

# Administrativo-Recepcionista en Clínicas Dentales

## Modalidad:

e-learning con una duración 112 horas

## Objetivos:

- Estudiar las características de una clínica dental y del equipo que la integra.
- Conocer la documentación sanitaria.
- Aprender las técnicas de atención al paciente en el entorno sanitario.
- Planificar y organizar el trabajo.
- Conocer las herramientas de Comunicación interna y externa.
- Aplicar las pautas Generales de Atención al Cliente.

## Contenidos:

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. TIPOS DE DOCUMENTOS EN EL ÁMBITO SANITARIO

#### Introducción

Documentación sanitaria. La historia clínica

Documentación administrativa

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. VÍAS DE ATENCIÓN SANITARIA AL PACIENTE

#### Introducción

La petición de citas

Consulta sin cita previa

Visita domiciliaria

Servicio de urgencias

Órdenes de prioridad en la atención

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CLÍNICA DENTAL

Estructura de la clínica dental  
Organización del gabinete  
Materiales dentales

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA ACTUACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

Planificación y Organización del Trabajo  
El Espíritu de Equipo y la Sinergia  
El Clima de Trabajo  
Ética Personal y Profesional

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

Las Relaciones en la Empresa. Humanas y Laborales  
Tratamiento y Flujo de la Información en la Empresa  
La Comunicación Interna en la Empresa  
La Imagen Corporativa e Institucional en los Procesos de Información y Comunicación en las Organizaciones  
La Comunicación Externa de la Empresa  
La Relación entre Organización y Comunicación en la Empresa: Centralización o Descentralización.  
Herramientas de Comunicación interna y externa

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA COMUNICACIÓN ORAL I

La Comunicación Oral en la Empresa  
Precisión y Claridad en el lenguaje  
Elementos de la Comunicación oral eficaz  
Técnicas de Intervención verbal

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

Proceso de Comunicación Telefónica  
Prestaciones Habituales  
Medios y Equipos  
Realización de Llamadas  
Protocolo Telefónico

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. COMUNICACIÓN ESCRITA

---

Normas Generales de la Comunicación Escrita  
Estilos de Redacción: Técnicas de Sintetización de Contenidos  
Técnicas y Normas Gramaticales  
Diccionarios

## UNIDAD DIDÁCTICA 9. CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Cliente  
La Calidad en la Atención al Cliente  
Pautas Generales de Atención al Cliente

## UNIDAD DIDÁCTICA 10. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN OFICINAS Y SECTOR DE LA ADMINISTRACIÓN

Características de la actividad laboral  
Riesgos profesionales específicos de la familia profesional Administración y Oficinas