



Iniciativas Empresariales
| estrategias de formación

BARCELONA 6 de mayo de 2010

MADRID 13 de mayo de 2010

LA ATENCIÓN AL USUARIO EN HOSPITALES, CENTROS SANITARIOS Y CONSULTORIOS

Técnicas y habilidades para mejorar la calidad y eficacia de nuestro servicio de atención

En este Seminario Usted conocerá...

- Qué elementos de la comunicación deben tenerse en cuenta en la atención telefónica, en el mostrador, en las consultas y habitaciones.
- Cómo proyectar una imagen positiva del hospital o centro sanitario a través de la atención al usuario.
- Cómo mejorar la opinión que los usuarios tienen del servicio de nuestro centro sanitario.
- Cómo gestionar los servicios de información y atención al usuario, de ingreso y alta de los pacientes, y de reclamaciones, ya sean de forma presencial o por teléfono.
- Cómo tratar adecuadamente a los distintos colectivos que contactan con el centro: pacientes, familiares, acompañantes, profesionales de seguros, etc.
- Cuáles son los errores más frecuentes que se producen en la atención al usuario en entornos sanitarios.
- Cómo potenciar las habilidades comunicativas y sociales de las personas que atienden a los usuarios del centro.
- Qué palabras logran un mayor poder de persuasión y convicción.



BARCELONA

Tel. 932 721 366

Fax 932 721 491

MADRID

Tel. 902 021 206

Fax 902 021 207





Iniciativas
Empresariales

LA ATENCIÓN AL USUARIO EN HOSPITALES, CENTROS SANITARIOS Y CONSULTORIOS

Técnicas y habilidades para mejorar la calidad y eficacia de nuestro servicio de atención



Objetivos:

Un hospital o centro sanitario es un entorno en el que diariamente conviven múltiples personas con perfiles, objetivos y necesidades muy distintas. Más allá de los profesionales sanitarios hay un amplio perfil de usuarios (pacientes, familiares, acompañantes, profesionales de seguros, proveedores...) que contactan vía telefónica o presencial con el centro.

Los profesionales que realizan la atención a estos usuarios son una pieza clave en la calidad percibida del centro. Cada contacto, ya sea por teléfono, en los mostradores o en las consultas, es una oportunidad para ofrecer una buena imagen de

nuestro hospital o centro sanitario. Por ello es fundamental que dichos profesionales conozcan y desarrollen habilidades comunicativas y sociales para responder a las expectativas de los distintos usuarios como la capacidad de escuchar y transmitir informaciones, la empatía con los pacientes y la asertividad para la información y resolución de incidencias.

En este seminario se mostrarán las claves para ofrecer a los usuarios una atención telefónica y presencial que cubra plenamente sus necesidades y expectativas, detecte insatisfacciones y redonde en una mejor imagen del hospital o centro sanitario.

OTROS SEMINARIOS DEL ÁREA PREVISTOS PARA ESTE SEMESTRE:

- *Limpieza y gestión de residuos en hospitales y centros sanitarios.*

Barcelona, 26 y 27 de mayo de 2010
Madrid, 2 y 3 de junio de 2010.

Pueden consultar el programa completo en:
www.iniciativasempresariales.com



Ponente:

Gemma Prats. Licenciada en Psicología por la Universidad de Barcelona. Consultora, formadora y psicoterapeuta especializada en habilidades de comunicación interpersonal.

Cada contacto es una oportunidad para ofrecer una buena imagen de nuestro hospital o centro sanitario.



Programa:

1. LA BUENA IMAGEN DEL HOSPITAL O CENTRO SANITARIO.

- El trabajo en equipo de los distintos colectivos.
- La orientación hacia el usuario de los profesionales de la salud.
- La percepción de la calidad en los servicios sanitarios.

2. LA GESTIÓN DE LAS EMOCIONES.

- El impacto de nuestras emociones en la relación con los usuarios.

3. LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS Y SOCIALES DEL PROFESIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO.

- La escucha activa.
- La asertividad y la empatía, claves en el trato a los usuarios.

4. LOS USUARIOS DEL CENTRO SANITARIO.

- Tipos de usuarios.
- Identificación y normas de trato.

5. ETAPAS Y ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN EN:

- La atención telefónica a los usuarios.
- La atención presencial en los mostradores.
- La comunicación en consultas y habitaciones.

6. LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES.

- La actitud ante situaciones conflictivas.
- La comunicación en el conflicto.



Dirigido a:

Personal Responsable de Atención y Servicio al usuario de hospitales y centros sanitarios, responsables de Información y Reclamaciones. En general, a toda persona que lleve a cabo acciones de atención a los usuarios ya sea telefónica o presencial.



BARCELONA

6 de mayo de 2010
Hotel Acevi Villarroel
C/ Villarroel, 106

MADRID

13 de mayo de 2010
Hotel NH Prisma
C/ Santa Engracia, 120

Horario: de 10 a 18:30 horas

Material de Trabajo:

Los asistentes recibirán documentación que les permitirá el máximo aprovechamiento del seminario.

Precio:

420 € + 16% de IVA. Esta cuota incluye la asistencia al seminario, la comida y la documentación de trabajo. Los asistentes al seminario recibirán el correspondiente certificado de asistencia.

Este curso puede ser bonificable por la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo. Tramitamos su bonificación sin coste adicional para su empresa. Consúltenos.
Imprescindible remitir toda la documentación requerida 10 días antes de la fecha de impartición del curso.

Con la colaboración de:


Flint

www.marketing sanitario.es

Inscripciones: *Información:*

BARCELONA

Consell de Cent, 341
08007 Barcelona
Tel. 932 721 366
Fax 932 721 491

MADRID

Velázquez, 53 2º izda.
28001 Madrid
Tel. 902 021 206
Fax 902 021 207

BILBAO

Avda. Los Chopos, 39
48990 Getxo
Tel. 902 021 206
Fax 902 021 207

www.iniciativasempresariales.com

e-mail: attcliente@iniciativasempresariales.com

FORMACIÓN A MEDIDA: CURSOS IN COMPANY.

Iniciativas Empresariales les ofrece también este curso en la modalidad in company. Esta formación a medida permite adaptar el contenido y los objetivos a las necesidades concretas de su empresa. Los asistentes podrán adquirir las destrezas y conocimientos necesarios para optimizar al máximo su trabajo.

Todos nuestros profesores son **profesionales en activo**, cuya trayectoria y experiencia aseguran una formación actual y dinámica, clave del éxito de todas nuestras acciones formativas.

El resultado final será:

- Un **análisis a medida**.
- La **planificación** de la acción formativa más coherente.
- Una **eficiente puesta en práctica**.
- Un **seguimiento, control y ajuste continuo** de la actuación formativa.
- Una **fluida comunicación** formador-empresa.

Iniciativas Empresariales tiene soluciones para todas las necesidades de formación de su empresa. Nuestro equipo está a su disposición para diseñar y desarrollar cualquier tipo de acción formativa, todo ello avalado por las numerosas empresas que nos los han solicitado.

"Invertir en conocimientos produce siempre los mejores intereses"

Benjamin Franklin