ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Admisión, Gestión de Citas y Atención al Usuario en Centros Sanitarios

2 ECTS | 50 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Amplía tu formación con el Curso de Formación Permanente en Admisión, Gestión de Citas y Atención al Usuario en Centros Sanitarios de ICUFOR, una propuesta académica diseñada para profesionales que desean desarrollar competencias especializadas en uno de los pilares fundamentales del funcionamiento de cualquier institución sanitaria. La gestión administrativa de pacientes constituye el primer punto de contacto entre el usuario y el sistema de salud, por lo que dominar estos procesos resulta esencial para garantizar una experiencia asistencial eficiente y humanizada.

Duración
50 horas

Créditos
2 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Conocer la estructura y organización del servicio de admisión dentro del centro sanitario, identificando sus funciones, áreas operativas y perfiles profesionales implicados.

Describir los procesos de admisión en las distintas modalidades asistenciales, distinguiendo los circuitos específicos de consultas externas, hospitalización y urgencias.

Comprender los sistemas de gestión de citas y programación de agendas asistenciales, incorporando las herramientas tecnológicas y los indicadores de seguimiento disponibles.

Conocer los procedimientos de gestión de reclamaciones y situaciones conflictivas, implementando técnicas de desescalada y protocolos de actuación ante incidentes de violencia.

Dominar el marco normativo aplicable a la gestión de usuarios, diferenciando los derechos del paciente y la legislación sobre protección de datos de salud.

Aplicar los procedimientos de gestión integral de ingresos, traslados, altas y listas de espera, utilizando los criterios de priorización y registro establecidos.

Desarrollar habilidades de comunicación y atención al usuario en el entorno sanitario, aplicando técnicas de escucha activa, empatía y manejo de situaciones de especial complejidad.

Identificar los modelos y herramientas de calidad asistencial aplicados al servicio de admisión, elaborando planes de mejora continua fundamentados en indicadores de satisfacción del usuario.

Temario

01 Marco organizativo y normativo del servicio de admisión en centros sanitarios

1.1. Estructura y organización del sistema sanitario: implicaciones para la gestión administrativa de pacientes
1.2. El servicio de admisión: funciones, objetivos y posición dentro del organigrama del centro sanitario
1.3. Marco normativo y legislativo aplicable a los procesos de admisión y gestión de usuarios
1.4. Coordinación del servicio de admisión con otros servicios y unidades del centro sanitario

Temario

02 Procesos y procedimientos de admisión y gestión de pacientes en las distintas modalidades asistenciales

2.1. Tipología de los procesos de admisión según la modalidad asistencial y el nivel de atención
2.2. Admisión en consultas externas y pruebas diagnósticas complementarias
2.3. Admisión en hospitalización y en el servicio de urgencias
2.4. Gestión integral de ingresos, traslados y altas hospitalarias
2.5. Gestión de listas de espera: criterios de priorización, registro y normativa aplicable
2.6. Circuitos administrativos y flujos de trabajo estandarizados en el servicio de admisión
2.7. Gestión del archivo de historias clínicas y documentación sanitaria

Temario

03 Sistemas de gestión de citas y programación de la actividad asistencial

3.1. Fundamentos, objetivos y principios de la gestión de citas en centros sanitarios
3.2. Modalidades y canales de citación disponibles para el usuario
3.3. Programación de agendas asistenciales: diseño, configuración y mantenimiento operativo
3.4. Coordinación de citas entre servicios, centros y niveles asistenciales
3.5. Herramientas tecnológicas e indicadores de gestión aplicados a la citación

Temario

04 Atención al usuario: comunicación, calidad del servicio y gestión de incidencias en el entorno sanitario

4.1. Principios fundamentales de la atención al usuario en el contexto sanitario-administrativo
4.2. Habilidades y técnicas de comunicación aplicadas al trato directo con pacientes y acompañantes
4.3. Gestión de reclamaciones, sugerencias y agradecimientos en centros sanitarios
4.4. Gestión de situaciones conflictivas y prevención de la violencia en el entorno sanitario
4.5. Calidad asistencial aplicada al servicio de admisión y a la atención al usuario
4.6. Servicios de información, orientación y atención al paciente en el centro sanitario

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 2 créditos ECTS y 50 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06
Contenidos actualizados
Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07
El curso, por escrito
Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08
Autónomo, pero acompañado
Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09
Enseñanza adaptada
Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10
Estudio sencillo e intuitivo
Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

