



SE AUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

CURSO PARA COORDINADORES DE LAS UNIDADES DE ADMISIÓN DE LOS CENTROS DE SALUD

DIRIGIDO A

⇒ Coordinadores de las Unidades de Admisión de los centros de salud.

OBJECTIVO DEL CURSO

- ⇒ Dotar a los Responsables de las Unidades de Admisión de los centros de salud de conocimientos sobre el marco conceptual básico en atención al usuario.
- ⇒ Ofrecer herramientas para el desarrollo de su función.
- ⇒ Capacitarlos para el ejercicio de sus funciones.

METODOLOGIA

- ⇒ Sesiones teóricas.
- ⇒ Sesiones prácticas.

HORAS DE DOCENCIA

⇒ Un total de 12 horas.

LUGAR, DIAS Y HORARIO

- ⇒ Huesca, 16 y 17 de marzo 2016.
Día 16 de 16.30 a 20.30 horas.
Día 17 de 9 a 14 y de 16 a 19 horas.

DOCENTES

- ⇒ *Maria Pilar González Serret*. Diplomada en Enfermería. Miembro de la Junta Directiva de la SE AUS.
- ⇒ *Rafa Rodríguez*. Diplomado en Enfermería. Miembro del Comité de Ética Asistencial del IDIAP Jordi Gol. Miembro de la Junta Directiva de la SE AUS.



SE AUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

PROGRAMA DOCENTE

Día 16 de marzo

- ⇒ *El ciudadano como eje del sistema:*
 - La atención al usuario/cliente: marco conceptual y líneas estratégicas básicas.

- ⇒ *Las Unidades de Admisión*
 - Cartera de servicios.
 - *El rol del coordinador.*

Docente: Maria Pilar González Serret.

Día 17 de marzo

- ⇒ *La opinión del usuario:*
 - Reclamaciones, sugerencias y agradecimientos: gestión y tratamiento.

- ⇒ *La ética en las unidades administrativas:*
 - Conceptos básicos y aplicación en el día a día.

- ⇒ *La gestión de recursos humanos y materiales:*
 - El trabajo en equipo y la gestión del tiempo.

- ⇒ *La comunicación interpersonal e institucional:*
 - La importancia de saber comunicar.

- ⇒ *La calidad:*
 - Calidad del equipo y calidad total. La excelencia profesional.
 - Procesos y Procedimientos, el proceso del paciente.

Docentes: Maria Pilar González Serret y Rafa Rodríguez.