Curso Gestión de Reclamos, OIRS y Experiencia Usuaria en Salud

SKU	5023
Modalidad	100% Online Asincrónica
Duración	100 horas
Dirigido a	Funcionarios de hospitales, personal administrativo de salud, equipos de atención usuaria, apoyo clínico-administrativo y jefaturas de servicios.

El **Curso Gestión de Reclamos, OIRS y Experiencia Usuaria en Salud** entrega herramientas prácticas para comprender, aplicar y mejorar procesos relacionados con la gestión administrativa en salud, calidad de servicio, seguridad del paciente, datos clínicos y continuidad operacional. Está diseñado para fortalecer competencias laborales mediante contenidos claros, actividades aplicadas y orientación a situaciones reales del sector.

Unidad 1. Fundamentos y contexto del curso

- **Conceptos esenciales.** Reconoce los principios, términos y criterios básicos asociados a gestión de reclamos, oirs y experiencia usuaria en salud.
- **Marco de aplicación.** Comprende la importancia del tema en el trabajo diario, la atención de usuarios, la gestión institucional y la toma de decisiones.
- **Roles y responsabilidades.** Identifica funciones, actores relevantes y buenas prácticas para actuar con orden, responsabilidad y criterio técnico.

Unidad 2. Procedimientos, herramientas y buenas prácticas

- **Procesos principales.** Analiza etapas, documentos, protocolos, registros y criterios de gestión vinculados al contenido del curso.
- **Aplicación práctica.** Desarrolla ejercicios, ejemplos y situaciones tipo para aplicar los contenidos en contextos laborales o comunitarios.
- **Uso de información.** Interpreta antecedentes, datos, evidencias o requerimientos para

apoyar decisiones oportunas y fundamentadas.

Unidad 3. Gestión de riesgos, calidad y mejora continua

- **Prevención de errores.** Reconoce riesgos frecuentes, malas prácticas, brechas de comunicación y medidas preventivas.
- **Calidad de servicio.** Aplica criterios de atención, trazabilidad, coordinación y mejora de procesos según las necesidades del sector.
- **Comunicación efectiva.** Presenta información de manera clara, ética y comprensible para usuarios, equipos de trabajo o partes interesadas.

Unidad 4. Aplicación final y transferencia al puesto de trabajo

- **Casos integradores.** Resuelve situaciones asociadas a gestión de reclamos, oirs y experiencia usuaria en salud utilizando criterios técnicos, normativos y prácticos.
- **Plan de mejora.** Propone acciones concretas para aplicar los aprendizajes en su institución, equipo o contexto laboral.
- **Buenas prácticas.** Integra recomendaciones de orden, transparencia, seguridad, cumplimiento y responsabilidad profesional.

Modalidad

Curso 100% online asincrónico, disponible en plataforma e-learning, con acceso a contenidos digitales, material descargable, actividades de aplicación y evaluaciones en línea.

Duración

100 horas cronológicas.

Dirigido a

Dirigido a funcionarios de hospitales, personal administrativo de salud, equipos de atención usuaria, apoyo clínico-administrativo y jefaturas de servicios.

Metodología

La metodología considera lectura guiada, cápsulas explicativas, recursos descargables, ejercicios de análisis, revisión de casos y actividades orientadas a la transferencia de aprendizajes al puesto de trabajo.

Evaluación

La evaluación considera actividades formativas, controles de comprensión y una evaluación final orientada a verificar la aplicación práctica de los contenidos desarrollados.

Competencias de egreso

- Comprender conceptos fundamentales asociados a gestión de reclamos, oirs y experiencia usuaria en salud.
- Aplicar procedimientos, herramientas y criterios prácticos según el enfoque del curso.
- Analizar información relevante para apoyar decisiones responsables y oportunas.
- Reconocer riesgos, errores frecuentes y buenas prácticas de gestión.
- Comunicar resultados, antecedentes o recomendaciones de manera clara y ordenada.