



Resolución Directoral

Lima, 10 de Febrero del 2020

VISTO:

El Expediente N° 20-015271-001 que contiene el Informe N° 007-2020-SA-ENSAP/MINSA de fecha 07 de febrero de 2020, 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" de modalidad No presencial asincrónico y Nota Informativa N° 005-2020-AL-NIVP-ENSAP/MINSA de fecha 10 de febrero 2020 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:

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;



José Luis A. Seminario Carrasco
Director General



E. INICIO I.



N. VELIZ P.



Resolución Directoral

Lima, 10 de Febrero del 2020

Que, mediante Informe N° 007-2020-SA-ENSAP/MINSA de fecha 07 de febrero de 2020, emitido por la Secretaria Académica de la Escuela Nacional de Salud Pública - ENSAP, señala que, el Ministerio de Salud del Perú cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), concebido para identificar la calidad de la atención como un principio básico de la atención en salud, estableciendo que la calidad es el conjunto de características técnico científicas, humanas y materiales que debe tener la atención de salud que se brinda a los usuarios para satisfacer sus expectativas en torno a ella. El sistema considera como uno de sus componentes el de Información para la Calidad, que está definido como el conjunto de estrategias, metodologías, instrumentos y procedimientos que permitan contar con evidencias, de manera permanente y organizada, sobre la calidad de atención y los niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos;

Que, la Contraloría General realizó del 28 de mayo al 01 de junio de 2018 el operativo de control "Por una salud de calidad" para supervisar los servicios que brindan los establecimientos de salud de segundo y tercer nivel (mediana y alta complejidad, respectivamente) del Ministerio de Salud, Seguro Social de Salud, Gobiernos Regionales, Fuerzas Armadas y Policía Nacional, con la finalidad de contribuir a la mejora en la prestación de los servicios de salud públicos y el correcto uso de los recursos del Estado;

Que, como resultado del operativo se identificó un alto nivel de incumplimiento de las Normas Técnicas de Salud en los servicios de consulta externa, emergencia, farmacia, diagnóstico por imágenes y laboratorio que brindan los hospitales e institutos especializados de salud públicos a nivel nacional, lo que genera el riesgo de una inadecuada atención a los pacientes;

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;

Que, mediante Nota Informativa N° 005-2020-AL-NIVP-ENSAP/MINSA de fecha 10 de febrero 2020, la Asesora Legal señala que, en mérito a lo descrito por la Secretaria Académica, resulta necesario emitir el acto resolutivo pertinente de aprobar la actividad educativa denominada "ATENCIÓN DE SALUD HUMANIZADA Y CENTRADA EN LA PERSONA" de modalidad No presencial asincrónico conforme se colige del contenido del silabo adjunto al Informe N° 015-2020-SA-ENSAP/MINSA;





Resolución Directoral

Lima, 10 de Febrero del 2020

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 las visaciones 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" de modalidad No presencial asincrónico que consta en Anexo 01 adjunto al Informe N° 007-2020-SA-ENSAP/MINSA y forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo. - Aprobar la ejecución de la actividad académica "ATENCIÓN DE SALUD HUMANIZADA Y CENTRADA EN LA PERSONA" de modalidad No presencial asincrónico, así como los recursos de aprendizaje del Curso que obran en Anexo 02 adjunto Informe N° 007-2020-SA-ENSAP/MINSA y forma parte integrante de la presente Resolución Directoral.

Artículo Tercero. - Disponer que la Secretaría Académica de la Escuela Nacional de Salud Pública - ENSAP, adopte las acciones académico - administrativas, que se desprenden de la ejecución del Curso "ABORDAJE INTEGRAL DE POBLACIÓN EXPUESTA A METALES PESADOS Y OTRAS SUSTANCIAS QUIMICAS" de modalidad Semipresencial.

Artículo Cuarto. - Establecer que el Curso denominado "ATENCIÓN DE SALUD HUMANIZADA Y CENTRADA EN LA PERSONA" de modalidad No presencial asincrónico se aprueba mediante la presente Resolución Directoral, será certificado por la Escuela Nacional de Salud Pública, previo cumplimiento de los requisitos establecidos.





Resolución Directoral

Lima, 10 de Febrero del 2020

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


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





SÍLABO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Área académica : Formación Continua
- 1.2 Tipo de acción académica : Curso
- 1.3 Nombre : **ATENCIÓN DE SALUD HUMANIZADA Y CENTRADA EN LA PERSONA**
- 1.4 Código : **CNPA01-20**
- 1.5 Modalidad : No presencial asincrónico
- 1.6 Número de horas : 48 horas académicas
- 1.7 Créditos académicos : 2 créditos
- 1.8 Periodo de ejecución
Fecha de Inicio : 28/02/2020
Fecha de Término : 14/03/2020
- 1.9 Responsable académico : **Mg. Eliana Incio Incio**
Escuela Nacional de Salud Pública
- 1.10 Responsable temático : Dr. Gelberth J. Revilla Stamp
Coordinador Nacional de la Unidad Funcional de Gestión de la Calidad – MINSa

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.

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



Correa, M. L. (2016). *La humanización de la atención en los servicios de salud: un asunto de cuidado*. Rev. Salud, 7(1), 1227-31.



indebidos, **maltrato**, desabastecimiento de insumos, **disconformidad 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 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 educativo de la Escuela Nacional de Salud Pública, se presenta el curso "**Atención en salud humanizada y centrada en la persona**" con un total de cuarenta y ocho (48) horas de estudio independiente. La ENSAP en coordinación con la Unidad Funcional de Gestión de la Calidad del Ministerio de Salud, 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.

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. PERFIL DEL PARTICIPANTE

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

Requisito:

- INFORHUS actualizado (estado activo).





V. LOGRO DE APRENDIZAJE DEL CURSO

Comprender los aspectos básicos de la atención centrada en la persona para el logro de un trato humanizado a los usuarios externos e internos.

VI. PROGRAMACIÓN ACADÉMICA

6.1 Contenido temático

UNIDAD	CAMPO TEMÁTICO	LOGROS DE APRENDIZAJE
UNIDAD I: 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>	Comprende el significado de la atención humanizada y centrada en la persona.
UNIDAD II: 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>	Identifica el enfoque holístico de la atención humanizada centrada en la persona.
UNIDAD III: 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>Tema 3: ¿Cómo decir las malas noticias?</p> <p>Tema 4: ¿Cómo actuar en situaciones de pérdida de un familiar?</p>	Reconoce la importancia de las Relaciones Humanas y la Comunicación.





6.2 Créditos y horas del Curso

UNIDAD	HORAS ACADÉMICAS	CRÉDITOS
UNIDAD I Atención humanizada y centrada en la persona.	18	0.7
UNIDAD II Modelo de atención humanizado.	15	0.6
UNIDAD III: La comunicación como factor central de la interacción humana.	15	0.6
TOTAL	48	2

6.3 Estrategias metodológicas

UNIDAD	METODOLOGÍA / ESTRATEGIAS	RECURSOS
UNIDAD I Atención humanizada y centrada en la persona.	Modalidad no presencial asincrónico.	4 presentaciones de power point Videos: Video 1: Los que nos hace hermanos Video 2: Un mundo sin etiquetas Ejercicio: "Animodo". "Autoconocimiento" Lecturas complementarias
UNIDAD II Modelo de atención humanizado.	Unidades temáticas en función de las exigencias del material autoformativo, las actividades de evaluación, análisis, reflexión y crítica sobre propuestas de mejora dirigidas a la población con la que laboralmente se vincula.	3 presentaciones de power point Videos: Video 1: Empatía clínica Video 2: Como lidiar con personas difíciles Ejercicio: ¿Cuál es tu nivel de stress laboral? Lecturas complementarias
UNIDAD III La comunicación como factor central de la interacción humana.		4 presentaciones de power point Videos: 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 duele tras la muerte



		Ejercicio: Describe en una hoja A4 una experiencia personal con respecto a los temas tratados. Lecturas complementarias
--	--	---

6.4 Criterios de evaluación

Criterios generales de evaluación

1. La calificación es en escala de 0 a 20.
2. La calificación aprobatoria final mínima de toda acción de capacitación es de 12.00.
3. Una calificación final menor a 12.00 es desaprobatorio.
4. La calificación final del curso es el promedio de las calificaciones de las unidades temáticas que conforman el curso.
5. En la calificación final del curso, únicamente, a partir de la nota mínima de 12.00, toda fracción igual o mayor a 0,5 es redondeada al entero inmediato superior.
6. El participante tiene dos (02) oportunidades para rendir el cuestionario (regular y sustitutorio), se considerará la nota mayor.
7. Se considerará la condición "No se presentó" (NSP) por inscribirse y no participar en ninguna de las actividades establecidas en el curso.

6.5 Matriz de evaluación

UNIDAD	LOGROS DE APRENDIZAJE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
UNIDAD I: Atención humanizada y centrada en la persona.	Comprende el significado de la atención humanizada y centrada en la persona.		
UNIDAD II: Modelo de atención humanizado.	Conoce el enfoque holístico de la atención humanizada centrada en la persona.	Prueba en línea.	Test de opción múltiple de 10 preguntas





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

UNIDAD III: La comunicación como factor central de la interacción humana.	Reconoce la importancia de las Relaciones Humanas y la Comunicación.		
---	--	--	--

VII. RECURSOS

7.1 Humanos:

Responsables académicos: Es la persona designada por la Escuela Nacional de Salud Pública-ENSAP que coordinan las actividades relacionadas a los aspectos académicos y administrativos del curso.

Responsable Temático: Es la persona designada, 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: Son los profesionales a cargo del desarrollo de los contenidos temáticos por unidades, así como su presentación con ayudas audiovisuales, textos complementarios, lecturas seleccionadas, demostraciones, entre otros pertinentes.

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

Tutores: Son los profesionales de la salud que tiene a cargo el acompañamiento y orientación a los participantes en el desarrollo de todo el curso, utilizando herramientas que permitan al grupo alcanzar los logros de aprendizaje.

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.





7.2 Medios y Materiales

- Aula virtual: Plataforma ENSAP.
- Docentes calificados.

VIII. CERTIFICACIÓN

- Culminada la actividad académica y aprobada el Acta de Notas, se procederá al proceso de certificación de acuerdo a la Directiva Académica vigente.
- Los participantes que han cumplido con los criterios obligatorios del perfil y evaluación, serán certificados.
- De acuerdo a la normativa SERVIR, órgano rector de la gestión de recursos humanos en el Estado, solo se certificará a los participantes que mantengan vínculo laboral como nombrados o CAS.

IX. CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	INICIO	TÉRMINO
Inscripción y selección de participantes	11/02/2020	17/02/2020
Publicación de aptos	27/02/2020	
Desarrollo del curso	28/02/2020	14/03/2020

X. FUENTES DE INFORMACIÓN

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_rtPlpQ 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=XwcqBDyhpE4> GONZALES ALONSO DANIEL
- . El duelo tras la muerte del enfermo terminal. España.





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

RECURSOS DE APRENDIZAJE

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 3: 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 duele 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	
<ol style="list-style-type: none">1. MINSA (2009). <i>Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud R.M. N° 727-2009/MINSA</i>. Perú: Lima2. Ley del Código de Ética de la Función Pública N° 27815 (2002)3. MINSA (2008). <i>Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud</i>". Perú: Lima4. 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	Documento PDF

