ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Trato al Paciente y Habilidades de Comunicación para Personal de Gestión y Servicios

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



Curso de Formación Permanente en Trato al Paciente y Habilidades de Comunicación para Personal de Gestión y Servicios de ICUFOR representa una oportunidad formativa esencial para quienes desempeñan funciones administrativas en entornos sanitarios. En un contexto donde la humanización de la asistencia cobra cada vez mayor relevancia, el personal de gestión y servicios constituye un eslabón fundamental en la experiencia global del paciente, siendo responsable de las primeras impresiones y de múltiples interacciones que determinan la percepción de calidad institucional.

Duración
50 horas

Créditos
2 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender el modelo de atención centrada en el paciente, identificando el papel del personal de gestión y servicios en la experiencia global del usuario sanitario.

Dominar las técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y telemática, aplicando estrategias de escucha activa, empatía y asertividad en la interacción con pacientes, familiares y usuarios.

Desarrollar competencias para la gestión de situaciones conflictivas y emocionalmente exigentes, aplicando técnicas de desescalada, manejo de quejas y acompañamiento en contextos de especial vulnerabilidad.

Aplicar herramientas de evaluación y mejora continua de la calidad del trato al paciente, elaborando propuestas fundamentadas en indicadores de satisfacción y guías de buenas prácticas.

Conocer el marco ético y normativo aplicable al trato con pacientes, diferenciando derechos, deberes, principios de confidencialidad y límites de actuación del personal no clínico.

Saber adaptar la comunicación a la diversidad funcional, cultural y lingüística de los pacientes, utilizando recursos de accesibilidad, comunicación aumentativa y mediación intercultural.

Conocer las estrategias de prevención de la violencia en el entorno sanitario, identificando factores de riesgo y protocolos institucionales de notificación y actuación ante agresiones.

Identificar los factores de riesgo de desgaste profesional en el puesto de trabajo, incorporando técnicas de autocuidado y diseñando un plan individual de desarrollo de competencias comunicativas y relacionales.

Temario

01 El entorno sanitario y el papel del personal de gestión y servicios en la experiencia del paciente

1.1. Contextualización del sistema sanitario y el modelo de atención centrada en el paciente
1.2. El personal de gestión y servicios como agente clave en la experiencia global del paciente
1.3. Marco ético y normativo aplicable al trato con pacientes y usuarios
1.4. Cultura organizacional y su influencia en la calidad del trato al usuario sanitario

02 Habilidades de comunicación aplicadas a la interacción con pacientes, familiares y usuarios

2.1. Fundamentos de la comunicación interpersonal en el contexto sanitario
2.2. La escucha activa como competencia nuclear en la relación con el paciente
2.3. Comunicación verbal: técnicas y estrategias para una atención eficaz y humanizada
2.4. Comunicación no verbal: el lenguaje del cuerpo en la atención al paciente
2.5. Empatía y asertividad como competencias esenciales del profesional de gestión y servicios
2.6. Comunicación telefónica y telemática con pacientes y usuarios del servicio sanitario
2.7. Adaptación de la comunicación a la diversidad funcional, cultural y lingüística de los pacientes

Temario

03 Gestión de situaciones complejas, conflictivas y emocionalmente exigentes en la atención al paciente

3.1. Identificación y comprensión de las situaciones difíciles en el entorno sanitario
3.2. Manejo profesional de quejas y reclamaciones con orientación resolutiva
3.3. Gestión emocional del profesional ante situaciones de alta tensión interpersonal
3.4. Atención a pacientes y familiares en situaciones de especial vulnerabilidad emocional
3.5. Prevención de la violencia en el entorno sanitario y protocolos de actuación ante agresiones
3.6. El trabajo en equipo interdisciplinar como factor protector en la gestión de conflictos

Temario

04 Mejora continua de la calidad en el trato al paciente, autocuidado profesional y desarrollo competencial

4.1. Evaluación de la calidad del trato al paciente desde los servicios de gestión y administración
4.2. Protocolos y guías de buenas prácticas en la atención al usuario sanitario
4.3. Prevención del desgaste profesional y estrategias de autocuidado para el personal de gestión y servicios
4.4. Diseño de un plan individual de desarrollo de competencias comunicativas y relacionales
4.5. Innovación y tendencias emergentes en la atención al usuario en instituciones sanitarias

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.


EUNEIZ

El Rector de Universidad EUNEIZ

considerando que, conforme a la legislación y normativa universitaria vigente,

con nº de identificación , ha superado los estudios correspondientes y conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, a las Normas de Organización y Funcionamiento de Universidad EUNEIZ, en colaboración con expide el presente título de

dirigido a Enfermería, realizado entre el 05 de abril de 2023 y el 31 de mayo de 2023, con una asignación de 375 horas (15 créditos ECTS), por haber acreditado convenientemente los requisitos exigidos por la normativa vigente aplicable.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 31 de mayo de 2023

La interesada

El Rector
(Por asignación R.R. de 01/04/23)

Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Nº Registro: 4250

Director del Centro de Extensión Universitaria

Titulación Propia de Universidad EUNEIZ

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

