ATENCIÓN AL PACIENTE HOSPITALIZADO

Línea estratégica (indicar)/necesidad sentida	Mejora de la calidad de atención al usuario			
Destinatarios	Personal sanitario y no sanitario de contacto con usuarios del sistema sanitario.			
Participantes por edición	25	N.º horas por edición	25	
Proveedor	Consultores M&TT, S.L.			
Metodología	Tipo ac. formativa	Curso	Método	Teleformación

OBJETIVOS

Al finalizar el taller los asistentes serán capaces de:

- Identificar los criterios de calidad desde la óptica del paciente hospitalizado.
- Autoevaluar el estilo personal de relación en la atención al paciente hospitalizado.
- Identificar comportamientos a mejorar en la relación con el paciente.
- Adecuar el estilo de comunicación a las necesidades del paciente hospitalizado.
- Aumentar el nivel de competencia en conductas de comunicación útiles.
- Aumentar el nivel de competencia en el manejo de técnicas asertivas básicas en la relación con el P.H.
- Comprender la dinámica de las emociones de irritación y enfado por parte del paciente.
- Aumentar competencias para el manejo de situaciones conflictivas.

CONTENIDO Y HORAS DE CADA MÓDULO:

	Contenidos	Tiempo por actividad
1.-NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL PACIENTE HOSPITALIZADO	• Expectativas del paciente hospitalizado. • Motivos de queja más frecuentes entre los pacientes. • Factores por los que los pacientes juzgan la calidad de un servicio. • El modelo SERVQUAL. • Los siete errores de los servicios con atención al paciente. • Fuentes de medición de la calidad del servicio.	3 horas
2.-ESTILOS DE ATENCIÓN AL PACIENTE	• Cómo soy yo en mi relación con el paciente. • Componentes del perfil profesional. • Las dimensiones de comportamiento en atención al paciente. • Pautas de estilo profesional.	5 horas
3.-COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE	• El proceso de comunicación con el paciente. • La escucha activa. • El lenguaje corporal. • El lenguaje positivo. Los negativismos. • La comunicación sanitario-paciente.	6 horas
4.-ASERTIVIDAD EN EL TRATO AL USUARIO Y ACOMPAÑANTES	• Utilidades de la asertividad. • Tipos de comportamiento ante situaciones difíciles. • Las habilidades asertivas. • Técnicas asertivas.	6 horas
5.-MANEJO DEL CONFLICTO	• A veces nos enfadamos. • Guía práctica del afrontamiento. • Agresividad y hostilidad.	5 horas