

Atención al usuario de servicios sanitarios

Ciencias de la Salud

Sedes

Barcelona
Rambla de Catalunya, 6, plantas 1 y 2
08007 Barcelona

Madrid
Plaza de las Cortes, 4
28014 Madrid

Sevilla
Virgen de Luján, 12
41011 Sevilla

Valencia
C. de la Paz, 3
46003 Valencia

México D.F.
Paseo de la Reforma, 265, piso 1
Col. Cuauhtémoc
06500 México D.F.

Máster

Máster

La formación de posgrado
en línea para los profesionales

Máster de

Atención al usuario de servicios sanitarios



Este programa tiene por principal objetivo introducir y ampliar los conocimientos de los profesionales sanitarios en el campo de la atención al usuario de los servicios sanitarios y sociales, poniendo el foco de atención en ellos y, bajo este prisma, analizar los procesos que se llevan a cabo en nuestras organizaciones sanitarias.

Por medio de este máster, los profesionales podrán conseguir un exhaustivo conocimiento de la realidad de la atención de los usuarios en nuestras organizaciones sanitarias, así como todas aquellas herramientas que les permitan mejorarla en sus propias organizaciones.

Este máster, elaborado en colaboración con la Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad, SE AUS, consta de dos posgrados. El primero de ellos, El ciudadano y los servicios de salud, permite a los asistentes adquirir unos conocimientos generales sobre el marco donde se desarrolla dicha atención. El segundo posgrado se centra en las herramientas, procesos y técnicas que deben utilizar los profesionales a la hora de realizar una adecuada atención al usuario de la sanidad.

La docencia sigue la metodología de la UOC, según la cual el contacto del profesor con los asistentes al máster es permanente a través del Campus Virtual de la UOC, con una formación eminentemente práctica, lo que permitirá a los asistentes finalizar con unos conocimientos que les facultarán para integrar en sus tareas sanitarias la atención como base de su trabajo y a aquellos que quieran dedicarse profesionalmente a la misma, capacitarles para poder acceder a un puesto de trabajo en este ámbito.

Dirección académica

Francisco Cárceles Guardia

Licenciado en Medicina y Cirugía. Presidente de la Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad. Gerente del Hospital Can Misses de Ibiza.

A quién va dirigido

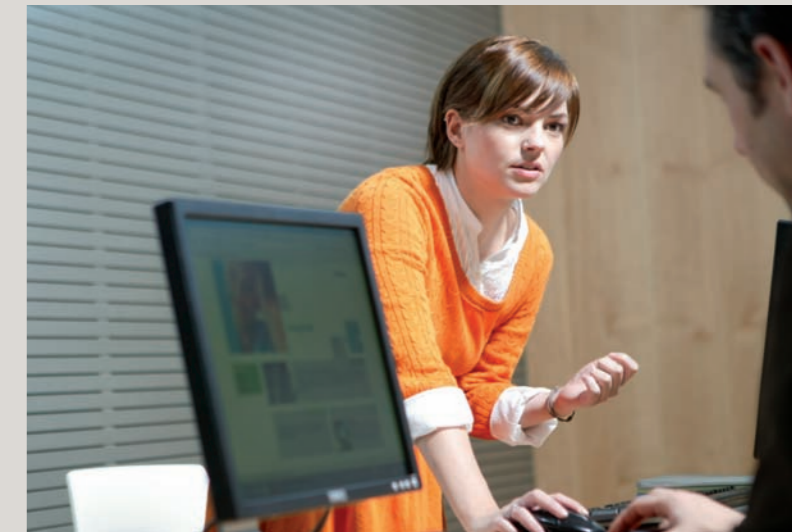
- Directivos de los servicios de salud.
- Directivos y responsables de servicios/unidades de atención al ciudadano/ usuario/ cliente de organizaciones sanitarias y sociales.
- Cargos intermedios y técnicos de de servicios/unidades de atención al ciudadano/ usuario/ clientes de organizaciones sanitarias y sociales.
- Profesionales asistenciales.
- Otros profesionales de organizaciones sanitarias y sociales que quieran acceder a puestos de trabajo de servicios/unidades de atención al ciudadano/ usuario/ clientes.

Objetivos académicos

- El objetivo básico del máster es la especialización dirigida a la adquisición de competencias profesionales, vinculadas al aprendizaje de conocimientos a través de la profundización en lo referente a derechos y deberes de los ciudadanos en materia de salud y el dominio avanzado de dichas materias.
- La adquisición o actualización de conocimientos avanzados en diversos aspectos de la atención al ciudadano desde una perspectiva global.
- Proporcionar conocimientos sobre la materia de atención al ciudadano/cliente de los servicios de salud, conocimientos que permitan desarrollar adecuadamente los valores, las capacidades y las actitudes necesarias para gestionar este ámbito.
- Ofrecer herramientas que permitan liderar y/o desarrollar políticas y estrategias en atención al ciudadano en todos los niveles de la organización sanitaria y/o social.

Profesorado

Rosa M.^a González
Rodrigo Gutiérrez.
M.^a Jesús Moriano
Ignacio Riesgo
Rafael Rodríguez
Begoña Román
Olga Ruesga
Rosa Ruiz
Palmira Tejero
Mercè Tella Bernaus (Tutora)



Temario

1. Posgrado. El ciudadano y los servicios de salud

Sistemas de salud y aseguramiento
La atención al ciudadano y usuario de los servicios de salud
Ética y carta de derechos
Calidad y procesos

2. Posgrado. La gestión de la atención al ciudadano de los servicios de salud.

Gestión estratégica
La gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias enfocada a sus clientes
Formación e investigación
Sistemas de información y nuevas tecnologías

Programa	Tipología	Inicio	Horas	Créditos
Atención al usuario de servicios sanitarios.	Máster	Octubre/marzo	1.500	60
El ciudadano y los servicios de salud.	Posgrado	Octubre/marzo	750	30
La gestión de la atención al ciudadano de los servicios de salud.	Posgrado	Octubre/marzo	750	30