Programa Formativo

ACCIÓN DE FORMACIÓN:

CURSO ATENCIÓN EFICIENTE EN EL SECTOR SANITARIO

DURACIÓN:

16.00 horas [11.00 hora(s) teórica(s) y 5.00 hora(s) práctica(s)]

OBJETIVO GENERAL:

PROPÓSITO:

DIRIGIDO A:

UNIDADES PROGRAMÁTICAS

UNIDAD 1: El cliente en la clínica.

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar las características y requerimientos de los diferentes clientes de un centro sanitario.	"1,1) Los clientes de un centro sanitario. 1,2) Como orientar al cliente. 1,3) El cliente en la organización. El circuito del cliente."	2.00 horas teóricas y 0.00 horas prácticas (2.00 horas totales)

UNIDAD 2: Conceptos generales de atención al cliente.

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Comprender los conceptos y fundamentos generales útiles para la atención al cliente de los centros sanitarios.	"2,1) Formas de comportamiento. 2,2) La comunicación. 2,3) la atención personal. 2,4) La atención telefónica."	4.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (6.00 horas totales)

UNIDAD 3: Atención al cliente en las diferentes áreas.

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar las pautas de atención al cliente de centros sanitarios de acuerdo con el área respectiva.	"3,1) Pautas de atención al cliente en las diferentes áreas de un centro sanitario. 3,2) Variable en función del tipo de centro. Ej.: recepción / admisión - hospitalización / larga estancia - pruebas complementarias - consultas externas - urgencias - uci - servicios generales - etc."	2.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (4.00 horas totales)

UNIDAD 4: Procedimientos de atención.

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Comprender los procedimientos y políticas de atención del centro	4.1) Procedimientos generales y manuales de estilo corporativos.	2.00 horas teóricas y 0.00 horas prácticas (2.00 horas totales)

Programa Formativo (cont.)

UNIDAD 5: Medición y mejora.

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Valorar las encuestas como fuente de información para mejorar la atención al cliente	5,1) Medición y mejora. Indicadores y encuestas de satisfacción.	1.00 horas teóricas y 1.00 horas prácticas (2.00 horas totales)