

**PERFIL DEL CURSO**

<b>Nombre de la entidad de capacitación</b>	IUDEL
<b>Nombre del curso</b>	Atención al cliente en Salud
<b>Modalidad del dictado del curso</b>	Modalidad Virtual
<b>Dirección o plataforma donde se desarrollará el curso</b>	El curso se desarrolla a través de la plataforma Zoom ( licencia IUDEL) y plataforma educativa MOODLE ( IUDEL)
<b>Contacto de la ECA</b>	29003624 / 29019917 / 099399940
<b>Objetivos de aprendizaje</b>	<p>Los participantes desarrollarán competencias y habilidades para realizar en forma profesional distintas funciones en el Área de la Salud que impliquen Atención a Clientes y estarán sensibilizados y motivados a lograr y valorar la calidad de servicio.</p> <p>El curso le brinda al participante herramientas comunicacionales para manejar distintas situaciones, actuar en diferentes contextos y resolver problemas en forma efectiva.</p> <p>Serán capaces de identificar distintos perfiles de clientes en el área de la Salud, sus particularidades, y necesidades para responder en forma personalizada, manejando técnicas orientadas a lograr la satisfacción de cada cliente. Manejarán herramientas específicas para el manejo de conflictos.</p> <p>Además e curso incluye un módulo de habilidades digitales que favorece el desarrollo del curso virtual y contribuye a mejorar las condiciones de empleabilidad.</p>
<b>Programa del curso</b>	<p>Capacitación Específica</p> <p>Presentación del curso. Presentación de los participantes y su trayectoria</p> <p>Nivelación en habilidades digitales. 2 clases</p> <p>Unidad temática 1. Introducción. Atención al cliente en el Sector Salud. Características del Sector. Ocupaciones dentro del Sector.</p> <p>Unidad temática 2. El Cliente. Distintos perfiles. El cliente en el área de la salud. Características, necesidades, contexto. Estrategias de abordaje según el perfil de cliente.</p> <p>Unidad temática 3. Técnicas de atención. La sintonía con el cliente, capacidad de entender, contener y responder.</p> <p>Unidad temática 4. Calidad en el servicio. Definición. Estrategias , competencias</p> <p>Unidad Temática 5. Manejo de quejas, conflictos, clientes difíciles.</p>
	<p>Capacitación Transversal:</p> <p>Unidad Temática 1.Derechos Humanos. Diversidad. Trabajo Decente. Concientizar e informar sobre los derechos y obligaciones del trabajador/a y de las empresas.</p> <p>Prácticas afirmativas de los derechos humanos de las personas en el mundo del trabajo.</p> <p>Inclusión de la diversidad, desarrollo de buenas prácticas de acuerdo al sector de actividad.</p> <p>Unidad Temática 2. Derechos y deberes como trabajadores. Manejar información relevante sobre legislación laboral.</p>
<b>Perfil de egreso</b>	Los y las participantes serán capaces de :

	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Orientar su inserción laboral identificando el mercado laboral hacia donde desarrollar su actividad</li> <li>* Ofrecer un servicio de atención de salud oportuno y adecuado a los requerimientos y perfil de cliente</li> <li>* Brindar una atención personalizada, siguiendo los criterios de calidad de servicio que apuntan a la satisfacción del cliente.</li> <li>* Escuchar empáticamente al cliente, comprender lo que quiere o necesita y responder en función de su demanda</li> <li>* Manejar en forma profesional y con mayores recursos, las quejas, reclamos y tensiones generadas con el cliente externo e interno.</li> <li>* Manejar recursos informáticos para realizar comunicaciones, navegar por internet, manejar plataformas educativas y de videoconferencias.</li> </ul>
<b>Duración total</b>	40 HORAS SINCRONICAS / 19 ASINCRONICAS
<b>Nivel educativo mínimo sugerido</b>	No requiere
<b>Conocimientos específicos requeridos</b>	No requiere
<b>Requisitos básicos</b>	<p>Vocación de servicio</p> <p>Capacidad de comunicación, poder transmitir mensajes con claridad.</p> <p>Buena disposición</p>
<b>Requisitos para la virtualidad</b>	Contar con PC y buena conectividad.
<b>Días y horarios del curso</b>	<p>Martes y jueves</p> <p>18:30 a 21hs</p>