



# **CURSO: ATENCION AL PÚBLICO**

## **LA IMPORTANCIA DE LA RECEPCIÓN DEL PACIENTE**

### **FUNDAMENTACIÓN**

Desde hace tiempo, la calidad en la atención al público constituye una prioridad que impulsan las organizaciones en lo que se refiere a la mejora permanente para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

Dentro de este marco, la propuesta se orienta a desarrollar las competencias esenciales de los colaboradores para la tarea de atención al público.

La orientación a la calidad en la gestión supone maximizar la creación de valor público, por lo que tiene que responder al principio de gestión para resultados. Ello supone un esfuerzo para optimizar la dirección efectiva e integrada del proceso de creación de valor público, para asegurar la máxima eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, la consecución de los objetivos de las organizaciones y su mejora continua”

La atención al público atraviesa a toda la organización, en tanto no se limita a un sector sino que está presente en cada una de las diferentes instancias donde tienen lugar los procesos de trabajo que se desarrollan en ella.

La tarea de atención al público es una práctica profesional que debe ser tratada dentro de una estrategia global de vinculación de la organización con el usuario. El colaborador que atiende al público pone en juego competencias específicas ya que cumple la función de “articular” las demandas y necesidades de los usuarios con la organización y al mismo tiempo también establece relaciones con los miembros de su organización.

### **OBJETIVO PRINCIPAL**

Desarrollar en el personal de salud que se desempeña en puntos de atención al público, cualquiera sea el rol que desempeña pueda contar con las actitudes y habilidades necesarias para dar un trato adecuado al usuario, cliente/paciente, transformando el proceso de información y atención en un factor clave para el éxito de la gestión organizacional.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ✓ Comprender la importancia que la calidad en la atención al público tiene en el resultado del trabajo cotidiano.
- ✓ Transmitir conceptos básicos ligados al proceso y requerimientos de una adecuada atención al público.
- ✓ Integrar conceptos relacionados con la gestión personal y organizacional, articulándolos con las ideas centrales de la atención al público.

### **PERFIL DE LOS PARTICIPANTES**

Este curso está orientado a todos los colaboradores que desempeñan tareas de atención al público, interna y externa.



**ACYST**  
ASOCIACION DE CLINICAS Y  
SANATORIOS DE TUCUMAN

Catamarca 431 – (4000) San Miguel de Tucumán  
Tel/Fax: (0381) 4306536 / 4306537 / 4303275 / 4311918  
[www.acyst.org.ar](http://www.acyst.org.ar) / [acyst@acyst.org.ar](mailto:acyst@acyst.org.ar)

---

## **CONTENIDOS**

**MODULO 1:** LA ATENCIÓN AL PÚBLICO. Fundamentos y principios. Los actores del servicio. Diferentes modalidades de atención, presencial, telefónica, on line. El “contacto” con la organización, *el momento de la verdad*, que es, que significa, como trabajarlo. Reglas y etapas de la atención on line. Atender al paciente en tiempos de pandemia. Estrés y manejo de las emociones.

**MODULO 2:** CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL PÚBLICO. El público y su percepción del servicio. Los destinatarios del servicio. Público interno y externo. La participación del interesado en la prestación del servicio.

**MODULO 3:** EL PROCESO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO. El proceso como cadena de valor. El proceso de servicio. Decálogo. Pasos en la atención: Bienvenida. Indagación. Preguntas de diagnóstico y de necesidad. Acceder a las necesidades del usuario. Argumentación: características y beneficios en la información. Cómo decir “no” con calidad. Seguimiento. Despedida

**MODULO 4:** LA COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO. Tipos y modos de comunicación. Buenos y malos hábitos en la atención personal y telefónica. Todo comunica, oral, gestual, tono de voz.

**MODULO 5:** SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. Gestión de la relación con el cliente. La atención de quejas y el sostenimiento de la relación con el público. Encuesta de satisfacción. Cuadros de Mando. Estándares de Calidad Aplicables a la Gestión del Servicio Al Cliente.

**MODULO 6:** INTELIGENCIA EMOCIONAL. Herramienta actual de servicio/atención al cliente. Empatía, asertividad. Comunicación Asertiva.

**DURACION:** 6 meses (de Mayo a Octubre de 2020)

### **MODALIDAD DE CURSADO:**

Modalidad virtual. Se pondrán a disposición de los alumnos videos y material bibliográfico, con actividades prácticas.

**CARGA HORARIA:** 42 hs. cátedra, distribuidas en 7 horas mensuales que incluyen:

- ✓ Aprendizaje a través de video producidos por el docente y otros disponibles en la web
- ✓ Estudio independiente
- ✓ Tutorías: habrá 2 instancias semanales de tutoría on line para responder preguntas de los alumnos y acompañarlos en sus procesos de aprendizaje.

**INICIO:** Jueves 28 de Mayo.

**COSTO:** 6 cuotas mensuales de \$1200

### **INFORMES E INSCRPCION**

Asociación de Clínicas y Sanatorios de Tucumán  
Catamarca 431 (4000) Tucumán  
Tel: (0381) 4306536 Int. 17 / 3813374294  
[capacitacion@acyst.org.ar](mailto:capacitacion@acyst.org.ar)  
[www.acyst.org.ar](http://www.acyst.org.ar)