GESTIÓN DEL ACCESO DEL PACIENTE A LOS CENTROS SANITARIOS PÚBLICOS

GESTIÓN DEL ACCESO DEL PACIENTE A LOS CENTROS SANITARIOS PÚBLICOS

Duración: 100 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: e-learning

Titulación:

CURSO ACREDITADO POR LA UNIVERSIDAD DE NEBRIJA CON 4 CRÉDITOS ECTS

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2025

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

© icaformación2025

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

OBJETIVOS **OBJETIVOS GENERALES**
Actualizar los conocimientos del alumnado sobre el medio y los recursos existentes en la sanidad pública, facilitando su labor profesional en la acogida y la atención al paciente y su familia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Actualizar los conocimientos sobre la organización y la prestación de asistencia sanitaria desde el nivel asistencial primario, con una orientación basada en la satisfacción del usuario, desarrollando una visión de servicio en la atención al usuario, así como los cauces habituales de acceso del paciente a los servicios de Atención Primaria, y el papel del profesional de la Sanidad y su intervención en dicho proceso, buscando potenciar el funcionamiento interno de los servicios sanitarios públicos.

Profundizar en el conocimiento de la organización y funcionamiento de los centros de Atención especializada, comprendiendo la interrelación que mantienen los distintos servicios de un Hospital, y la definición de quién y cómo se realiza la gestión del acceso del paciente a los Hospitales y consultas especializadas, centrándose en el papel del servicio de admisión.

Adquirir conocimientos sobre el funcionamiento de los archivos y su función de custodia y gestión de las historias clínicas y de la documentación asistencial en general y conocer la información relativa a la aplicación, por parte del personal sanitario, de la ley reguladora del consentimiento informado y su repercusión en el tratamiento integral del paciente.

Adquirir las habilidades necesarias para tutelar la estancia del paciente en el hospital, mediante el uso de las herramientas necesarias para lograr su satisfacción.
Mejorar el conocimiento sobre las necesidades del usuario de la sanidad en su relación con el centro sanitario y sus profesionales.

ÍNDICE **UNIDAD FORMATIVA 1. La Atención Primaria**
Introducción
La Reforma de Salud
La Reforma de la Atención Primaria
Organización de la Atención Primaria

© icaformación2025

El Modelo Gallego de Atención Primaria
Gerencias de área
Unidades de Atención Primaria
Unidades Auxiliares
Unidades de Urgencias

UNIDAD FORMATIVA 2. La Gestión del Acceso del Paciente a los Servicios de Atención Primaria
El Acceso del Paciente a los Centros de A.P.
Información
Los Servicios de Cita Previa en A.P.
La Cita Previa
El Programa de Cita Previa
La Tarjeta Sanitaria Individual
Sistemas de Acceso a la Cita Previa
Funcionamiento de Líneas Telefónicas de Cita Previa
El Futuro de la Cita Previa
Resumen

UNIDAD FORMATIVA 3. La Atención Especializada
Los Servicios de A.E. Organigrama de un Hospital
Desarrollo del Organigrama

UNIDAD FORMATIVA 4. El Acceso a los Servicios de Atención Especializada
El Servicio de Admisión en A.E.
Funciones del Servicio de Admisión en A.E.
El Acceso al Servicio de Admisión
Organización del Servicio de Admisión

UNIDAD FORMATIVA 5. Documentación Clínica
El Archivo de Historias Clínicas
Funciones del Archivo de Historias Clínicas
La Historia Clínica
Funciones de la Historia Clínica
Características
Documentos que Contiene la Historia Clínica
Criterios de Normalización
Propiedad de la Historia Clínica
Acceso a la Documentación
Confidencialidad y Custodia de la Historia Clínica

UNIDAD FORMATIVA 6. El Consentimiento Informado
Introducción
Contenido del Documento Formulario
Otorgamiento del Consentimiento por Sustitución
Características de la Información Previa al Consentimiento
Excepciones y Límites del Consentimiento Informado
Comisión de Consentimiento Informado
Las Voluntades Anticipadas
Resumen

UNIDAD FORMATIVA 7. El Servicio de Atención al Paciente
Introducción
Los Servicios de Atención al Paciente
Atención de Quejas
Cómo Hacer Frente a las Quejas
Pautas de Actuación Ante un Usuario que se Queja
Gestión de Reclamaciones

© icaformación2025

El Proceso de Reclamación. Práctica. Tipo de Encuesta

UNIDAD FORMATIVA 8. La Atención al Usuario de los Servicios Sanitarios
La Atención al Usuario
La Información Interna y Externa
La Atención Presencial
La Atención al Usuario ante la Queja
Cómo Actuar en Situaciones Delicadas o Críticas
Normas Generales para el Tratamiento de Quejas
Anexo I de Normas Generales para el tratamiento de quejas
Anexo II de Normas Generales para el tratamiento de quejas

BIBLIOGRAFÍA

GLOSARIO

© icaformación2025