

## **Gestión del acceso del paciente a los servicios sanitarios públicos**

➤ **Duración: 60 horas.**

➤ **Objetivos:**

### **Objetivos generales de la actividad**

- Mejorar el conocimiento del medio y los recursos en la sanidad pública. Incorporar nuevas habilidades para la mejora de la acogida y la atención al paciente y su familia

### **Objetivos específicos de la actividad.**

#### Unidad didáctica I:

- Actualizar conocimientos sobre la organización y la prestación de asistencia sanitaria desde el nivel asistencial primario, con una orientación basada en la satisfacción del usuario, desarrollando una visión de servicio en la atención al usuario.

#### Unidad didáctica II:

- Conocer los cauces habituales de acceso del paciente a los servicios de Atención Primaria, así como el papel del profesional de la Sanidad y su intervención en dicho proceso, buscando potenciar el funcionamiento interno de los servicios sanitarios públicos.

#### Unidad didáctica III:

- Profundizar en el conocimiento de la organización y funcionamiento de los centros de Atención especializada. Comprender y valorar la interrelación que mantienen los distintos servicios de un Hospital.

#### Unidad didáctica IV:

- Saber quién y cómo se realiza la gestión del acceso del paciente a los Hospitales y consultas especializadas, centrándose en el papel del servicio de admisión.

- Desarrollar habilidades y técnicas aplicables en la atención al usuario.

#### Unidad didáctica V:

- Adquirir conocimientos sobre el funcionamiento de los archivos y su función de custodia y gestión de las historias clínicas y de la documentación asistencial en general.

#### Unidad didáctica VI:

- Conocer la información relativa a la aplicación, por parte del personal sanitario, de la ley reguladora del consentimiento informado y su repercusión en el tratamiento integral del paciente.

#### Unidad didáctica VII:

- Adquirir las habilidades necesarias para tutelar la estancia del paciente en el hospital, mediante el uso de las herramientas necesarias para lograr su satisfacción.
- Mejorar el conocimiento sobre las necesidades del usuario de la sanidad en su relación con el centro sanitario y sus profesionales.

#### Unidad didáctica VIII:

- Desarrollar habilidades y técnicas aplicables en el puesto de trabajo hacia el usuario.
- Favorecer el conocimiento y sensibilización hacia los derechos del usuario en la sanidad.
- Desarrollar habilidades para la intervención y motivación para el cambio en la búsqueda de un servicio de calidad.

#### ➤ **Contenidos:**

- La atención primaria
- La gestión del acceso del paciente a los servicios de Atención Primaria
- La atención especializada
- El acceso a los servicios de Atención Especializada
- Documentación clínica

- El consentimiento informado
- El servicio de Atención al Paciente
- La atención al usuario de los servicios sanitarios