ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Recepción y Acogida en Centros Sociosanitarios para Personal Administrativo: Familias, Visitas y Confidencialidad

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 Recepción y Acogida en Centros Sociosanitarios para Personal Administrativo: Familias, Visitas y Confidencialidad de ICUFOR. En el ámbito sociosanitario, el área de recepción constituye el primer punto de contacto entre la institución y las familias, visitantes y personas usuarias. Por ello, resulta fundamental que el personal administrativo disponga de competencias específicas que le permitan ofrecer una acogida profesional, empática y alineada con los valores de la atención centrada en la persona.

A lo largo de esta formación, adquirirás conocimientos esenciales sobre el marco institucional y normativo de los centros sociosanitarios, desarrollando habilidades comunicativas para la atención integral a familias durante procesos tan sensibles como el ingreso de un ser querido.

Duración
50 horas

Créditos
2 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Conocer el marco institucional de los centros sociosanitarios, identificando su tipología, estructura organizativa y el perfil competencial del personal administrativo en la función de acogida.

Desarrollar habilidades de atención integral a familias y visitantes, distinguiendo las distintas fases del proceso de acogida desde el ingreso hasta la estancia de la persona usuaria.

Comprender el marco normativo vigente en materia de protección de datos personales, diferenciando los criterios para la cesión de información confidencial a familiares, visitantes y terceros.

Fundamentar la coordinación del personal administrativo de recepción con el equipo multidisciplinar, describiendo los flujos de comunicación interna, los circuitos de derivación y la gestión del cambio de turno.

Dominar los principios de comunicación eficaz en el entorno sociosanitario, aplicando técnicas de escucha activa, comunicación verbal y no verbal en la atención a familias y visitantes.

Aplicar técnicas de desescalada emocional y gestión de conflictos, identificando las situaciones difíciles más frecuentes en el mostrador de recepción y sus pautas de actuación.

Diseñar protocolos operativos de acogida y gestión de visitas, incorporando herramientas de registro, control y procedimientos de actuación ante situaciones de emergencia.

Elaborar planes de mejora continua del servicio de acogida, utilizando indicadores de calidad y herramientas de medición de la satisfacción de familias y visitantes.

Temario

01 Marco institucional de los centros sociosanitarios y rol del personal administrativo en la función de acogida

1.1. Tipología, características y organización de los centros sociosanitarios en el sistema de atención
1.2. El área de recepción como primer punto de contacto institucional con el exterior
1.3. Perfil competencial del personal administrativo en entornos sociosanitarios de atención a personas vulnerables
1.4. Marco normativo básico aplicable a la atención, los derechos de las personas usuarias y la regulación de visitas

Temario

02 Comunicación y atención integral a familias, visitantes y personas usuarias en el área de recepción

2.1. Principios de la comunicación eficaz aplicados al entorno sociosanitario
2.2. La acogida inicial de familias en el proceso de ingreso de la persona residente
2.3. Atención a visitantes habituales y esporádicos durante la estancia de la persona usuaria
2.4. Gestión de situaciones difíciles, quejas y conflictos en el mostrador de recepción
2.5. Atención a la diversidad cultural, lingüística y funcional de los distintos interlocutores
2.6. Atención telefónica y comunicación digital con familias y agentes externos al centro
2.7. La imagen institucional proyectada desde el mostrador de acogida y su impacto en la percepción de calidad

Temario

03 Confidencialidad, protección de datos personales y marco ético-legal aplicado a la función de recepción

3.1. El derecho a la intimidad y el deber de confidencialidad en el ámbito sociosanitario
3.2. Marco normativo vigente en materia de protección de datos de carácter personal
3.3. Gestión confidencial de la información desde el área de recepción del centro
3.4. Situaciones especiales que comprometen la confidencialidad en la práctica de recepción
3.5. Consecuencias legales, administrativas y disciplinarias derivadas del incumplimiento del deber de confidencialidad
3.6. Buenas prácticas y protocolos internos para garantizar la protección efectiva de los datos personales

Temario

04 Protocolos operativos, herramientas de gestión y mejora continua en la recepción y acogida del centro sociosanitario

4.1. Diseño, implementación y actualización de protocolos de acogida en el área de recepción
4.2. Herramientas de registro, control y gestión administrativa aplicadas a la función de recepción
4.3. Coordinación operativa del personal administrativo de recepción con el equipo multidisciplinar del centro
4.4. Autocuidado profesional y gestión del estrés emocional del personal de recepción en centros sociosanitarios
4.5. Evaluación de la calidad del servicio de acogida y planificación de la mejora continua

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

