLATAFORMA VIRTUAL DEL CURSO  
BÁSICO "ATENCIÓN DE SALUD HUMANIZADA Y CENTRADA EN LA PERSONA"  
([HTTP://PEES.MINSA.GOB.PE](http://PEES.MINSA.GOB.PE))



Evaluación

EXAMEN UNIDAD V

**Restringido** No disponible hasta que:

- La actividad **SILABO DEL CURSO** esté marcada como realizada
- Necesitas conseguir la puntuación requerida en **PRETEST**

### ANEXO 03

#### CRONOGRAMA DE EJECUCION DEL CURSO BÁSICO "ATENCIÓN DE SALUD HUMANIZADA Y CENTRADA EN LA PERSONA"

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>Fecha de INICIO</b>	<b>Fecha de TÉRMINO</b>
Inscripción	04 setiembre 2018	16 setiembre 2018
Publicación de aptos	17 setiembre 2018	
Desarrollo del curso, evaluación	17 setiembre 2018	28 de octubre 2018