

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) |