

MEDIACIÓN Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE DIFÍCIL EN LA CLÍNICA DENTAL

Objetivos

La atención al paciente es uno de los principales pilares en la atención del enfermo. La necesidad de que el paciente se sienta comprendido es básica en la atención y a veces ante una situación difícil debido al carácter del paciente, tenemos que mediar y utilizar las técnicas de comunicación para poder calmar al paciente. En el curso aprenderemos técnicas comunicativas para llegar al éxito ante una situación difícil.

Contenidos:

El proceso de comunicación
La comunicación en odontología
Características y condiciones del trato con personas
Características de las relaciones interpersonales
Factores que alteran o modifican la comunicación.
Tipos de comunicación
Comunicación verbal
Comunicación no verbal
La comunicación formal e informal
Comunicación telefónica:
La relación con el paciente.
El paciente difícil:
Motivos que dificultan la relación con determinados pacientes
Tipología del paciente difícil
Manejo del paciente difícil
El paciente agresivo

Horas:

Duración del curso es de 56 horas (incluye tiempo de estudio y/o tutoría).

Información adicional:

- Formación necesaria: ESO, Grado Medio, Ciclos Formativos de Grado Medio, Título de Bachillerato y /o Grados Universitarios.
- Hardware necesario y periféricos asociados (s/p): Ordenador de sobremesa (PC) y o portátil.
- Software necesario:
 - Adobe Acrobat Reader: visor de documentos y *.pdf (<http://get.adobe.com>)
 - Adobe Flash Player: visor de vídeo, animación y gráficos (<http://get.adobe.com>)



- Un paquete ofimático, actualmente en el mercado hay tanto de pago como gratuitos. Recomendamos uno de los siguientes:
 - Microsoft Office
(<http://www.microsoftstore.com>)
 - Open Office
(<http://www.openoffice.org>)
 - Libre Office
(<https://es.libreoffice.org>)
- Demanda del mercado: Demandado por el Sector Sanitario.