

DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN ORIENTACIÓN AL USUARIO (ON LINE)

Objetivos generales en base a competencias.

Con esta actividad formativa, se pretende conseguir que los participantes amplíen los conocimientos previos sobre conceptos claves, refuercen las habilidades personales necesarias y, consoliden y/o cambien actitudes a favor de una mejor calidad de la orientación y atención al usuario, contribuyendo a mejorar la calidad del servicio y la atención que prestan a los usuarios.

Calendarización:

FECHA INICIO	FECHA FIN	HORARIO	Nº HORAS	PERFIL PROFESIONAL
02/06/2014	30/06/2014	Plataforma on-line	30	Profesionales de gestión y servicios generales

Contenidos:

- Habilidades para la atención al usuario:** Habilidades generales de comunicación para la atención al usuario. Habilidades específicas. El tratamiento de reclamaciones.
- Habilidades específicas para controlar situaciones ansiógenas:** Indicadores de riesgo más frecuentes de la conducta agresiva en los usuarios. Habilidades de comunicación para prevenir un posible conflicto interpersonal con los pacientes y/o familiares. Estrategias y habilidades sociales par el manejo de la conducta hostil.
- Técnicas de control para la atención al usuario:** La atención al usuario: Estrés y ansiedad. Herramientas de autocontrol para la aplicación de técnicas de comunicación eficaz con el usuario.

Organizado bajo el marco del IV acuerdo de formación continua en las administraciones públicas

Organiza:	UNIDAD INTEGRADA DE FORMACIÓN
Autoriza:	SERVICIO ANDALUZ DE SALUD
Financia:	MAP
Reconocimiento interés docente sanitario	Concedido por la Dirección General de Calidad, Investigación, Desarrollo e Innovación de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales.
Fechas y horarios:	Del 2 al 30 de junio de 2014
Lugar:	Aula 2 Edificio de C. Externas nivel -1
Nº de alumnos:	40
Docentes:	Yolanda Borrego Campiñez. Licenciada en Derecho.
Inscripciones:	Presentación de solicitudes en el modelo establecido hasta el día 21 de mayo de 2014
Lugar de presentación:	Registro de Entrada del Hospital U. Reina Sofía