

INNOVACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE

PERSONAL AL QUE SE DIRIGE	A todo el personal sanitario		
DURACIÓN	20 h	MODALIDAD	Online
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inculcar la importancia de la innovación en la atención al paciente. ▪ Definir pautas innovadoras de comportamiento ante el paciente. ▪ Entender la importancia de brindar un correcto trato al paciente. ▪ Concebir la tecnología como el conjunto de conocimientos técnicos que contribuyen a resolver los problemas prácticos que aparecen cuando intentamos mejorar la atención al paciente. ▪ Utilizar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la atención sanitaria. 		
CONTENIDOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conceptos básicos en la innovación en la atención al paciente (nuevos valores) 2. La Web 2.0 para sanitarios 3. Introducción a la calidad para la innovación en la atención al paciente 4. El paciente en el centro sanitario: diferentes situaciones. Las nuevas tecnología en la relación con el paciente 5. Procedimientos innovadores de atención al paciente en las distintas unidades de un centro sanitario 6. Argumentario de situaciones ante el paciente: pautas de comportamiento (nuevos valores) 		
METODOLOGÍA	<p>Metodología online, que incorpora herramientas innovadoras para el mejor aprendizaje y aprovechamiento del curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Material didáctico multimedia. ▪ Videos interactivos explicativos de la materia teórica. ▪ Material de soporte autoexplicativo, enlaces y adjuntos para ampliar la información y contenidos principales. ▪ Ejercicios interactivos para la aplicación práctica de los conocimientos aprendidos. ▪ Evaluaciones y tests para comprobar el aprendizaje del alumno. ▪ Tutorización online continua dinamizando el debate, publicando noticias y fomentando la interacción entre los participantes. 		
INSCRIPCIÓN	<p>Para formalizar la inscripción deberá facilitar los siguientes datos: Nombre y apellidos, NIF, Provincia, Teléfono y correo electrónico.</p> <p>Áliad se pondrá en contacto directamente con los alumnos para facilitarles la dirección web de la plataforma de formación, las instrucciones y la contraseña de acceso.</p>		

ATENCIÓN AL PACIENTE EN SITUACIONES DE CONFLICTO

DIRIGIDO A	Todo el personal del centro		
DURACIÓN	30 horas	MODALIDAD	Teleformación
OBJETIVO GENERAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ofrecer a los profesionales de la sanidad técnicas y estrategias para la prevención y el manejo de las situaciones conflictivas en la intervención con usuarios y pacientes. ▪ Desarrollar una actitud positiva hacia conflictos y aprender a estar dispuesto a resolverlos. ▪ Adiestrar a los profesionales en técnicas para la prevención de la pérdida del autocontrol en la atención a usuarios conflictivos. ▪ Enseñar habilidades personales para resolver situaciones de conflictos. 		
CONTENIDOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. INTRODUCCIÓN A LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN SITUACIONES DE CONFLICTO 2. TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS 3. COMUNICACIÓN CON PACIENTES Y FAMILIARES ANTE SITUACIONES CRÍTICAS 4. REACCIONES CONFLICTIVAS: HABILIDADES ASISTENCIALES 		
METODOLOGÍA	<p>Metodología online, que incorpora herramientas innovadoras para el mejor aprendizaje y aprovechamiento del curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Material didáctico multimedia. ▪ Documentación de consulta para ampliar conocimientos ▪ Ejercicios interactivos para la aplicación práctica de los conocimientos aprendidos. ▪ Videos explicativos de la materia teórica. ▪ Material de soporte autoexplicativo, enlaces y adjuntos para ampliar la información y contenidos principales. ▪ Evaluaciones y tests para comprobar el aprendizaje del alumno. ▪ Tutorización online continua dinamizando el debate, publicando noticias y fomentando la interacción entre los participantes. 		

ATENCIÓN TELEFÓNICA EN UN CENTRO SANITARIO

PERSONAL AL QUE SE DIRIGE	Personal sanitario	
DURACIÓN	40 horas	MODALIDAD Online
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enseñar la importancia de la atención telefónica. ▪ Proporcionar las claves del comportamiento y trato en la atención telefónica. ▪ Analizar la llamada telefónica como elemento principal. 	
CONTENIDOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. El teléfono como herramienta de comunicación. 2. La recepción y la emisión de llamadas. 3. Eficiencia y trato. 4. Reclamaciones y quejas por teléfono. 5. Gestión de la atención telefónica: medir y mejorar. 	
METODOLOGÍA	<p>Metodología online, que incorpora herramientas innovadoras para el mejor aprendizaje y aprovechamiento del curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Material didáctico multimedia. ▪ Videos interactivos explicativos de la materia teórica. ▪ Material de soporte autoexplicativo, enlaces y adjuntos para ampliar la información y contenidos principales. ▪ Ejercicios interactivos para la aplicación práctica de los conocimientos aprendidos. ▪ Evaluaciones y tests para comprobar el aprendizaje del alumno. ▪ Tutorización online continua dinamizando el debate, publicando noticias y fomentando la interacción entre los participantes. 	
INSCRIPCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Para formalizar la inscripción deberá facilitar los siguientes datos: Nombre y apellidos, NIF, Provincia, Teléfono y correo electrónico. ▪ Áliad se pondrá en contacto directamente con los alumnos para facilitarles la dirección web de la plataforma de formación, las instrucciones y la contraseña de acceso. 	