



Escuela de Servicios
Sanitarios y Sociales
de Canarias



GOBIERNO DE CANARIAS
CONSEJERÍA DE SANIDAD
Y CONSUMO



Diploma

D^a. BELÉN RAMÍREZ SANTIAGO

D.N.I. **74.657.535-H** ha realizado con aprovechamiento el Curso

ADMINISTRACIÓN DE LA GESTORÍA DEL USUARIO

acreditado por **Reconocimiento de Oficialidad de la Escuela de Servicios Sanitarios y Sociales de Canarias** por la Orden de la Consejería de Sanidad y Consumo de 16 de enero de 1997, B.O.C. de 27 de enero de 1997, dirigido a **TÉCNICOS SUPERIORES EN SECRETARIADO** y organizado por **Asociación para la Formación Continuada en Ciencias de la Salud y Educación Alcalá**, del **24/09/02** al **16/11/02**, con una duración de **150** horas.

Y para que conste donde proceda, firman la presente certificación en Santa Cruz de Tenerife, a **3 de Diciembre 2002**

DIRECTORA GENERAL DE LA ESSSCAN,



Sulbey González González



DIRECTOR DEL CURSO,



Rafael Ceballos Atienza

Organismo sin ánimo de lucro. Registro: 166.437
Ministerio del Interior (Secretaría General Técnica)

PROGRAMA

ADMINISTRACIÓN DE LA GESTORÍA DEL USUARIO.

I. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- 1 Asistencia sanitaria.
- 2 Accesibilidad.
- 3 Prestaciones.
- 4 Derechos de los usuarios.
- 5 Información.
- 6 Procedimientos internos.
- 7 Salud pública.

II. POTENCIACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

- 8 Introducción.
- 9 Análisis de situación.
- 10 Antecedentes Normativos y Organizativos.
- 11 Propuesta organizativa.
- 12 Estudio de viabilidad.
- 13 Reformulación espacial, de imagen y organizativa.

III. SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DE ATENCIÓN PRIMARIA

- 14 Descripción de los contenidos.
- 15 Ordenación de los recursos.
- 16 Ciudadanos.
- 17 Actividad asistencial.
18. Servicios de salud/cartera de servicios.
19. Dispositivos de apoyo.
20. Servicios de salud pública.
21. Prestación farmacéutica.

IV. TRABAJAR CON GRUPOS

22. Preparación y dirección de reuniones.
23. Técnicas grupales para el desarrollo de tareas.
24. Análisis y diagnóstico de los grupos.
- 25 Técnicas de intervención en las estructuras grupales.

V. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL PARA PROFESIONALES DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AL USUARIO

- 26 Calidad y Satisfacción de los usuarios.
- 27 La relación profesional-usuarios.
- 28 La Comunicación y la capacidad de Escucha: elementos esenciales en la atención a los usuarios.
- 29 Protocolos para lograr una comunicación eficaz con los usuarios en situaciones habituales.
- 30 Algunos protocolos para la comunicación eficaz en situaciones difíciles.

VI. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y BARÓMETRO SANITARIO.

31. Incorporación de la opinión de los usuarios a la gestión.
32. Indicadores para la planificación.
33. Indicadores para la gestión.
34. Ejecución del proyecto.
35. Encuesta de Satisfacción. Centros de Atención Primaria.
36. Encuesta de Satisfacción. Hospitales.

El presente Diploma figura inscrito en el Registro de la **Asociación para la Formación Continuada en Ciencias de la Salud y Educación Alcalá**, con el número **056** en la Página **001** del Tomo **029**



ALCALÁ

Secretario General

El presente Diploma figura inscrito en el Registro de la **Escuela de Servicios Sanitarios y Sociales de Santa Cruz de Tenerife**, con el número **4804** en la Página **16.06.03** del Tomo

Secretario General



Escuela de Servicios Sanitarios y Sociales de Santa Cruz de Tenerife