RECEPCIONISTA EN CENTRO MÉDICO

Talento 45+

DURACIÓN: 90 HORAS

HORARIO: 9:00h a 14:00h

MODALIDAD: PRESENCIAL

Requisitos mínimos: Estudios primarios/ ESO

OBJETIVOS

Conocer toda la documentación administrativa utilizada en centros sanitarios, habilidades de comunicación y atención al cliente para poder dar un servicio de calidad a los pacientes.

CONTENIDOS

1 TIPOS DE CENTROS SANITARIOS EN EL SISTEMA SANITARIO ESPAÑOL

Introducción
Niveles de Intervención en el Sistema Nacional de Salud
Organización Funcional de los Centros Sanitarios

2. DOCUMENTOS EN EL ÁMBITO SANITARIO

Introducción
Documentación Sanitaria. La Historia Clínica
Documentación Administrativa

3. VÍAS DE ATENCIÓN SANITARIA AL PACIENTE

Introducción
Vías para la demanda de Atención Sanitaria

4. ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN

Introducción
Métodos de Archivo

5. LA ACTUACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

Planificación y Organización del Trabajo
El Espíritu de Equipo y la Sinergia
El Clima de Trabajo
Ética Personal y Profesional

Talento 45+

Talento 45+

6. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

Las Relaciones en la Empresa. Humanas y Laborales
Tratamiento y Flujo de la Información en la Empresa
La Comunicación Interna en la Empresa
La Imagen Corporativa e Institucional en los Procesos de Información y Comunicación en las Organizaciones
La Comunicación Externa de la Empresa
La Relación entre Organización y Comunicación
Herramientas de comunicación interna y externa

7. LA COMUNICACIÓN ORAL

La Comunicación Oral en la Empresa
Precisión y Claridad en el lenguaje
Elementos de la Comunicación oral eficaz
Técnicas de Intervención verbal

8. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

Proceso de Comunicación Telefónica
Prestaciones Habituales
Medios y Equipos
Realización de Llamadas
Protocolo Telefónico

9. COMUNICACIÓN ESCRITA

Normas Generales de la Comunicación Escrita
Estilos de Redacción: Técnicas de Sintetización de Contenidos
Técnicas y Normas Gramaticales
Diccionarios

10. CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Cliente
La Calidad en la Atención al Cliente
Pautas Generales de Atención al Cliente

11. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN OFICINAS Y SECTOR DE LA ADMINISTRACIÓN

Características de la actividad laboral
Riesgos profesionales específicos de la familia profesional Administración y Oficinas

12. OFIMÁTICA BÁSICA

Introducción a Office
Word básico
Excel básico
Microsoft Outlook