



Centro de
Educación Continua,
Abierta y Virtual

Universidad
del Cauca

CURSO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD

PRESENTACIÓN:

La atención al usuario en salud constituye un componente esencial de la calidad de los servicios sanitarios y un eje transversal de la humanización del cuidado, la seguridad del paciente y la garantía del derecho fundamental a la salud. En el sistema de salud colombiano, las instituciones y el talento humano deben brindar una atención digna, respetuosa, oportuna y centrada en las necesidades y expectativas de las personas, conforme a la Política de Atención Integral en Salud y el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad.

Las deficiencias en comunicación, trato y orientación al usuario representan una de las principales causas de insatisfacción y conflictos en los servicios de salud. Por ello, la formación en competencias de comunicación, humanización y manejo de situaciones difíciles es fundamental para mejorar la experiencia del usuario y la calidad percibida. La Universidad del Cauca, a través del Programa de Enfermería y en articulación con el Centro de Educación Continua, Abierta y Virtual (CECAV), ofrece este curso con el propósito de fortalecer competencias en atención humanizada y comunicación efectiva en los servicios de salud, integrando componentes conceptuales, normativos y habilidades prácticas mediante estrategias virtuales y simulación clínica.

POBLACIÓN:

Profesionales y técnicos del área de la salud; personal administrativo y de atención al usuario; personal asistencial, y estudiantes de últimos semestres en Ciencias de la Salud.

OBJETIVO GENERAL:

Fortalecer las competencias del talento humano en salud para brindar una atención al usuario humanizada, segura, efectiva y centrada en la persona, conforme a la normativa colombiana de calidad y humanización en salud.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Reconocer los fundamentos conceptuales y normativos de la atención al usuario en salud.
- Desarrollar habilidades de comunicación efectiva y trato humanizado.
- Aplicar estrategias de manejo de usuarios difíciles y situaciones conflictivas.
- Promover la atención centrada en la persona y la experiencia del usuario.

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019

Carrera 2 Calle 15N - Sector Tulcán
Popayán - Cauca - Colombia

cecav@unicauca.edu.co, mercadeocecav@unicauca.edu.co

www.unicauca.edu.co

Celular – WhatsApp 3226722387





**Centro de
Educación Continua,
Abierta y Virtual**

- Desempeñarse adecuadamente en escenarios simulados de interacción con usuarios.

CONTENIDO (EJES TEMÁTICOS):

Módulo 1. Atención al usuario y humanización en salud

Horas: 10 (9 asincrónicas + 1 sincrónica)

Contenidos:

- Atención centrada en la persona
- Humanización del cuidado
- Derechos y deberes del paciente
- Calidad percibida

Metodología:

- Video-clases
- Lecturas
- Foro
- Encuentro sincrónico

Módulo 2. Comunicación efectiva en servicios de salud

Horas: 12 (11 asincrónicas + 1 sincrónicas)

Contenidos:

- Comunicación terapéutica
- Empatía y escucha activa
- Comunicación con familias
- Comunicación en situaciones sensibles

Metodología:

- Videos demostrativos
- Ejercicios virtuales
- Role-play sincrónico

Módulo 3. Manejo de usuarios difíciles y conflictos

Horas: 10 (9 asincrónicas + 1 sincrónicas)

Contenidos:

- Usuarios difíciles
- Quejas y reclamos
- Manejo de agresividad Resolución de conflictos

Metodología:

- Casos interactivos

**Acreditada en
ALTA CALIDAD**

*Resolución 6218 de junio de 2019

Carrera 2 Calle 15N - Sector Tulcán
Popayán - Cauca - Colombia

cecav@unicauca.edu.co, mercadeocecav@unicauca.edu.co

www.unicauca.edu.co

Celular – WhatsApp 3226722387



ISO 9001:2015 SC-02840002



IQNET CO-SC-02840002



Universidad
del Cauca

**Centro de
Educación Continua,
Abierta y Virtual**

- Taller sincrónico
- Simulación verbal

Módulo 4. Experiencia del usuario y cultura de servicio

Horas: 8 (7 asincrónicas + 1 sincrónica)

Contenidos:

- Experiencia del usuario
- Cultura de servicio en salud
- Seguridad y satisfacción
- Mejora de la atención

Metodología:

- Lecturas aplicadas
- Análisis de experiencias
- Encuentro sincrónico

PRÁCTICA EN LABORATORIO DE SIMULACIÓN (4 h)

Escenarios:

- Recepción y orientación de usuario
- Manejo de usuario inconforme
- Comunicación sensible
- Interacción con familia

METODOLOGÍA:

El curso será realizado mediante encuentros presenciales (Sincrónico) y Plataforma Classroom (Asincrónico).

El curso Atención al Usuario en Salud se desarrollará mediante una estrategia pedagógica mixta que integra aprendizaje virtual asincrónico, encuentros sincrónicos interactivos y una práctica presencial en laboratorio de simulación clínica, orientada al fortalecimiento de competencias comunicativas, relacionales y de humanización en la atención en salud.

La duración total del curso es de 40 horas, distribuidas en 32 horas de trabajo virtual asincrónico, 4 horas de encuentros sincrónicos virtuales y 4 horas de práctica presencial en simulación clínica. La organización pedagógica se estructura en cuatro módulos temáticos secuenciales que permiten el desarrollo progresivo de conocimientos, habilidades y actitudes en la atención centrada en la persona y la experiencia del usuario.

**Acreditada en
ALTA CALIDAD**

*Resolución 6218 de junio de 2019

Carrera 2 Calle 15N - Sector Tulcán
Popayán - Cauca - Colombia

cecav@unicauca.edu.co, mercadeocecav@unicauca.edu.co

www.unicauca.edu.co

Celular – WhatsApp 3226722387





**Centro de
Educación Continua,
Abierta y Virtual**

INSCRIPCIONES Y PAGOS: Hasta el 10 de abril de 2026

FECHA DE INICIO: 13 de abril de 2026

FECHA DE FINALIZACIÓN: 2 de mayo de 2026

DURACIÓN: 40 horas

HORARIO: Sincrónico virtual: lunes de 6:00 p.m. a 8:00 p.m.

Práctica simulación: sábado 8:00 a.m. a 12 a.m.

Asincrónico: Horario independiente.

LUGAR: Sincrónico y asincrónico virtual Classroom y plataforma meet.

Dirección práctica simulada: Laboratorio de Simulación regionalización Santander de Quilichao.

VALOR INVERSIÓN: Profesionales: \$80.000

Estudiantes: \$35.000

NOTA: Después de cancelado el recibo de inscripción, solo se reintegra dinero por motivo justificado y realizando la solicitud formal en formato institucional con mínimo 5 días hábiles de anticipación a la fecha de inicio de la oferta académica.

CUPOS LIMITADOS

CERTIFICA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

Te invitamos a inscribirte en el siguiente enlace:

1. Ingrese a: <https://bit.ly/InscripcionesCECAV>
2. Seleccione el evento en el cual se desea inscribir (**CURSO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD**)

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019

Carrera 2 Calle 15N - Sector Tulcán
Popayán - Cauca - Colombia

cecav@unicauca.edu.co, mercadeocecav@unicauca.edu.co

www.unicauca.edu.co

Celular – WhatsApp 3226722387



ISO 9001:2015 SC-CER000002



IQNET CO-SC-CER000002



Universidad
del Cauca

**Centro de
Educación Continua,
Abierta y Virtual**

3. Se enviará recibo de pago al correo electrónico suministrado después del proceso de inscripción y verificación de datos (en días hábiles), y una vez se haya alcanzado el número mínimo de inscritos para la realización del evento.

Más Información:

Centro de Educación Continua, Abierta y Virtual

Correo electrónico: mercadeocecav@unicauca.edu.co

WhatsApp: 322 6722387

ORGANIZA: Departamento de Enfermería y Laboratorio de Simulación Clínica Sede Norte

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019

Carrera 2 Calle 15N - Sector Tulcán
Popayán - Cauca - Colombia

cecav@unicauca.edu.co, mercadeocecav@unicauca.edu.co

www.unicauca.edu.co

Celular – WhatsApp 3226722387



ISO 9001:2015 SC-02400002



IQNET CO-SC-02400002