



Resolución Directoral

Lima, 11 de mayo del 2019

VISTO:

El Expediente N°19-025246-001 que contiene el Informe N°018-2019-SA-ENSAP/MINSA, emitido por la Secretaria Académica de la Escuela Nacional de Salud Pública, sobre aprobación del silabo y recursos de aprendizaje del Curso "Atención de salud humanizada y centrada en la persona" en la modalidad No Presencial Asincrónico y;

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;

Que, es de aplicación en los procedimientos derivados de las acciones académicas y administrativas para la implementación y ejecución de los programas educativos conducidos por la Escuela Nacional de Salud Pública. lo establecido en la Directiva Académica N° 001-DGGDRH-ENSAP/MINSA, aprobada por Resolución Directoral N°005-2014-DGGDRH-ENSAP/MINSA y Directiva Académica N° 002-DGGDRH-ENSAP/MINSA aprobada mediante Resolución Directoral N°003-2015-DGGDRH-ENSAP/MINSA, respectivamente;

Que, mediante Decreto Supremo N°011-2017-SA, que modifica el Decreto Supremo 008-2017-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, establece que la Escuela Nacional de Salud Pública es el órgano de formación académica del Ministerio de Salud, encargado de planificar, gestionar y evaluar la formación de recursos humanos en salud a nivel nacional, de acuerdo a la política del sector;



Dr. Juan Luis Rodríguez
Canciller General



E. Inocente



F. Velázquez A.



Resolución Directoral

Lima, ..11... de... marzo..... del... 2019..

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 Informe N°018-2019-SA-ENSAP/MINSA emitido por la Secretaría Académica de la ENSAP, indica que el curso de Atención de salud humanizada y centrada en la persona fue diseñado y ejecutado en el año 2018 por la ENSAP. Para el presente año, la institución consideró conveniente el rediseño del mencionado curso con el propósito de brindar aspectos básicos de la atención centrada en la persona para el logro de un trato humanizado a los usuarios externos, usuarios internos y personal de salud. Será brindado de forma transversal a todos los cursos que brinde el área de Educación Continua.

La Escuela Nacional de Salud Pública (ENSAP) como órgano de formación académica del Ministerio de Salud, tiene como una de sus funciones brindar capacitación y especialización en las temáticas de salud, con la finalidad de contribuir a la mejora de desempeño del personal del Sistema Nacional de Salud y apoyar la consecución de los objetivos del MINSAL, por lo cual ha formulado el Curso Básico: Atención de salud humanizada y centrada en la persona, en la modalidad No Presencial Asincrónico dirigido al personal de la salud administrativo y asistencial de las instituciones del estado; para el logro de un trato humanizado a los usuarios externos y trabajadores de la salud. Este curso tiene el carácter de ser transversal a la oferta académica anual de ENSAP, en el área de educación continua, por lo que su oferta es permanente, durante todo el año.

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





Resolución Directoral

Lima, 11 de mayo del 2019.

Que, de acuerdo a lo establecido en el inciso 6.3.3 del numeral 6.3 de la Directiva Administrativa N° 137-MINSA/SG-V.01 aprobada mediante 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"; un toma eminentemente técnico, no requiere del citado Informe legal;

Que, en mérito a lo expuesto, resulta necesario emitir el acto resolutivo pertinente, de aprobar la actividad educativa denominada "Atención de salud humanizada y centrada en la persona"; conforme se colige del contenido del silabo adjunto al Informe N° 018-2019-SA-ENSAP/MINSA;

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1161 Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud y modificatoria, 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 y 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;

Con la visación de la Secretaria Académica y Asesora Legal;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Silabo del Curso "**Atención de salud humanizada y centrada en la persona**" en la modalidad No Presencial Asincrónico, que consta en Anexo 01 adjunto y forma parte integrante de la presente Resolución.





Resolución Directoral

Lima, 11 de marzo del 2019.

Artículo Segundo.- Aprobar la ejecución de la actividad académica **“Atención de salud humanizada y centrada en la persona”** así como los recursos de aprendizaje que obran en archivo digital (CD) que consta en Anexo 02 adjunto y forma parte integrante de la presente Resolución Directoral.

Artículo Tercero.- Disponer que la Secretaria Académica de la ENSAP, adopte las acciones académico - administrativas, que se desprenden de la ejecución del Curso **“Atención de salud humanizada y centrada en la persona”**.

Artículo Cuarto.- Establecer que el Curso denominado **“Atención de salud humanizada y centrada en la persona”** 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 Secretaria 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

 JOSÉ LUIS A. SEMINARIO CARRASCO
 Director General
 Escuela Nacional de Salud Pública



Anexo N° 01:

SÍLABO

I. DATOS GENERALES

- | | | | |
|-----|-----------------------------|---|---|
| 1.1 | Nombre del Curso | : | ATENCIÓN DE SALUD HUMANIZADA Y CENTRADA EN LA PERSONA |
| 1.2 | Código del Curso | : | CT01 - 19 |
| 1.3 | Modalidad del Curso | : | No presencial asincrónico |
| 1.4 | Número de Horas | : | 48 hrs. |
| 1.5 | Créditos Académicos | : | 2 |
| 1.6 | Periodo de ejecución | : | Permanente (curso transversal) |
| 1.7 | Responsable Académico | : | Mg. Eliana Incio Incio
Escuela Nacional de Salud Pública |
| 1.8 | Responsable Temático | : | Dr. Gelberth J. Revilla Stamp
Coordinador Nacional de la Unidad Funcional de Gestión de la Calidad - MINSA |
| 1.9 | Administrador de Plataforma | : | Ing. Victor Rivadeneyra Sánchez.
Escuela Nacional de Salud Pública |

II. PRESENTACIÓN DEL CURSO

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.

La humanización de la salud apunta al objetivo central de orientar la actuación en el mundo de la salud hacia el servicio de la persona enferma, considerándolo en su globalidad personal y tratando de ofrecerle una asistencia integral con calidez, que responda a las dimensiones psicológica, biológica, social y espiritual¹.

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**.

La publicación de la Contraloría General de la República (2018)², señala en la Consulta Externa, que el 28% de los hospitales visitados no inicia puntualmente la atención a los



¹ Correa, M. L. (2016). *La humanización de la atención en los servicios de salud: un asunto de cuidado*. Rev Cuid., (1), 1227-31.

² Contraloría General de la República. Operativo de Control "Por una Salud de Calidad". Del 28 de mayo al 1 de junio de 2018.



pacientes, el 36% no publica su horario de atención y el 75% no publica la relación de pacientes citados en el día, lo que genera el riesgo de demora en la atención médica, congestión y pérdida de tiempo de los pacientes; que en Hospitalización, los hospitales e institutos dependientes del Ministerio de Salud en Lima Metropolitana, en un 72% no implementó el "Plan Cero Colas" que contempla servicio de citas por internet, servicio de citas por teléfono, lectores de códigos de barras de DNI y otros aspectos.

En el marco del modelo de educativo de la Escuela Nacional de Salud Pública-ENSAP, que comprende en sus ejes transversales, interculturalidad, internacionalización y responsabilidad social; y en respuesta a este último se propone fortalecer las capacidades de los recursos humanos en el enfoque de atención de salud humanizada y centrada en la persona, con el fin de contribuir a la mejora de la calidad de atención en salud.

En ese contexto, la Escuela Nacional de Salud Pública en coordinación con la Unidad Funcional de Gestión de la Calidad del Ministerio de Salud han decidido formular el curso "*Atención de Salud Humanizada y Centrada en la Persona*" nivel básico, modalidad no presencial-asincrónico con la finalidad de sensibilizar al personal de salud en contacto con el usuario y orientar la adquisición de competencias para un mejor desempeño en su ámbito laboral.

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 conocimientos 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, enfoque holístico de la atención, importancia de las relaciones humanas y abordaje humano en situaciones especiales como la muerte.

IV. LOGRO DE APRENDIZAJE

Comprende los aspectos básicos de la atención centrada en la persona para el logro de un trato humanizado a los usuarios externos, usuarios internos y personal de salud.

V. PÚBLICO OBJETIVO

Dirigido a personal de la salud asistencial y administrativo del Ministerio de Salud, ESSALUD, Fuerzas Armadas, PNP, INPE, Direcciones Regionales de Salud (DIRESAs), Gerencias Regionales de Salud (GERESAs) y Direcciones de Redes Integradas de Salud Lima Metropolitana (DIRIS) a nivel nacional.

Requisitos:

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





VI. PROGRAMACIÓN ACADÉMICA

6.1. Contenido temático

UNIDADES TEMÁTICAS	CONTENIDOS	LOGROS DE APRENDIZAJE
UNIDAD 1: Atención humanizada y centrada en la persona.	<p>Tema 1: La Humanización de la Atención en Salud. Bases Conceptuales</p> <p>Tema 2: El sistema de salud humanizado.</p> <p>Tema 3: La calidad de atención y la Humanización de la atención en salud.</p> <p>Tema 4: La cultura de la Humanización en salud.</p> <p>Video 1: Los que nos hace hermanos</p> <p>Video 2: Un mundo sin etiquetas</p> <p>Ejercicio: Conócese a ti mismo: Determinación del animodo. Auto inventario de escucha.</p>	Comprende el significado de la atención humanizada y centrada en la persona.
UNIDAD 2: Modelo de atención humanizado	<p>Tema 1: El Enfoque Holístico de la atención centrada en la persona, y la Humanización de la Atención.</p> <p>Tema 2: Ejemplos de actividades de humanización de la atención en salud nacional e internacional.</p> <p>Tema 3: El estrés laboral y su repercusión en una atención deshumanizada.</p> <p>Video 1: Empatía clínica</p> <p>Video 2: Como lidiar con personas difíciles</p> <p>Ejercicio: ¿Cuál es tu nivel de estrés laboral?</p>	Conoce el enfoque holístico de la atención humanizada centrada en la persona.
UNIDAD 3: La comunicación como factor central de la interacción humana.	<p>Tema 1: La Importancia de las Relaciones Humanas y la Comunicación.</p> <p>Tema 2: El momento de la verdad.</p> <p>Video 1: Como dar malas noticias</p> <p>Video 2: Como acompañar el momento de la muerte</p> <p>Video 3: Los últimos días del enfermo</p> <p>Video 4: El duele tras la muerte</p> <p>Ejercicio: Describe en una hoja A4 una experiencia personal con respecto a los temas tratados.</p>	Reconoce la importancia de las Relaciones Humanas y la Comunicación.





6.2. Diseño del curso

N°	UNIDADES TEMÁTICAS	Horas	Créditos
1	Atención humanizada y centrada en la persona.	18	0.7
2	Modelo de atención humanizado	15	0.6
3	La comunicación como factor central de la interacción humana.	15	0.6
TOTAL		48	2

VII. RECURSOS

7.1 Humanos:

- **Responsable Académico:** Es la persona designada por la Escuela Nacional de Salud Pública-ENSAP que coordina las actividades relacionadas a los aspectos académicos y administrativos del curso.
- **Responsable Temático:** Es la persona designada por la institución solicitante, que será responsable de gestionar la elaboración de los contenidos, recursos de aprendizaje y el monitoreo del desarrollo del curso.
- **Responsable de las Unidades Temáticas:** Es el profesional a cargo de la elaboración del contenido y los recursos de aprendizaje por unidades.

INSTITUCIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS
Dirección General de Aseguramiento e Intercambio Prestacional - MINSA	M.C. José Luis Baca Carrillo
Unidad Funcional de Gestión de la Calidad en Salud - MINSA	Lic. Rosario Zavaleta Álvarez

- **Administrador de Plataforma:** Es el encargado de la gestión 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 de la plataforma virtual.
- **Soporte técnico de Plataforma:** Es el encargado de administrar la página web de la institución; apoya a los usuarios respecto al servicio de correo electrónico, plataforma virtual y mensajería.

7.2 Medios y Materiales

- **Aula virtual:** Es el entorno de aprendizaje que facilitará al participante el desarrollo del curso dentro del periodo 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 lecturas seleccionadas en función del desarrollo de temas específicos de cada módulo y unidad didáctica y que sintetizan la más





actualizada y pertinente bibliografía, con el objeto de complementar o ampliar los temas desarrollados. Pueden ser de lectura obligatoria u opcional.

VIII. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

La estrategia metodológica que orienta este curso ha sido diseñada para realizarse en dieciséis (16) días, en la modalidad no presencial asincrónico aplicando la enseñanza aprendizaje para adulto, promoviendo la autonomía del aprendizaje y el pensamiento reflexivo y crítico del participante.

Esta metodología incluye un total de cuarenta y ocho (48) horas de estudio por todo el curso, según la unidad temática en función de las exigencias del material auto formativo, más las actividades de evaluación respectiva, a partir del análisis, reflexión y crítica sobre propuestas de mejora dirigidas a la población con la que laboralmente se vincula.

Para garantizar una eficiente y eficaz participación, es recomendable:

- Dedicación exclusiva del participante en el aula virtual de 03 horas diarias para el desarrollo de acciones de aprendizaje, repaso, análisis en el ámbito de trabajo de lo aprendido, lectura del material disponible en el curso y el desarrollo de otras actividades según las instrucciones y exigencias instrumentales disponibles en el aula virtual.
- Visualización de los videos presentados en la plataforma virtual.
- Aplicar los conocimientos adquiridos en su ámbito laboral.

IX. EVALUACIÓN

La evaluación del curso se realizará con base en los siguientes criterios:

- La calificación es en escala vigesimal.
- La nota aprobatoria mínima del curso es de 12 (doce).
- Se aplicará sólo un examen, el cual determinará la nota del curso.
- El participante tiene una (01) oportunidad para rendir la evaluación, en calidad regular. En caso obtenga una calificación menor de 12 en el examen, es decir desaprobatoria, tendrá una (1) nueva oportunidad para rendir examen, en calidad de sustitutorio, para su aprobación.
- En la nota final del curso, toda fracción igual o mayor a 0,5 es redondeada al entero inmediato superior.
- Se considerará la condición "No se presentó" (NSP) por inscribirse y no participar en el curso.
- Culmina la evaluación del proceso, con el informe final de curso y aprobación de del acta de notas mediante Resolución Directoral de la ENSAP.

X. CERTIFICACIÓN

Una vez aprobada el acta de notas, 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.





XI. FUENTES DE INFORMACION

Bibliografía complementaria

- MINSA (2009). *Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud R.M. N° 727-2009/MINSA*. Perú: Lima
- Ley del Código de Ética de la Función Pública N° 27815 (2002)
- MINSA (2008). *Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*. Perú: Lima
- MINSA Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Decreto Supremo N° 005-2012-TR

Videos

- <https://www.youtube.com/watch?v=cD1nkJXeMMo> CLEVELAND CLINIC. Empatía. 2014
- <https://www.youtube.com/watch?v=RSOSerXg2fg> DELGADILLO Enrique. México. ¿Cómo lidiar con personas difíciles? 2015
- https://www.youtube.com/watch?v=_XH6f7_NfTM TERESA VARO. ¿Cómo decir malas noticias?
- <https://www.youtube.com/watch?v=r5M018pEkL4> FACUNDO MANES. Argentina. Lo que nos hace humanos: secretos del lóbulo frontal. 2012.
- <https://www.youtube.com/watch?v=tuFaEHJ32Yo> PALENCIA AVILA Martha. Acompañamiento al final de la vida. México.
- https://www.youtube.com/watch?v=lv0_rPiIpQ GONZALES ALONSO DANIEL. Los últimos días del enfermo terminal. España.
- <https://www.youtube.com/watch?v=Wm27guugxQs> GONZALES ALONSO DANIEL. La muerte del enfermo terminal. España.
- <https://www.youtube.com/watch?v=XwcoqBDyhpE4> GONZALES ALONSO DANIEL. El duelo tras la muerte del enfermo terminal. España.





Anexo N° 02:

RECURSOS DE APRENDIZAJE

Curso "Atención de Salud Humanizada y Centrada en la Persona"

Unidad I: Atención humanizada y centrada en la persona.	
Temario	Contenido
Tema 1: La Humanización de la Atención en Salud. Bases Conceptuales	Presentación en Power Point
Tema 2: El sistema de salud humanizado.	Presentación en Power Point
Tema 3: La calidad de atención y la Humanización de la atención en salud.	Presentación en Power Point
Tema 4: La cultura de la Humanización en salud.	Presentación en Power Point
Video 1: Los que nos hace hermanos Video 2: Un mundo sin etiquetas	Video MP4
Ejercicio: Conócete a ti mismo: Determinación del animodo. Auto inventario de escucha.	Documento Word

Unidad II: Modelo de atención humanizado	
Temario	Contenido
Tema 1: El Enfoque Holístico de la atención centrada en la persona, y la Humanización de la Atención.	Presentación en Power Point
Tema 2: Ejemplos de actividades de humanización de la atención en salud nacional e internacional	Presentación en Power Point
Tema 2: El estrés laboral y su repercusión en una atención deshumanizada.	Presentación en Power Point
Video 1: Empatía clínica Video 2: Como lidiar con personas difíciles	Video MP4
Ejercicio: ¿Cuál es tu nivel de estrés laboral?	Presentación en Power Point

Unidad III: La comunicación como factor central de la interacción humana.	
Temario	Contenido
Tema 1: La Importancia de las Relaciones Humanas y la Comunicación.	Presentación en Power Point
Tema 2: Los momentos de la verdad.	
Tema 3: ¿Cómo decir Malas Noticias?	Presentación en Power Point
Tema 4: ¿Cómo Actuar en Situaciones de Pérdida de un familiar?	Presentación en Power Point
Video 1: Como dar malas noticias Video 2: Como acompañar el momento de la muerte Video 3: Los últimos días del enfermo Video 4: El duelo tras la muerte	Video MP4
Ejercicio: Describe en una hoja A4 una experiencia personal con respecto a los temas tratados.	Documento Word
Examen	Documento Word





Bibliografía Complementaria

1. MINSA (2009). *Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud R.M. N° 727-2009/MINSA*. Perú: Lima
2. Ley del Código de Ética de la Función Pública N° 27815 (2002)
3. MINSA (2008). *Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*. Perú: Lima
4. MINSA Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
5. Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Decreto Supremo N° 005-2012-TR

