



NUEVA MIRADA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

2021	Fechas de realización	Horario	Inscripción desde el:
Opción 1	12 de mayo al 7 de julio	A distancia	28 de abril
Opción 2	4 de agosto al 29 de septiembre		21 de julio
Opción 3	13 de octubre al 8 de diciembre		28 de septiembre

Modalidad: A distancia.

Organiza: Gerencia de Recursos Humanos

Responsable: Lic. Inés Bortolazzi

Destinatarios: Todo el Personal del Hospital Garrahan.

Objetivos:

- Implementar pautas de atención al público para manejar las relaciones con los usuarios
- Generar empatía hacia los usuarios internos y externos.
- Optimizar la comunicación.
- Incorporar aspectos de Inteligencia Emocional en la atención al usuario.

Contenidos:

- **Módulo 1: "Calidad de Atención".** Visión del Hospital Garrahan en lo que hace a calidad de atención. Concepto de Servicio. Todos somos usuarios. Cambio de mirada desde el lugar del usuario interno o externo. Calidad esperada vs calidad experimentada. Identificación de usuarios internos y externos y sus necesidades. Estereotipos. Momentos de la verdad.
- **Módulo 2: "Comunicación y Cambios Generacionales".** Características del usuario externo del Hospital. Diferencias con usuarios de otros servicios. Circuito de la comunicación: Saludar. Indagar. Argumentar. Finalizar. Comunicación verbal y no verbal. Sistemas representacionales. Acompasamiento. Cambios generacionales en los usuarios y agentes. Distintos códigos de comunicación. Uso de tecnología.
- **Módulo 3: "Regulación Emocional. Manejo del Stress. Conversaciones Difíciles".** Los 5 aspectos de la Inteligencia emocional: Autoconciencia. Autocontrol. Empatía. Motivación y Capacidades Sociales. Los cuatro estilos sociales. Reconocimiento de emociones. Recursos para el manejo del stress desde diferentes campos: Mindfulness. Respiración. Fendelkrais. Cómo decir No con calidad.

REQUISITOS DE APROBACIÓN DEL CURSO: Asistir al encuentro sincrónico. Cumplimentar con los plazos de entrega y participación de todas las actividades propuestas por el docente. Aprobar la evaluación final integradora.

Curso transversal. Acreditado. El certificado se envía por e-mail.

No Arancelado. Cupos Limitados.

Informes: carrera@garrahan.gov.ar - int.: 6452 - 6453

Inscripción: Debido a la situación epidemiológica actual, **la inscripción** a esta actividad **será online**, (sin necesidad de presentar el formulario de autorización) haciendo clic en el botón INSCRIPCIÓN. No obstante, los inscriptos **deben comprometerse** a informar a su superior inmediato de la capacitación que van a realizar. Cabe destacar que esta medida es excepcional hasta la finalización del aislamiento social obligatorio.