ATENCIÓN AL CLIENTE EN CALL CENTER SALUD PÚBLICA

Impartido por: Capacitaciones GoCursos Spa

Modalidad	Reunión con Relator	Incluye
Presencial/Elearning	Costo 0	Diploma y Certificado

GO Cursos
Aumenta Tus Habilidades

Objetivo general

Desarrollar habilidades efectivas de comunicación y atención al cliente en un entorno de call center, enfocado en la salud pública, para garantizar un servicio de calidad y eficiente en la gestión de citas y orientación a pacientes.

Objetivos específicos

- Mejorar la capacidad de escucha activa y empatía en la interacción con los pacientes.
- Optimizar la gestión de citas y cancelaciones de manera eficiente y profesional.
- Proporcionar orientación precisa y útil a los pacientes sobre servicios de salud pública.

Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.

ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.

ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido

PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1
Fundamentos De La Atención Al Cliente En Call Centers
Contenidos:
Definición y características de un call center en el ámbito de la salud pública.
Importancia de la atención al cliente en el contexto de un CESFAM.
Principios básicos de comunicación efectiva en la atención telefónica.
Técnicas de escucha activa y empatía para atender al público.
Manejo de situaciones difíciles y resolución de conflictos en llamadas telefónicas.
Actividad práctica: Simulación de llamadas en un entorno controlado, donde los participantes deberán demostrar habilidades de comunicación efectiva y manejo de situaciones difíciles con retroalimentación en tiempo real.

Módulo 2
Gestión De Citas Y Cancelaciones
Contenidos:
Procedimientos estándar para la asignación y cancelación de citas en el CESFAM.
Uso de sistemas informáticos para gestionar agendas de citas de manera eficiente.
Protocolos de confirmación de citas y recordatorios a los pacientes.
Manejo de solicitudes de cambios y cancelaciones por parte de los pacientes.
Importancia de la confidencialidad y protección de datos del paciente.
Actividad práctica: Ejecución de ejercicios prácticos en un software de gestión de citas, con escenarios de asignación, confirmación y cancelación, evaluando la eficiencia y precisión en el uso del sistema.

Módulo 3
Orientación Al Paciente
Contenidos:
Conocimiento de los servicios y programas de salud pública disponibles en el CESFAM.
Cómo proporcionar información precisa y útil a los pacientes sobre servicios de salud.
Técnicas de orientación para guiar a los pacientes en procesos administrativos y médicos.
Manejo de preguntas frecuentes y dudas comunes de los pacientes.
Importancia de la claridad y precisión en la comunicación de información de salud.
Actividad práctica: Role-playing donde los participantes deben orientar a pacientes ficticios con diferentes necesidades, proporcionando información clara y precisa basada en escenarios reales del CESFAM.

Módulo 4
Calidad Del Servicio Y Mejora Continua
Contenidos:
Indicadores de calidad en la atención al cliente en call centers de salud pública.
Evaluación de la satisfacción del paciente y cómo recoger feedback efectivo.
Técnicas para el desarrollo de la mejora continua en el servicio al cliente.
Importancia del trabajo en equipo y la colaboración en un call center.
Estrategias para mantener la motivación y el compromiso del personal en atención al cliente.
Actividad práctica: Diseño e implementación de un pequeño proyecto de mejora continua basado en la retroalimentación de pacientes, con el objetivo de mejorar un aspecto específico del servicio al cliente en el call center.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irarrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl