



UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA

CURSO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN SALUD SYLLABUS

DATOS GENERALES

Nombre del Curso	:	Derechos de los usuarios y resolución de conflictos en salud
Año Académico	:	2009
Semestre Académico	:	1
Departamento	:	Salud y Ciencias Sociales
Créditos	:	1 hora crédito
Pre-requisitos	:	Ninguno
Horario	:	Viernes 14 de agosto de 9 a.m. a 5 p.m., y Sábado 15 de agosto de 9 a.m. a 5 p.m. Miércoles 19 de agosto de 9, a.m. 13 horas Duración: 3 días
Coordinador del Curso	:	Dr. Mario Ríos Barrientos
Equipo Docente	:	Dr. Mario Ríos Barrientos Dr. Marco Alegre Romero Dra. Eva Ruiz de Castilla Ms. Cindy Krose

SUMILLA

El curso está orientado a la discusión de los aspectos básicos de los derechos de los pacientes en tanto usuarios en los servicios de salud, en el uso de herramientas para un dialogo eficaz entre los usuarios de los servicios, el personal que los atiende y las instituciones prestadoras de servicios de salud, para desarrollar procesos de construcción de un sistema de protección de derechos desde una perspectiva de la promoción (difusión de los derechos), prevención (calidad y seguridad del paciente) y de acceso a justicia..

COMPETENCIAS

1. Identifica y comprende los derechos de los usuarios en los servicios de salud y los diferentes niveles de responsabilidad en el ejercicio de la relación entre los usuarios y las entidades prestadoras de servicios.
2. Desarrolla herramientas para un dialogo eficaz entre las organizaciones de usuarios de los servicios de salud y las instituciones prestadoras de servicios de salud.
3. Identifica y analiza las experiencias e iniciativas que promueve y buscan ejercer los derechos de los usuarios de los servicios de salud, desde la perspectiva de construcción un sistema de protección de derechos (Promoción, prevención y acceso a justicia).

UNIDADES DIDACTICAS

- U. D. Nº 1: Derechos de los usuarios en salud.
- U. D. Nº 2: Herramientas para un dialogo eficaz
- U. D. Nº 3: Ejercicio y protección de derechos de los usuarios.

CONOCIMIENTOS POR UNIDADES DIDACTICAS

UNIDAD DIDACTICA Nº 1: DERECHOS DE LOS USUARIOS EN SALUD		
COMPETENCIA ESPECIFICA: Identifica y comprende los derechos de los usuarios en los servicios de salud y los diferentes niveles de responsabilidad en el ejercicio de la relación entre los usuarios y las entidades prestadoras de servicios.		
CONTENIDOS	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	CONTENIDOS ACTITUDINALES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los derechos humanos y los derechos de los usuarios en los servicios de salud. ▪ Consentimiento informado, autonomía de la voluntad y derecho a la confidencialidad ▪ Responsabilidades en la relación de los pacientes con las instituciones prestadoras de servicios de salud. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoce los derechos de las personas. ▪ Identifica posibles vulneraciones al derecho a la información e intimidad. ▪ Identifica las responsabilidades en las relaciones entre usuarios y entidades prestadoras. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprende los aspectos normativos básicos en salud.

UNIDAD DIDACTICA Nº 2: Herramientas para un dialogo eficaz		
COMPETENCIA ESPECIFICA: Desarrolla herramientas para un dialogo eficaz entre las organizaciones de usuarios de los servicios de salud y las instituciones prestadoras de servicios de salud.		
CONTENIDOS	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	CONTENIDOS ACTITUDINALES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación y analiza las fuentes del conflicto, en servicios específicos (Oncológicos, Psiquiátricos, VIH SIDA). ▪ Interacción adecuada entre organizaciones de usuarios y los servicios de salud. ▪ Elementos del conflicto 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconoce las distintas fuentes de los conflictos ▪ Reconoce oportunidades para un interacción entres servicios y organizaciones de usuarios. ▪ Identifica mecanismos de resolución de conflictos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprende el conflicto en el campo sanitario, y está en capacidad de desarrollar estrategias para un análisis eficaz de los mismos

UNIDAD DIDACTICA Nº 3: Ejercicio y protección de derechos de los usuarios.		
COMPETENCIA ESPECIFICA: Identifica y analiza las experiencias e iniciativas que promueve y buscan ejercer los derechos de los usuarios de los servicios de salud, desde la perspectiva de construcción un sistema de protección de derechos (Promoción, prevención y acceso a justicia).		
CONTENIDOS	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	CONTENIDOS ACTITUDINALES
Protección de derechos Dimensiones a) promoción. b) Prevención c) Acceso a justicia	Identifica la organización de sistemas de protección en los servicios de salud, para la promoción. Prevención y acceso a justicia..	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es activo en la organización de la protección de los derechos de los pacientes.

ESTRATEGIA METODOLOGICA

El curso está estructurado en tres unidades interrelacionadas entre sí.

Los alumnos participarán activamente en el curso a partir del desarrollo de las siguientes actividades educativas:

- a) Discutirán casos prácticos donde están en juego los derechos de los usuarios de los servicios de salud, y se intercambiarán ideas al respecto.
- b) Ubicarán casos prácticos de manejo de situaciones conflictivas en las entidades prestadoras de salud, donde identificarán los elementos, fuentes del conflicto y posibilidades de solución.
- c) Desarrollarán una experiencia de información y participación en los servicios de salud para el ejercicio y la protección de los derechos.

EVALUACION

En la tercera jornada del curso taller, se les pedirá a los participantes que presenten un informe del trabajo aplicativo consistente en replicación (aplicación práctica) de los conocimientos a través de talleres de capacitación dirigidos a organizaciones de pacientes.

PROGRAMA ANALITICO

UNIDAD DIDACTICA 1:

COORDINADOR: Dr. Mario Ríos Barrientos

Derechos de los usuarios en salud.

Temas:

- Los derechos humanos y los derechos de los usuarios en los servicios de salud.
- Consentimiento informado, autonomía de la voluntad y derecho a la confidencialidad

- Responsabilidades en la relación de los pacientes con las instituciones prestadoras de servicios de salud.

UNIDAD DIDACTICA 2:

COORDINADOR: Dra. Eva María Ruiz de Castilla y Dra. Elsa Bustamante

Herramientas para un dialogo eficaz

Temas:

- Identificación y analiza las fuentes del conflicto, en servicios específicos (Oncológicos, Psiquiátricos, VIH SIDA).
- Interacción adecuada entre organizaciones de usuarios y los servicios de salud.
- Elementos del conflicto

UNIDAD DIDACTICA 3:

COORDINADOR: Dr. Mario Ríos Barrientos y Dr. Marco Alegre Romero

Ejercicio y protección de derechos de los usuarios.

Temas:

Protección de derechos, sus dimensiones:

a) promoción.

b) Prevención

c) Acceso a justicia