



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO**

# Guía del Curso

## Administrativo-Recepcionista en Policlínicas y Hospitales

---

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

---

### OBJETIVOS

Con este curso de Administrativo-Recepcionista en Policlínicas y Hospitales podrá adquirir los conocimientos necesarios para desempeñar esta labor de la mejor forma posible. Además será capaz de profundizar en la organización del ámbito de la salud.

### CONTENIDOS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. TIPOS DE CENTROS SANITARIOS EN EL SISTEMA SANITARIO ESPAÑOL

1. Introducción
2. Niveles de Intervención en el Sistema Nacional de Salud
3. Organización Funcional de los Centros Sanitarios

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. DOCUMENTOS EN EL ÁMBITO SANITARIO

1. Introducción
2. Documentación Sanitaria. La Historia Clínica
3. Documentación Administrativa

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. VÍAS DE ATENCIÓN SANITARIA AL PACIENTE

1. Introducción
2. Vías para la demanda de Atención Sanitaria

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN

1. Introducción
2. Métodos de Archivo

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA ACTUACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

1. Planificación y Organización del Trabajo
2. El Espíritu de Equipo y la Sinergia
3. El Clima de Trabajo
4. Ética Personal y Profesional

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

1. Las Relaciones en la Empresa. Humanas y Laborales
2. Tratamiento y Flujo de la Información en la Empresa
3. La Comunicación Interna en la Empresa
4. La Imagen Corporativa e Institucional en los Procesos de Información y Comunicación en las Organizaciones
5. La Comunicación Externa de la Empresa
6. La Relación entre Organización y Comunicación en la Empresa: Centralización o Descentralización
7. Herramientas de Comunicación interna y externa

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA COMUNICACIÓN ORAL I

1. La Comunicación Oral en la Empresa
2. Precisión y Claridad en el lenguaje
3. Elementos de la Comunicación oral eficaz
4. Técnicas de Intervención verbal

## UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

1. Proceso de Comunicación Telefónica
2. Prestaciones Habituales
3. Medios y Equipos
4. Realización de Llamadas
5. Protocolo Telefónico

## UNIDAD DIDÁCTICA 9. COMUNICACIÓN ESCRITA

1. Normas Generales de la Comunicación Escrita
2. Estilos de Redacción: Técnicas de Sintetización de Contenidos
3. Técnicas y Normas Gramaticales
4. Diccionarios

## UNIDAD DIDÁCTICA 10. CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL

## CLIENTE

1. El Cliente
2. La Calidad en la Atención al Cliente
3. Pautas Generales de Atención al Cliente

## UNIDAD DIDÁCTICA 11. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN OFICINAS Y SECTOR DE LA ADMINISTRACIÓN

1. Características de la actividad laboral
2. Riesgos profesionales específicos de la familia profesional Administración y Oficinas



C/ San Lorenzo 2 - 2  
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476  
Fax: 951 987 941



[www.academiaintegral.com.es](http://www.academiaintegral.com.es)  
E-mail: [info@academiaintegral.com.es](mailto:info@academiaintegral.com.es)