

RECEPCIÓN Y ACOGIDA AL PACIENTE EN LA CLÍNICA DENTAL

Objetivos

Con este curso el alumno aprenderá los conocimientos necesarios para la atención al paciente y todo lo relacionado con la comunicación con el paciente.

Contenidos:

PROCESOS DE ATENCIÓN AL PACIENTE

Concepto y características de la función de atención al paciente

Relaciones con pacientes

Obtención y recogida de información del paciente.

Variables que influyen en la atención al paciente:

Posicionamiento e imagen.

Relaciones públicas.

La información suministrada por el cliente

Análisis comparativo.

Naturaleza de la información.

Cuestionarios.

Satisfacción del cliente.

LA COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN CON EL PACIENTE

La comunicación en sanidad

El proceso de comunicación: efectos y barreras.

Tipos de comunicación.

Técnicas de comunicación efectiva.

La asertividad y otras conductas de comunicación.

Los flujos de comunicación. Flujograma.

LA COMUNICACIÓN ORAL EN EL CONTEXTO SANITARIO

Introducción

Las actitudes necesarias para el diálogo entre profesional-paciente

Claves para la comprensión de la información sanitaria

LA IMPORTANCIA DEL LENGUAJE CORPORAL EN EL ÁMBITO DE LA SANIDAD

El Lenguaje Corporal

La importancia de una buena observación para una comunicación adecuada

NOCIONES PSICOLÓGICAS BÁSICAS

Concepto de salud

Aspectos emocionales implicados en la enfermedad

La motivación



Frustración y conflicto
Salud mental y psicoterapia

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.