

# MÁSTER

## MASTER DE ADMINISTRATIVO- RECEPCIONISTA EN POLICLÍNICAS Y HOSPITALES

SAP015

Escuela asociada a:



CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS DE FORMACIÓN



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ESCUELAS DE NEGOCIOS

Reconocimiento de calidad:



**ICEEX**  
EXCELLENCE & QUALITY  
CERTIFICATED: 202142

## DESTINATARIOS

Con este pack de materiales de Administrativo-Recepcionista en Policlínicas y Hospitales podrá adquirir los conocimientos necesarios para desempeñar esta labor de la mejor forma posible. Además será capaz de profundizar en la organización del ámbito de la salud.

## MODALIDAD

Puedes elegir entre:

- **A DISTANCIA:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu domicilio el pack formativo que consta de los manuales de estudio y del cuaderno de ejercicios.
- **ON LINE:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu correo electrónico las claves de acceso a nuestro Campus Virtual donde encontrarás todo el material de estudio.

## DURACIÓN

La duración del curso es de 600 horas.

## IMPORTE

IMPORTE ORIGINAL: ~~1520€~~

**IMPORTE ACTUAL: 380 €**

## CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el "MASTER DE ADMINISTRATIVO-RECEPCIONISTA EN POLICLÍNICAS Y HOSPITALES", de ESNECA BUSINESS SCHOOL, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP, AEC y AEEN, máximas instituciones españolas en formación y de calidad.

ESNECA BUSINESS SCHOOL, desde noviembre de 2016, y siguiendo su apuesta por la calidad, ha sido reconocida con el sello ICEEX de la excelencia y la calidad de la formación.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez, contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

# CONTENIDO FORMATIVO

## **UNIDAD DIDÁCTICA 1. TIPOS DE CENTROS SANITARIOS EN EL SISTEMA SANITARIO ESPAÑOL**

1. Introducción
2. Niveles de Intervención en el Sistema Nacional de Salud
3. Organización Funcional de los Centros Sanitarios

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. DOCUMENTOS EN EL ÁMBITO SANITARIO**

1. Introducción
2. Documentación Sanitaria. La Historia Clínica
3. Documentación Administrativa

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. VÍAS DE ATENCIÓN SANITARIA AL PACIENTE**

1. Introducción
2. Vías para la demanda de Atención Sanitaria

## **UNIDAD DIDÁCTICA 4. ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN**

1. Introducción
2. Métodos de Archivo

## **UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA ACTUACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS**

1. Planificación y Organización del Trabajo
2. El Espíritu de Equipo y la Sinergia
3. El Clima de Trabajo
4. Ética Personal y Profesional

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA**

1. Las Relaciones en la Empresa. Humanas y Laborales
2. Tratamiento y Flujo de la Información en la Empresa
3. La Comunicación Interna en la Empresa
4. La Imagen Corporativa e Institucional en los Procesos de Información y Comunicación en las Organizaciones
5. La Comunicación Externa de la Empresa
6. La Relación entre Organización y Comunicación en la Empresa: Centralización o Descentralización.
7. Herramientas de Comunicación interna y externa

## **UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA COMUNICACIÓN ORAL I**

1. La Comunicación Oral en la Empresa
2. Precisión y Claridad en el lenguaje
3. Elementos de la Comunicación oral eficaz
4. Técnicas de Intervención verbal

## **UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA**

1. Proceso de Comunicación Telefónica
2. Prestaciones Habituales

3. Medios y Equipos
4. Realización de Llamadas
5. Protocolo Telefónico

### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. COMUNICACIÓN ESCRITA**

1. Normas Generales de la Comunicación Escrita
2. Estilos de Redacción: Técnicas de Sintetización de Contenidos
3. Técnicas y Normas Gramaticales
4. Diccionarios

### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

1. El Cliente
2. La Calidad en la Atención al Cliente
3. Pautas Generales de Atención al Cliente

### **UNIDAD DIDÁCTICA 11. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN OFICINAS Y SECTOR DE LA ADMINISTRACIÓN**

1. Características de la actividad laboral
2. Riesgos profesionales específicos de la familia profesional Administración y Oficinas