



## **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.

## 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, Licenciados/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadores/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.



## 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

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

## 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