



# SE AUS

Sociedad Española de  
Atención al Usuario de la Sanidad

## **SEMINARIO - TALLER SOBRE ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

### **DIRIGIDO A**

- ⇒ Profesionales de los Servicios de Admisión y Atención al Usuario.
- ⇒ Profesionales de primer contacto con el usuario.
- ⇒ Otros profesionales interesados en el tema.

### **OBJETIVOS**

- ⇒ Dotar a los profesionales de conocimientos sobre cómo atender y gestionar las reclamaciones.
- ⇒ Ofrecer herramientas para la implantación de un proceso adecuado, que permita una correcta gestión y resolución, que conlleve la satisfacción del usuario y sea útil a la propia organización.

### **METODOLOGIA**

- ⇒ Sesiones teóricas.
- ⇒ Sesiones prácticas.

### **HORAS DE DOCENCIA**

- ⇒ Número de horas: 10.

### **LUGAR, DÍAS Y HORARIO**

- ⇒ Barbastro, 25 y 26 de octubre 2016  
Día 25 de 16.30 a 20.30  
Día 26 de 9 a 15

### **DOCENTE**

- ⇒ Rafa Rodríguez Rodríguez. Diplomado en Enfermería. Miembro de la Junta Directiva de la SE AUS.



# SEAUS

Sociedad Española de  
Atención al Usuario de la Sanidad

## PROGRAMA DOCENTE

### **MÓDULO 1:** *Día 25 de mayo*

- ⇒ *La atención al usuario - persona:*
  - Marco conceptual y líneas estratégicas.
- ⇒ *Derechos y Deberes de los ciudadanos:*
  - Marco legal en el ámbito de la Comunidad Autónoma, del Estado, de la Unión Europea e Internacional.

### **MÓDULO 2:** *Día 26 de mayo*

- ⇒ *Proceso de atención y gestión de las reclamaciones:*
  - Qué se entiende por reclamación y queja.
  - Tipos de reclamación.
  - Acciones previas al proceso y desarrollo del proceso en cada situación.
  - Papel de los profesionales de las Unidades de Admisión.
- ⇒ *El impacto de las Reclamaciones en la Organización:*
  - Cómo hacer una adecuada gestión de las reclamaciones en el marco de un equipo.
  - La formación.
- ⇒ *Casos prácticos:*
  - Análisis de casos, atención, respuesta y resolución.