

Administrativo-Recepcionista en Clínicas Dentales

Ref.ONSEU169372-1501

Horas: 60 h

OBJETIVOS:

Con este curso online de Administrativo-Recepcionista en Clínicas Dentales conocerá las técnicas esenciales sobre la administración, prestando atención a conceptos clave como la comunicación, prevención de riesgos laborales. Además podrá estudiar las características de una clínica dental y del equipo que la integra.

INDICE:

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TIPOS DE DOCUMENTOS EN EL ÁMBITO SANITARIO

Introducción

Documentación sanitaria. La historia clínica

Documentación administrativa

UNIDAD DIDÁCTICA 2. VÍAS DE ATENCIÓN SANITARIA AL PACIENTE

Introducción

La petición de citas

Consulta sin cita previa

Visita domiciliaria

Servicio de urgencias

Órdenes de prioridad en la atención

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CLÍNICA DENTAL

Estructura de la clínica dental

Organización del gabinete

Materiales dentales

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA ACTUACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

Planificación y Organización del Trabajo

El Espíritu de Equipo y la Sinergia

El Clima de Trabajo

Ética Personal y Profesional

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

Las Relaciones en la Empresa. Humanas y Laborales

Tratamiento y Flujo de la Información en la Empresa

La Comunicación Interna en la Empresa

La Imagen Corporativa e Institucional en los Procesos de Información y Comunicación en las Organizaciones

La Comunicación Externa de la Empresa

La Relación entre Organización y Comunicación en la Empresa: Centralización o Descentralización.

Herramientas de Comunicación interna y externa

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA COMUNICACIÓN ORAL I

La Comunicación Oral en la Empresa

Precisión y Claridad en el lenguaje

Elementos de la Comunicación oral eficaz

Técnicas de Intervención verbal

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

Proceso de Comunicación Telefónica

Prestaciones Habituales

Medios y Equipos

Realización de Llamadas

Protocolo Telefónico

UNIDAD DIDÁCTICA 8. COMUNICACIÓN ESCRITA

Normas Generales de la Comunicación Escrita

Estilos de Redacción: Técnicas de Sintetización de Contenidos

Técnicas y Normas Gramaticales

Diccionarios

UNIDAD DIDÁCTICA 9. CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Cliente

La Calidad en la Atención al Cliente

Pautas Generales de Atención al Cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 10. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN OFICINAS Y SECTOR DE LA ADMINISTRACIÓN

Características de la actividad laboral

Riesgos profesionales específicos de la familia profesional Administración y Oficinas