

Administrativo-Recepcionista en Clínicas Dentales

Modalidad:

e-learning con una duración 112 horas

Objetivos:

- Estudiar las características de una clínica dental y del equipo que la integra.
- Conocer la documentación sanitaria.
- Aprender las técnicas de atención al paciente en el entorno sanitario.
- Planificar y organizar el trabajo.
- Conocer las herramientas de Comunicación interna y externa.
- Aplicar las pautas Generales de Atención al Cliente.

Contenidos:

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TIPOS DE DOCUMENTOS EN EL ÁMBITO SANITARIO

Introducción

Documentación sanitaria. La historia clínica

Documentación administrativa

UNIDAD DIDÁCTICA 2. VÍAS DE ATENCIÓN SANITARIA AL PACIENTE

Introducción

La petición de citas

Consulta sin cita previa

Visita domiciliaria

Servicio de urgencias

Órdenes de prioridad en la atención

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CLÍNICA DENTAL

Estructura de la clínica dental
Organización del gabinete
Materiales dentales

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA ACTUACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

Planificación y Organización del Trabajo
El Espíritu de Equipo y la Sinergia
El Clima de Trabajo
Ética Personal y Profesional

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

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

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA COMUNICACIÓN ORAL I

La Comunicación Oral en la Empresa
Precisión y Claridad en el lenguaje
Elementos de la Comunicación oral eficaz
Técnicas de Intervención verbal

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

Proceso de Comunicación Telefónica
Prestaciones Habituales
Medios y Equipos
Realización de Llamadas
Protocolo Telefónico

UNIDAD DIDÁCTICA 8. COMUNICACIÓN ESCRITA

Normas Generales de la Comunicación Escrita
Estilos de Redacción: Técnicas de Sintetización de Contenidos
Técnicas y Normas Gramaticales
Diccionarios

UNIDAD DIDÁCTICA 9. CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Cliente
La Calidad en la Atención al Cliente
Pautas Generales de Atención al Cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 10. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN OFICINAS Y SECTOR DE LA ADMINISTRACIÓN

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