

MÁSTER

MÁSTER DE ADMINISTRATIVO-RECEPCIONISTA EN
POLICLÍNICAS Y HOSPITALES



SAP015

- DIPLOMA AUTENTIFICADO POR NOTARIO EUROPEO -



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.

El alumno estudiará los tipos de centros sanitarios en el sistema sanitario español, los documentos en el ámbito sanitario, las vías de atención sanitaria, el archivo de la documentación, la actuación personal y profesional en las actividades administrativas, la comunicación interna y externa, la calidad en el servicio de atención al cliente y la prevención de riesgos laborales en oficinas y sector de la administración.

En ambas modalidades el alumno recibirá acceso a un curso inicial donde encontrará información sobre la metodología de aprendizaje, la titulación que recibirá, el funcionamiento del Campus Virtual, qué hacer una vez el alumno haya finalizado e información sobre Grupo Esneca Formación. Además, el alumno dispondrá de un servicio de **clases en directo**.

FICHA TÉCNICA

CARGA HORARIA
600H 

MODALIDAD
A DISTANCIA / ONLINE 
*Ambas modalidades incluyen
módulos con clases en directo.

CURSO INICIAL
ONLINE 

TUTORÍAS
PERSONALIZADAS 

IDIOMA
ESPAÑOL 

DURACIÓN
HASTA UN AÑO 
*Prorrogable

IMPORTE

VALOR ORIGINAL: ~~1520 €~~
VALOR ACTUAL: 380 €

CERTIFICACIÓN OBTENIDA

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

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

PARTE 1

GESTIÓN SANITARIA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CENTROS MÉDICOS, CLÍNICAS Y HOSPITALES

INTRODUCCIÓN

MÓDULO 1. CENTROS MÉDICOS, CLÍNICAS Y HOSPITALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTOS Y DEFINICIONES

1. Tipos de centros sanitarios
 - Atención primaria
 - Atención especializada
2. Niveles de gestión de los sistemas sanitarios

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN DE LOS CENTROS HOSPITALARIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 3. NORMATIVA Y LEGISLACIÓN

1. Artículo 1: objeto y ámbito de aplicación
2. Artículo 2: definiciones
3. Artículo 3: bases generales de autorización
4. Artículo 4: requisitos de los centros, servicios y establecimientos sanitarios
5. Artículo 5: catálogo y Registro general de los centros, servicios y establecimientos sanitarios
6. Artículo 6: identificación de los centros, servicios y establecimientos sanitarios autorizados

RESUMEN

ESPACIO DIDÁCTICO

MÓDULO 2. GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE LA CLÍNICA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN SANITARIA

1. Modelos de gestión
2. DAFO
3. Filosofía de la institución
 - Misión
 - Visión
 - Valores

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DIRECCIÓN SANITARIA

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LIDERAZGO SANITARIO

1. Proceso de liderazgo

UNIDAD DIDÁCTICA 4. FUNCIONES DE LA SANIDAD

1. Planificación
 - Planificación táctica
 - Planificación operativa

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE CRISIS Y CONFLICTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 6. MOTIVACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 7. EFICIENCIA Y EFICACIA

UNIDAD DIDÁCTICA 8. GESTIÓN DEL TIEMPO

RESUMEN

ESPACIO DIDÁCTICO

MÓDULO 3. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNCIONES

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

1. Organización formal e informal

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DEPARTAMENTALIZACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ORGANIGRAMA

1. Tipos de organigrama

RESUMEN

ESPACIO DIDÁCTICO

MÓDULO 4. RECURSOS HUMANOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

1. Teorías de la motivación
 - Teoría mecanicista
 - Teoría psicosociológica
 - Teoría antropológica

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SELECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL PERSONAL

1. Contratación de recursos humanos
 - Tipos de contratación
 - Técnicas de selección
2. Especialización
3. Competencias
4. Evaluación y gestión del rendimiento

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RETRIBUCIONES

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SEGURIDAD LABORAL

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EQUIPO HUMANO EN LOS CENTROS SANITARIOS

RESUMEN

ESPACIO DIDÁCTICO

MÓDULO 5. COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

1. Objetivos de la comunicación
2. Barreras comunicacionales
3. Comunicación verbal y no verbal
 - Mirada
 - Expresión facial
 - Gestos y proximidad
 - Apariencia

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPOS DE COMUNICACIÓN EN EL HOSPITAL

1. Comunicación interna
2. Comunicación externa

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CLIMA LABORAL

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONFLICTOS LABORALES

1. Tramitación del conflicto laboral
2. Resolución del conflicto laboral

RESUMEN

ESPACIO DIDÁCTICO

MÓDULO 6. RIESGOS LABORALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TRABAJO Y SALUD

1. Relación entre trabajo y salud

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DAÑOS

1. Accidentes de trabajo
2. Enfermedades profesionales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. FACTORES DE RIESGO LABORAL EN CENTROS MÉDICOS, CLÍNICAS Y HOSPITALES

1. Riesgos biológicos
2. Riesgos químicos
3. Riesgos físicos
4. Riesgos ergonómicos
5. Riesgos psicosociales o psicológicos
6. Accidentes de trabajo
7. Enfermedades profesionales

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EVALUACIÓN DE RIESGOS

1. Valoración por estimación
2. Valoración por medición

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PRIMEROS AUXILIOS

1. Lesiones en partes blandas
 - Heridas
 - Hemorragias
 - Quemaduras
2. Lesiones osteomusculares
 - Fracturas
 - Luxaciones
 - Esguinces
 - Desgarros musculares
3. Traumatismos cerebrales y cervicales
4. Reanimación cardiopulmonar básica (RCP)

RESUMEN

ESPACIO DIDÁCTICO

SOLUCIONARIO

MÓDULO 7. GESTIÓN DE LA LOGÍSTICA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SERVICIOS GENERALES

1. Logística
2. Hostelería
3. Ingeniería y mantenimiento de las instalaciones
4. Seguridad
5. Gestión de residuos sanitarios

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CATÁLOGO DE PRODUCTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ALMACENAMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 4. INVENTARIO

1. Elaboración de un inventario

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PLANIFICACIÓN DE LAS COMPRAS

1. Rotura de *stock*

UNIDAD DIDÁCTICA 6. COSTES DEL CENTRO SANITARIO

1. Coste histórico y coste de reposición
2. Coste directo y coste indirecto
3. Coste total, coste fijo y coste variable
4. Coste total y coste unitario
5. Coste marginal y margen de contribución

RESUMEN

ESPACIO DIDÁCTICO

MÓDULO 8. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL CENTRO SANITARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ¿QUÉ ES LA GESTIÓN DE LA CALIDAD?

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CALIDAD DE LOS PRODUCTOS

1. Norma UNE-EN ISO 13485
2. Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS)
3. Marcado de conformidad

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CALIDAD ASISTENCIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONTROL DE LA CALIDAD

UNIDAD DIDÁCTICA 5. MEJORA DE LA CALIDAD

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CORRECCIÓN DE LA MALA CALIDAD

RESUMEN

ESPACIO DIDÁCTICO

MÓDULO 9. RELACIÓN CON EL PACIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. RELACIÓN PROFESIONAL SANITARIO-PACIENTE

1. Características de la relación profesional-paciente
2. Roles del profesional sanitario
3. Tipos de pacientes

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ERRORES FRECUENTES DE COMUNICACIÓN

RESUMEN

ESPACIO DIDÁCTICO

MÓDULO 10. DERECHOS EN EL ÁMBITO SANITARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DERECHOS Y DEBERES DE LOS PROFESIONALES

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DOCUMENTACIÓN SANITARIA: HISTORIA CLÍNICA

1. Contenido de la historia clínica
2. Soporte y conservación

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SECRETO PROFESIONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 5. OBJECCIÓN DE CONCIENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONSENTIMIENTO INFORMADO

1. Excepciones del consentimiento informado

UNIDAD DIDÁCTICA 7. CÓDIGO DEONTOLÓGICO

RESUMEN

ESPACIO DIDÁCTICO

MÓDULO 11. SOFTWARE DEL CENTRO MÉDICO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ¿QUÉ ES UN SOFTWARE DE GESTIÓN?

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FUNCIONES DEL SOFTWARE CLÍNICO

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EJEMPLOS DE SOFTWARE CLÍNICOS

RESUMEN

ESPACIO DIDÁCTICO

MÓDULO 12. INNOVACIÓN EN GESTIÓN Y SEGURIDAD SANITARIA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TRANSFORMACIÓN ORGANIZACIONAL Y CULTURA HOSPITALARIA

1. Ingeniería de procesos y operaciones
2. Modelos y estrategias de atención sanitaria
3. Planificación estratégica
4. Certificación y acreditación de instituciones de salud

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MANAGEMENT ESTRATÉGICO

1. Gestión de calidad y seguridad de pacientes
2. Liderazgo, innovación y estrategia de mandos directivos
3. *Agile management* aplicado a servicios de salud
4. Emprendimiento y modelos de negocio en salud

UNIDAD DIDÁCTICA 3. INTELIGENCIA FINANCIERA EN INSTITUCIONES DE SALUD

1. Economía para la toma de decisiones

UNIDAD DIDÁCTICA 4. INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL ÁMBITO HOSPITALARIO

1. Transformación digital del sector salud
2. Tecnologías emergentes del sector salud

UNIDAD DIDÁCTICA 5. MARKETING INTEGRAL EN SERVICIOS DE SALUD

UNIDAD DIDÁCTICA 6. RESPONSABILIDADES Y MORALIDAD

1. Tipos de responsabilidad
 - Social
 - Ética
 - Sostenibilidad
2. Políticas públicas

RESUMEN

ESPACIO DIDÁCTICO

SOLUCIONARIO

BIBLIOGRAFÍA

PARTE 2

ADMINISTRATIVO-RECEPCIONISTA EN POLICLÍNICAS Y HOSPITALES

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