



CONTENIDO DEL CURSO

RECEPCIONISTA EN CENTRO MÉDICO

Programa

1. Tipos de centros sanitarios en el sistema sanitario español

- Introducción
- Niveles de Intervención en el Sistema Nacional de Salud
- Organización Funcional de los Centros Sanitarios

2. Documentos en el ámbito sanitario

- Introducción
- Documentación Sanitaria. La Historia Clínica
- Documentación Administrativa

3. Vías de atención sanitaria al paciente

- Introducción
- Vías para la demanda de Atención Sanitaria

4. Archivo de la documentación

- Introducción
- Métodos de Archivo

5. La actuación personal y profesional en las actividades administrativas

- Planificación y Organización del Trabajo
- El Espíritu de Equipo y la Sinergia
- El Clima de Trabajo
- Ética Personal y Profesional

6. La comunicación en la empresa

- Las Relaciones en la Empresa. Humanas y Laborales
- Tratamiento y Flujo de la Información en la Empresa
- La Comunicación Interna en la Empresa
- La Imagen Corporativa e Institucional en los Procesos de Información y Comunicación en las Organizaciones
- La Comunicación Externa de la Empresa
- La Relación entre Organización y Comunicación en la Empresa: Centralización o Descentralización.

- Herramientas de Comunicación interna y externa

7. La comunicación oral

- La Comunicación Oral en la Empresa
- Precisión y Claridad en el lenguaje
- Elementos de la Comunicación oral eficaz
- Técnicas de Intervención verbal

8. La comunicación telefónica

- Proceso de Comunicación Telefónica
- Prestaciones Habituales
- Medios y Equipos
- Realización de Llamadas
- Protocolo Telefónico

9. Comunicación escrita

- Normas Generales de la Comunicación Escrita
- Estilos de Redacción: Técnicas de Sintetización de Contenidos
- Técnicas y Normas Gramaticales
- Diccionarios

10. Calidad en el servicio de atención al cliente

- El Cliente
- La Calidad en la Atención al Cliente
- Pautas Generales de Atención al Cliente

11. Prevención de riesgos laborales en oficinas y sector de la administración

- Características de la actividad laboral
- Riesgos profesionales específicos de la familia profesional Administración y Oficinas

12. Ofimática básica

- Introducción a Office
- Word básico
- Excel básico
- Microsoft Outlook