



Calidad de Servicio en Unidades de Atención a Pacientes

Una atención de calidad es un elemento clave en la relación entre los centros de salud, sus pacientes y familiares



Objetivo:

Sensibilizar y promover la importancia de proveer un servicio de calidad integral al paciente y sus familiares, haciendo énfasis en la relevancia de la atención diligente y los principios de vocación de servicio, solidaridad, compasión y respeto.

Contenido:

- **Módulo I:** Calidad de servicio y contexto organizacional. Atender a los pacientes alineados con los valores, la visión y la misión de la organización.
- **Módulo II:** Calidad de servicio en el sector organizacional. Definición, elementos, roles del personal de asistencia, el ciclo del paciente, identificación de las principales barreras del servicio.
- **Módulo III:** Acompañamiento afectivo y psicológico al paciente, basado en la confianza, solidaridad, respeto y compasión.
- **Modulo IV:** Auto-Gestión. Responsabilidad en el manejo de nuestras propias emociones a la hora de atender a un paciente.

Metodología:

Combinación de actividades teóricas y prácticas, tanto individuales como grupales, con el objetivo de reforzar aquellas competencias necesarias para ofrecer un servicio integral de calidad al cliente.



Duración y Grupos:

8 horas.

Se trabaja con grupos de hasta 20 participantes.