

ÁMBITO:

Gerencias de Salud de Área, Atención Primaria y Atención Especializada .

DESTINATARIOS:

*Personal no sanitario con trato directo con los usuarios :
Auxiliar, auxiliar administrativo , personal de gestión,
Telefonista, celador.*

Se dará prioridad al personal de unidades de admisión, atención al paciente y unidades que reciban las quejas y reclamaciones.
Se precisan conocimientos informáticos a nivel de usuario.

PLAZAS: 100

METODOLOGIA: on line

DURACIÓN: 40 horas

INFORMACIÓN E INSCRIPCIÓN:

Período de inscripción: del 21/04/2014 al 02/05/2014

Persona/entidad contacto: Raixa Pérez Martín

Teléfono: Tfno: 983 328000 ext 89332

Correo electrónico: rperez@saludcastillayleon.es

Inscripciones on line a través de Gestion@FC:

<http://servicios.jcyls/fosa/Login.do>

RELACIONES POSITIVAS CON EL USUARIO

Comparte tus buenas prácticas

Lugar:

Campus Virtual del portal de Sanidad

Fechas: del 5 de mayo al 27 de junio de 2014



Qué es el Programa Compar-T

El Programa COMPAR-T TUS BUENAS PRACTICAS es un procedimiento de Formación-Entrenamiento-Acción, que utilizando las nuevas tecnologías y la formación on-line pretende un Entrenamiento en la Mejora de la Atención y la Relación con los Usuarios.

Es una acción que está especialmente dirigido y diseñado **para Personal No Sanitario** con el fin de desarrollar las competencias críticas de éxito y que permitan que el Profesional No Sanitario se consolide como agente proactivo del cambio y que mediante herramientas colaborativas les permita la Mejora Continua en la Atención y Satisfacción a sus Usuarios.

Objetivos del Programa Compar-T

- Lograr que los usuarios queden plenamente satisfechos con el servicio y la atención prestada por los profesionales no sanitarios como mecanismos de mejora de la calidad percibida.
- Desarrollar las destrezas necesarias para resolver los problemas de interacción con los usuarios que se presentan en el trabajo diario.
- Aplicar las destrezas aprendidas para resolver positivamente los distintos problemas e incrementar su eficacia en su puesto de trabajo.

- Contribuir a proyectar en los usuarios una imagen de los Servicios Sanitarios que ofrece:
 - Alta calidad de servicio.
 - Alto nivel profesional.
 - Alta eficiencia y capacidad de respuesta.

Estructura del Programa Compar-T

El Programa COMPAR-T TUS BUENAS PRACTICAS se configura en CUATRO MÓDULOS O UNIDADES DE ENTRENAMIENTO,

MODULO 1. **LA ATENCION AL USUARIO EN LOS SERVICIOS SANITARIOS**

MODULO 2. **LA COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS**

MODULO 3. **GESTION DE SITUACIONES CONFLICTIVAS**

MODULO 4. **TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Metodología:

Para cada módulo los alumnos dispondrán de una semana para la lectura del material y otra semana para la realización de ejercicios y aplicación al puesto de trabajo.

Dispondrán de un tutor para aclaraciones y resolución de dudas.

Se tendrá intercambio de experiencias y buenas prácticas en el foro del curso.