



Atención al paciente hospitalario

Una atención hospitalaria de calidad exige combinar procedimientos adecuados con una comunicación clara, respetuosa y adaptada a cada paciente. Este curso proporciona pautas para mejorar la experiencia asistencial durante todo el proceso de atención.

Código Acción: SANT0147

Familia profesional: Sanidad

Área profesional: Atención sanitaria

Duración: 40 horas

Módulos: 3

Modalidad: Presencial / Teleformación



Especialmente indicado para:

Profesionales sanitarios, administrativos, personal de admisión, auxiliares y cualquier persona que mantenga contacto directo con pacientes y familiares dentro de un centro hospitalario.

¿Qué mejora aporta este curso?

Favorece una atención más homogénea y profesional, mejora la satisfacción del paciente y ayuda a gestionar las interacciones asistenciales con mayor claridad, empatía y eficacia.

Necesidades de formación que cubre:

Permite conocer los principios de atención al paciente, mejorar la comunicación presencial y telefónica y desarrollar protocolos adaptados a situaciones habituales y especialmente difíciles.

Objetivos:

- Comprender los principios de calidad en la atención hospitalaria.
- Mejorar la comunicación con pacientes.
- Identificar barreras comunicativas.
- Gestionar adecuadamente la atención telefónica.
- Adaptar la comunicación a diferentes situaciones.
- Desarrollar escucha activa y asertividad.
- Aplicar protocolos en situaciones difíciles.

Contenidos:

Módulo 1. Conceptos clave e introducción a la calidad en la atención al paciente hospitalizado

- Principios básicos de atención.
- Confidencialidad e intimidad.
- Calidad en el trato.
- Identificación de profesionales.
- Comunicación con usuarios.
- Facilitadores y barreras.
- Protocolos de atención presencial.

Módulo 2. Pacientes en el medio hospitalario

- Comunicación en el entorno hospitalario.
- Modelo de colaboración profesional-paciente.
- Atención presencial y telefónica.
- Consentimiento informado.
- Persona de contacto.
- Profesionales implicados.
- Servicios de admisión y atención.

Módulo 3. Pautas y protocolos para una adecuada atención

- Comunicación eficaz.
- Escucha activa.
- Asertividad.
- Estilos de comunicación.
- Tipologías de pacientes.
- Situaciones difíciles.
- Técnicas para comunicar malas noticias.
- Adaptación del lenguaje y tono.