

PROGRAMA

ATENCIÓN AL PÚBLICO PARA PERSONAL ADMINISTRATIVO DE SALUD

Justificación

Interacción social en las instituciones de Salud tiene una comunicación social entre las personas que reciben la información y reciben al usuario donde se debe tener en cuenta la situación por la cual consulta.

El ámbito de Interacción Social comprende actividades ligadas a diversos contextos, que van desde las comunidades en las que tenemos presencia permanente, como organizaciones de diferentes características a las que se apoya en la gestión de programas de prevención e información en Salud y proyectos integrales comunitarios.

Por todas estas actividades el personal administrativo debe contar con una preparación especial para la Atención al Público y su problemática.

Conocer las habilidades en la comunicación para ayudar a solucionar los problemas de los que consultan por una necesidad para prevenir y dar solución aquellos que lo requieren en un momento especial como es la pérdida de la salud o un control que trae angustia y preocupación.

Objetivos Generales

Analizar la importancia de la comunicación en el equipo interdisciplinario que interviene en la atención al usuario.

La modalidad del curso es a distancia con tres módulos de 60 horas teórico – práctico con una evaluación final.

Objetivos Específicos

Conocer diferentes definiciones de comunicación. Analizar la importancia de los factores que intervienen en las relaciones humanas .

Analizar las habilidades de comunicación

Identificar los componentes verbales y paralingüísticos que intervienen en la comunicación.

Conocer las competencias del agente de cambio.

Conocer habilidades de comunicación y presentación frente al cliente.

Modulo 1

- Definición de Comunicación
- Factores que intervienen en las relaciones Humanas
- Habilidades de la Comunicación
- Componentes no Verbales, Componentes para lingüísticos
- El Cambio, competencias del agente de cambio
- Motivación
- Importancia de la Atención Telefónica.
- Derechos y deberes del Usuario

Modulo 2

- Calidad y servicios. Aspectos generales
- La importancia de la calidad del servicio
- Gestión de calidad de servicios
- La satisfacción del cliente
- Calidad de atención al cliente, quejas y problemas

Modulo 3

- -comportamiento en el ambiente laboral – grupo
- -relaciones públicas
- -organigrama de instituciones
- -equipo ceremonial
- -uniforme y vestimenta
- -eventos
- -capacitación en lugares de trabajo
- -planificación de congresos