ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

El Auxiliar Administrativo en Instituciones Sanitarias: Organización del Sistema Sanitario, Atención al Usuario y Gestión Documental

6 ECTS | 150 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



Especialízate con este programa formativo que te preparará para desempeñar funciones administrativas esenciales en el sector sanitario. En ICUFOR diseñamos esta formación pensando en quienes desean incorporarse o consolidar su carrera profesional en centros de salud, hospitales y otras instituciones del Sistema Nacional de Salud. El auxiliar administrativo sanitario constituye una pieza fundamental en el funcionamiento de estos centros, actuando como nexo entre los profesionales clínicos y los usuarios que requieren atención.

A lo largo del programa abordarás contenidos clave como la organización del sistema sanitario español, la gestión de procesos asistenciales —admisión, citación y derivaciones—, así como la atención al usuario y la resolución de situaciones conflictivas.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Conocer la organización del Sistema Nacional de Salud, identificando su marco normativo, niveles asistenciales y distribución competencial entre Estado y comunidades autónomas.

Describir la estructura organizativa y funcional de las instituciones sanitarias, diferenciando sus órganos directivos, servicios clínicos, modelos de gestión y unidades administrativas de apoyo.

Definir el perfil profesional del auxiliar administrativo sanitario, delimitando sus funciones, competencias transversales y principios éticos en centros de atención primaria y hospitalaria.

Dominar las técnicas de comunicación y atención al usuario en el entorno sanitario, aplicando habilidades de escucha activa, atención a la diversidad y estrategias de resolución de conflictos.

Identificar los derechos y deberes de los usuarios del sistema sanitario, describiendo el régimen del consentimiento informado y los procedimientos de gestión de reclamaciones.

Aplicar los procedimientos de gestión administrativa de los procesos asistenciales, gestionando la admisión, citación, derivaciones, prestaciones y listas de espera conforme a los protocolos establecidos.

Comprender los fundamentos de la gestión documental y de la historia clínica, clasificando la tipología documental sanitaria y aplicando los criterios de conservación, acceso y custodia.

Utilizar los sistemas de información y herramientas digitales del ámbito sanitario, garantizando el cumplimiento de la normativa de protección de datos y contribuyendo a la mejora continua de la calidad administrativa.

Temario

01 Marco normativo y organización general del Sistema Nacional de Salud

1.1. Fundamentos constitucionales del derecho a la protección de la salud en España
1.2. Marco legislativo del sistema sanitario español
1.3. Estructura orgánica del Sistema Nacional de Salud: niveles de atención y prestaciones
1.4. Los servicios de salud de las comunidades autónomas
1.5. Financiación y sostenibilidad del sistema sanitario público español

02 Estructura organizativa y funcional de las instituciones sanitarias

2.1. Tipología y clasificación de los centros e instituciones sanitarias
2.2. Organización interna del hospital: estructura directiva y órganos de gobierno
2.3. Organización funcional del área de atención primaria
2.4. Los servicios de admisión, recepción y atención al usuario en las instituciones sanitarias
2.5. Departamentos y unidades administrativas de apoyo a la gestión asistencial
2.6. Relación funcional entre los servicios clínicos y los servicios de gestión administrativa
2.7. Modelos de gestión en las instituciones sanitarias públicas: gestión directa e indirecta

Temario

03 El auxiliar administrativo en las instituciones sanitarias: perfil profesional, funciones y competencias

3.1. Definición y encuadre profesional del auxiliar administrativo en el ámbito sanitario
3.2. Funciones del auxiliar administrativo en centros de atención primaria
3.3. Funciones del auxiliar administrativo en centros hospitalarios
3.4. Competencias transversales necesarias para el desempeño profesional
3.5. Principios éticos y deontológicos aplicables al ejercicio de la función administrativa sanitaria
3.6. Integración del auxiliar administrativo en los equipos multidisciplinares de las instituciones sanitarias

Temario

04 Atención al usuario en instituciones sanitarias: fundamentos, comunicación y habilidades relacionales

4.1. Concepto y dimensiones de la atención al usuario en el sistema sanitario
4.2. Habilidades de comunicación verbal en la relación con el usuario sanitario
4.3. Comunicación no verbal y su influencia en la percepción del usuario
4.4. Atención telefónica al usuario: protocolos y buenas prácticas
4.5. Atención al usuario en entornos digitales
4.6. Atención a la diversidad y comunicación intercultural en las instituciones sanitarias
4.7. Gestión de situaciones difíciles y resolución de conflictos en la atención al usuario
4.8. Humanización de la atención administrativa en las instituciones sanitarias

Temario

05 Derechos y deberes de los usuarios del sistema sanitario y régimen de reclamaciones

5.1. Marco normativo regulador de los derechos y deberes de los pacientes y usuarios
5.2. Derechos fundamentales de los usuarios del sistema sanitario
5.3. El consentimiento informado: regulación, procedimiento y documentación
5.4. Deberes y obligaciones de los usuarios en relación con las instituciones sanitarias
5.5. El sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones en las instituciones sanitarias
5.6. La participación ciudadana en el sistema sanitario: cauces y mecanismos institucionales

Temario

06 Gestión administrativa de procesos asistenciales: admisión, citación, derivaciones y prestaciones

6.1. El proceso de admisión de pacientes en centros hospitalarios
6.2. Gestión de citas y programación de agendas en atención primaria y consultas externas
6.3. Gestión administrativa de derivaciones e interconsultas entre niveles asistenciales
6.4. Gestión de prestaciones sanitarias complementarias y ortoprotésicas
6.5. Facturación y gestión económico-administrativa vinculada a la actividad asistencial
6.6. Tramitación administrativa de procesos de incapacidad temporal y otras prestaciones vinculadas
6.7. Gestión administrativa de la lista de espera quirúrgica y de procedimientos diagnósticos

Temario

07 Fundamentos de gestión documental en las instituciones sanitarias

7.1. Concepto, objetivos y principios de la gestión documental en el ámbito sanitario
7.2. El ciclo de vida del documento sanitario
7.3. Tipología documental en las instituciones sanitarias
7.4. Sistemas de clasificación y ordenación de la documentación sanitaria
7.5. El registro de entrada y salida de documentos: procedimiento y normativa aplicable
7.6. Conservación, custodia y acceso a la documentación sanitaria
7.7. El archivo sanitario: organización, tipos y gestión de depósitos documentales

08 La historia clínica: regulación, estructura, gestión y custodia

8.1. Concepto, naturaleza jurídica y funciones de la historia clínica
8.2. Contenido y estructura de la historia clínica
8.3. Normas de cumplimentación y plazos legales de conservación de la historia clínica
8.4. Derecho de acceso a la historia clínica: titularidad, límites y procedimiento
8.5. La historia clínica electrónica: implantación, ventajas y retos
8.6. El papel del auxiliar administrativo en la gestión y custodia de historias clínicas

Temario

09 Protección de datos personales y confidencialidad en el entorno sanitario

9.1. Marco normativo de protección de datos aplicable al ámbito sanitario
9.2. Datos de salud como categoría especial de datos personales: concepto, alcance y bases jurídicas del tratamiento
9.3. Derechos de los interesados en materia de protección de datos sanitarios
9.4. Obligaciones del auxiliar administrativo en el tratamiento de datos sanitarios
9.5. Medidas de seguridad técnicas y organizativas en el tratamiento de datos sanitarios
9.6. Brechas de seguridad y gestión de incidentes en materia de protección de datos
9.7. El delegado de protección de datos en las instituciones sanitarias: funciones y coordinación con los servicios administrativos

Temario

10 Sistemas de información y herramientas digitales en la administración sanitaria

10.1. Los sistemas de información sanitaria: concepto, tipología y funciones
10.2. La administración electrónica aplicada al ámbito sanitario
10.3. Aplicaciones informáticas de uso habitual por el auxiliar administrativo sanitario
10.4. La receta electrónica: funcionamiento, circuito administrativo y gestión de incidencias
10.5. Interoperabilidad de los sistemas de información sanitaria en el contexto nacional y europeo
10.6. Tendencias de transformación digital en las instituciones sanitarias y su repercusión en la función administrativa

11 Gestión de la calidad y mejora continua en la función administrativa de las instituciones sanitarias

11.1. Conceptos fundamentales de calidad aplicados al ámbito sanitario
11.2. Modelos y sistemas de gestión de la calidad en instituciones sanitarias
11.3. Herramientas e indicadores para la evaluación y mejora continua de los procesos administrativos
11.4. La participación del auxiliar administrativo en los programas institucionales de calidad y seguridad del paciente

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 6 créditos ECTS y 150 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

