



## Atención integral al Usuario en Centros Médicos: gestión de citas y atención personalizada

---

**Sku:** 1244ID

**Horas:** 40

## CONTENIDOS

### **Unidad 1: Introducción a la Atención en Centros Médicos**

- 1.1. Importancia de la atención al usuario en salud.
- 1.2. Principios éticos y confidencialidad en la atención médica.
- 1.3. Derechos y deberes del paciente.
- 1.4. Normativa y legislación sanitaria aplicable.

### **Unidad 2: Gestión de Citas Médicas**

- 2.1. Tipos de citas médicas: presenciales, telefónicas y online.
- 2.2. Procedimiento para la programación y cancelación de citas.
- 2.3. Software de gestión de citas y agendas médicas.
- 2.4. Manejo de tiempos de espera y optimización de la atención.
- 2.5. Gestión de imprevistos y reprogramaciones.

### **Unidad 3: Atención Telefónica y Online en Centros Médicos**

- 3.1. Protocolo de atención telefónica: tono, estructura y resolución de dudas.
- 3.2. Herramientas y plataformas para la gestión de citas online.
- 3.3. Manejo de pacientes en teleconsulta: aspectos clave.
- 3.4. Estrategias para brindar atención de calidad a distancia.
- 3.5. Resolución de problemas y manejo de reclamaciones.

### **Unidad 4: Atención a Usuarios con Necesidades Especiales**

- 4.1. Atención a pacientes con discapacidad.
- 4.2. Atención a adultos mayores en centros médicos.
- 4.3. Manejo de usuarios con ansiedad y estrés.
- 4.4. Estrategias para una atención inclusiva y accesible.

### **Unidad 5: Atención Presencial al Paciente en Clínica**

- 5.1. Recepción y orientación del paciente en el centro médico.
- 5.2. Documentación y registro de datos del paciente.
- 5.3. Atención personalizada según el tipo de paciente.
- 5.4. Manejo de situaciones difíciles y pacientes conflictivos.
- 5.5. Coordinación entre el personal de recepción y el equipo médico.

### **Unidad 6: Atención Específica a Pacientes por Especialidad Médica**

- 6.1. Atención a pacientes de nutrición: educación alimentaria y seguimiento.
- 6.2. Atención a pacientes de odontología/dental: registro y gestión de citas periódicas.
- 6.3. Atención a pacientes de fisioterapia: acompañamiento en el proceso de recuperación.
- 6.4. Atención a pacientes de medicina general y especialidades: procedimientos administrativos específicos.
- 6.5. Apoyo y asistencia en la atención a personas con movilidad reducida o necesidades especiales.

### **Unidad 7: Calidad en la Atención al Usuario**

- 7.1. Claves para mejorar la experiencia del paciente en el centro médico.
- 7.2. Encuestas de satisfacción y análisis de la experiencia del usuario.
- 7.3. Estrategias para fidelizar a los pacientes y mejorar la relación con el centro médico.