



## Contenido del curso

## 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