



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
Fundació URV

Millora de la Professionalització en atenció al pacient a l'entorn sanitari

Fitxa Tècnica

Adreçat a:

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

Criteris de selecció:

Associat CISTE

Codi:

CMPAPES-A1-2024-1

Títol al que dona dret:

Certificat d'aprofitament

Objectius:**Objectiu general**

- Compartir entre els professionals participants els components principals per al tracte excel·lent per tal d'incidir en la recerca de la millora contínua i de l'excel·lència en el tracte i el tractament, a fi de garantir i potenciar la qualitat en la prestació de servei assistencial, augmentar la satisfacció dels propis professionals i la satisfacció dels usuaris.

Objectius específics

- Sensibilitzar els professionals cap a una visió compartida de la necessitat d'impulsar l'excel·lència en el tracte i tractament cap als usuaris.
- Establir una cultura comuna cap al tracte i al tractament, però que s'iniciï des de la pròpia anàlisi i percepció individual.
- Treballar i facilitar eines i tècniques específiques que permetin desenvolupar habilitats que incideixin en una major qualitat en el tracte i el tractament

Coordinació acadèmica:

Sílvia Reverté Villarroya

Imma Dominguez Dominguez

Docents:

Imma Dominguez Dominguez

Durada:

5 h

Impartició:
presencial

Idiomes en que s'imparteix:
Català, Castellà

Dates:
del 24/10/2024 al 24/10/2024

Horari:
De 9.30h a 14.30h

Ubicació:
Centre d'Innovació en Simulació Terres de l'Ebre (CISTE)

Preu:
110

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

Programa

Mòdul: Millora de la Professionalització en atenció al pacient a l'entorn sanitari

Durada: 5 h.

Contingut:

- ***Marc legal bàsic a l'entorn sanitari,***

Protecció de dades, drets i deures del pacient, llei d'autonomia del pacient

Document de voluntats anticipades

Recomanacions de confidencialitat, intimitat i privacitat en l'atenció al pacient.

- ***La comunicació en l'atenció al ciutadà i la imatge de l'organització,***

Comunicació eficaç i atenció personalitzada, per generar confiança

Saber escoltar, empatia, assertivitat, escoltar, donar resposta a les seves necessitats, informar i comunicar, donar un tracte personalitzat

La nostra imatge personal, el to de veu, la primera impressió, la discreció i la confidencialitat,...

- ***Les relacions interpersonals,***

Les actituds personals i els estils de relació: estils visuals, auditius i kinestèsics i la seva aplicació en moments de conflicte.

La percepció personal i la percepció grupal. Exercicis pràctics.

- **Conflictes en l'atenció al pacient:**

Control i gestió de les emocions en l'atenció a l'usuari

Gestió de situacions complexes (gestió d'agressions).

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](#)