



UNIVERSITAT ROVIRA i VIRGILI
Fundació URV

Millora de l'atenció al pacient

Fitxa Tècnica

Adreçat a:

Personal administratiu d'atenció al pacient de l'entorn sanitari

Criteris de selecció:

Associat CISTE

Codi:

CMAPS-A1-2024-2

Títol al que dona dret:

Certificat d'aprofitament

Objectius:

- Millorar les habilitats professionals en l'atenció al pacient dins del seu equip de treball
- Practicar les actituds més aconsellables per a la millora del tracte i tractament amb els pacients, familiars i acompanyants.
- Aprendre a comunicar-se de manera assertiva enfront les situacions difícils.

Coordinació acadèmica:

Sílvia Reverté Villarroya

Imma Dominguez Dominguez

Docents:

Imma Dominguez Dominguez

Durada:

8 h

Impartició:

presencial

Dates:

del 20/O6/2024 al 20/O6/2024

Horari:

de 9.30h a 14.30h

Ubicació:

Centre d'Innovació en Simulació Terres de l'Ebre

Preu:

110

Contacte:

José Maria Esteban - josemaria.esteban@fundacio.urv.cat

Programa

Mòdul:

Millora de l'atenció al pacient

Durada: 8 h.

Contingut:

- Normativa legal (protecció de dades)
- Cartera de serveis
- Drets i deures del pacient
- La comunicació en l'atenció al ciutadà i la imatge de l'organització
- La gestió de l'atenció telefònica
- Recomanacions de confidencialitat, intimitat i privacitat en l'atenció al pacient.
- Control i gestió de les emocions en l'atenció a l'usuari
- Gestió de situacions complexes (gestió d'agressions).
- Conflictes en l'atenció al pacient.

Fundació URV. Centre de Formació Permanent
Av Onze de Setembre, 112. 43203 REUS
(+34) 977 779 950
formacio@fundacio.urv.cat

www.fundacio.urv.cat/formacio
[Linkedin](#) | [Twitter](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#)