

## TALLER DE ATENCIÓN AL USUARIO

**Director:** Lic. Lilia Ciamberlani

**Fecha de Inicio:** miércoles 3 de mayo de 2017

### FUNDAMENTACIÓN

El mundo actual exige a todas las Instituciones de Salud entrar en la problemática de la CALIDAD. Por ello es necesario anticiparse y actuar a partir de las necesidades y actitudes cambiantes de sus usuarios. De ahí que incentivar el vínculo con el usuario tanto interno como externo sean los eslabones claves en esta problemática.

Generalmente, las evaluaciones vitales que los usuarios realizan, suelen ignorarse y las Instituciones se manejan con suposiciones no comprobadas, más que con hechos concretos. Lo valioso está en obtener la información sobre la que se basa las decisiones y no quedarse con el viejo concepto de "usuario cautivo"

Una vez conocido el usuario en forma exhaustiva, es fundamental girar la mirada hacia adentro de la organización. Para ello es necesario recordar que delinear la estrategia como una visión cristalizada, a la cual todos deberán seguir, ya no funciona. En esta etapa de cambios permanentes, las bases para esta nueva organización, se sustenta en un enfoque con poca estructuración, con una serie de reglas básicas, información en tiempo real y marcando un ritmo propio en cada momento. En resumen : POCAS REGLAS QUE MARCAN PRIORIDADES Y MUCHA COMUNICACIÓN CON ALTA EMPATIA

Por eso proponemos metodologías y herramientas de comunicación de alta calidad, que optimicen estos vínculos. y que destierren ciertos mitos que provocan disfunciones.

### DESTINATARIOS

Supervisores, asistentes y operadores de atención al usuario en las instituciones de salud

### OBJETIVOS

- Lograr una idea compartida del proceso de atención
- Conocer herramientas específicas de comunicación e información telefónica que permitan disminuir la brecha que comúnmente existe entre los eslabones clave de la cadena de atención al usuario de los servicios de salud.
- Conocer herramientas para el manejo de las emociones en momentos de crisis y resolución de problemas o conflictos.

## CONTENIDOS

### Módulo I:

\*Proceso de la comunicación con el usuario

Cómo aprender a escuchar y a emitir.

Necesidades y expectativas del destinatario y emisor.

Mapeo de destinatarios.

Categorización de la información: pertinente, prioritaria, periférica, estratégica, particular, general.

Procesos y disfunciones comunicacionales.

**Actividad:** “la orden abstracta “para analizar la complejidad de la comunicación

### Módulo II:

\*Perfil comunicativo del emisor.

Autodiagnóstico comunicacional.

Estilos comunicativos.

Atención personal, atención telefónica.

Detección de disfunciones.

Propuesta de mejora del proceso comunicacional.

**Actividad. Armandó tipologías de usuarios**

### Módulo III:

\*Calidad en la comunicación con el usuario

Canales de comunicación.

Comunicación efectiva.

Mecanismos de decisión que evalúa el cliente.

Herramientas de testeo del nivel de satisfacción con el servicio/producto.

**Actividad:** A partir de casos dados por los participantes se analiza el proceso de atención

## METODOLOGÍA DE LA ENSEÑANZA

Teórico-práctica. Análisis de casos

## EVALUACIÓN

Se selecciona un proceso de atención al usuario realizado por el participante en la organización a la que pertenece. Análisis exhaustivo del mismo, detección de las disfunciones y propuesta de mejora.

### CARGA HORARIA

Carga horaria presencial: 12 horas totales

### LUGAR, DÍAS Y HORARIOS DE LA CURSADA

Las clases se desarrollaran en la Universidad Isalud los jueves de 16 a 19 horas según cronograma.

### CRONOGRAMA

3, 10, 17 y 24 de mayo 2017

### VALOR DEL CURSO

Un pago de \$2000.-

#### Bonificaciones

- Cada 5 personas inscriptas de una misma institución, se otorgará un 20% de descuento a cada uno de los alumnos. Es condición necesaria para que dicha bonificación se mantenga vigente, la permanencia de todos los integrantes a lo largo de la cursada.
- Los alumnos y ex alumnos de carreras de grado y posgrado podrán solicitar un descuento del 20% sobre las cuotas.
- Los descuentos no son aplicables a la matrícula

Reintegro del 100% de  para crédito fiscal.  
Secretaría PYME y CFI  
Ministerio de Economía

### ANTECEDENTES CURRICULARES DEL DIRECTOR DEL CURSO

#### Lic. Lilia Ciamberlani

Lic. en filosofía y letras (UBA)

Fue titular de la cátedra de Semiótica de los Medios, para la Carrera de Comunicación Social (UBA).

Dictó cursos especializados sobre los Servicios de Salud en Medicina y Sociedad; Asociación de Pediatría; Asociación de profesionales de la salud de la Provincia de Buenos Aires.

Directora Ejecutiva de Ciamberlani & Asoc., consultora especializada en Estrategias de Comunicación de Alta Calidad.

Asesora de Organismos Internacionales sobre estrategias de comunicación.

Autora de varias publicaciones, entre ellas "Comunicación en las organizaciones de salud", "La incomunicación de las instituciones de salud" y "Comunicación para la transparencia"

Dicta cursos de posgrado en distintas Universidades del país y el extranjero.

## BIBLIOGRAFÍA

Diaz, Rojo La polémica, las buenas noticias y las malas noticias como valores noticiosos predominantes en el discurso de la salud en tres diarios nacionales españoles. Tono digital. Revista electrónica de Estudios Filológicos N17,2009

Loewy, M ¿Lo importante es la salud? Condicionantes, limitaciones y tensiones culturales alrededor de las noticias médicas en petracci, M y Waisbord, 2001

Petracci, M y Waisbord Comunicación y salud en la Argentina. Bs.As, La Crujía, 2011

Polino, C.L. Chiappe y M.E Fazio Análisis de la oferta informativa sobre ciencia y tecnología en los principales diarios argentinos. Informe final Bs.As. en comunicación & Saude. Revista digital Vol 1 Numero 1 2004

Disponible en [WWW.comunicasaude.com.br/rev1artigocarmopolino.htm](http://WWW.comunicasaude.com.br/rev1artigocarmopolino.htm)

médicos San Pablo internet Medical Publishing 2011

Petracci, Mónica La salud en la trama comunicacional contemporánea, Prometeo -2015

Tabakman, R. La salud en los medios. Medicina para periodistas.. periodismo para Agrest, A Mas reflexiones inexactas de un observador médico, Bs.As, Biblioteca Médica Aventis, 2002

Zampicchiatti, N. Las noticias sobre el proceso de salud-enfermedad-atención en los medios gráficos de comunicación en la Argentina ¿De qué hablan los medios cuando hablan de salud?