

Atenció a l'usuari en temps de pandèmia

basat en casos pràctics i simulació

Seguint les pautes que orienta la Societat Catalana de Gestió Sanitària i l' Acadèmia de Ciències Mèdiques i de la Salut de Catalunya i Balears sobre l'impacte de la pandèmia del Covid-19 a les organitzacions sanitàries:

La telemedicina i el teletreball han vingut per quedar-se. A l'atenció primària i a les consultes externes dels hospitals, s'han potenciat, de manera sorprenentment àgil, les prestacions telefòniques i telemàtiques per fer triatge de la demanda, per al seguiment domiciliari de pacients de risc, amb complicacions generades pel COVID i amb d'altres patologies que no es podien derivar als serveis hospitalaris, així com per desburocratitzar prestacions. (maig 2020)



En aquests moments de crisi on ens trobem en una situació excepcional, els professionals administratius es veuen en la necessitat d'haver d'adaptar-se a les noves normatives i canals de comunicació per atendre als pacients.

Aquesta situació és nova tant per professionals com per usuaris, i genera dificultats afegides a la ja difícil tasca d'atenció.

Objectius i continguts

Objectius

- Treballar de manera pràctica i totalment adaptada a la realitat dels assistents, l'atenció presencial, telefònica i online (correu electrònic) als pacients, amb la nova situació excepcional per la pandèmia de la covid19.
- Experimentar i posar-se a prova en casos reals.

Continguts

- La comunicació interpersonal amb els pacients: elements a tenir en compte.
- Aspectes clau per demostrar interès exercint una escolta activa i empàtica.
- Tècniques per portar el control de la conversa a través dels diferents canals de comunicació.
- La comunicació escrita a través del correu electrònic.
- Simulacions amb casos reals.

Metodologia

Sessions grupals dinamitzades per un facilitador/docent que es duran a terme a través de telepresència.

Hem dissenyat un entrenament amb **casos pràctics simulats** per una actriu que representarà diferents situacions des de casa seva, com si fos una pacient que ha de ser atesa per telèfon o de manera presencial.

Alguns assistents atendran les situacions i la resta observaran, per després compartir el feedback de l'observació.

Els casos pràctics es crearan a partir de situacions vinculades a la realitat professional dels participants.

El temps entre sessions estarà destinat a realitzar activitats d'aprofundiment en la temàtica tractada. Les percepcions, experiències, reflexions obtingudes serviran d'element disparador de la segona sessió en la qual el facilitador/docent contribuirà a

Duració

Duració: 2 sessions de 2,5 hores cadascuna.



Adreçat a...

El curs està adreçat a professionals dels centres sanitaris que han de fer atenció als usuaris a través dels diferents canals, presencial, telefònic o per correu electrònic.

Els casos pràctics s'adaptaran a les situacions reals del col·lectiu que es formarà.

Aquestes sessions es realitzaran en grups reduïts de màxim 16 persones.

Docent

Gemma Prats

Llicenciada en psicologia – opció clínica per a UB.

Realitza estudis complementaris en Coaching Transformacional, INSTITUT GESTALT (2004), i Psicologia Coaching, COPC (2015). Practitioner de PNL, IRCO (2010). Experta en avenços en habilitats per a liderar, UB (2015). Acreditada en Extended DISC.

Al llarg de la seva trajectòria professional ha ampliat coneixements en temes relacionats amb comunicació interpersonal, intel·ligència emocional, mediació, màrqueting i vendes.

Des del 2001 inicia el seu projecte com a Psicòloga, formadora i psicoterapeuta autònoma, aportant tots els seus coneixements i experiència sobre habilitats de comunicació interpersonal i gestió de les emocions, a les empreses i a les persones.



The background of the page is white and features several thin, light gray curved lines that sweep across the frame from the top right towards the bottom left. These lines vary in length and curvature, creating a sense of movement and depth. One line is dashed, while the others are solid.

ucf UNIÓ
CONSORCI
FORMACIÓ