

GESTIÓN OPERATIVA DE UNA CLÍNICA SANITARIA



CURSO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA- TÍTULO EXPEDIDO POR LA UNIVERSIDAD DE BARCELONA-UB

CURSO ACADÉMICO 2020

10 CRÉDITOS ECTS

- Total de horas : 250 (10 créditos x 25 horas/ créditos)
- Horas presenciales 72 horas (9 sábados)
- Horas trabajo dirigido : 108 horas
- Horas trabajo autónomo : 70 horas
- Calendario : Enero 2020 a Junio 2020- **Horario de 9 a 19 horas**
- Sesiones presenciales : **Sábados : 15 Enero / 15 y 29 Febrero / 14 y 28 de Marzo / 18 Abril / 16 y 30 Mayo / 13 Junio**

DIRIGIDO A:

- Higienistas Dentales / Auxiliares de clínica / Odontólogos
- Fisioterapeutas
- Logopedas
- Podólogos
- Veterinarios
- Personal de clínicas sanitarias y empresas afines, con funciones de administración y gestión

OBJETIVOS GENERALES:

- Adquirir una visión integral de la gestión y organización de la clínica
- Asumir los objetivos que se le plantean en el marco de las estrategias de la gestión
- Desarrollar el grado de autonomía y de responsabilidad correspondiente al desempeño de su función.

GESTIÓN OPERATIVA DE UNA CLÍNICA SANITARIA



- Relacionar los productos y servicios con las necesidades especiales de determinados colectivos
- Aportar ideas y procedimientos para mejorar el servicio y la atención a los pacientes
- Reconocer el trabajo en equipo como un factor de eficiencia de la organización
- Participar en la implantación de los sistemas de calidad
- Conocer la legislación de aplicación en una clínica sanitaria
- Ser consciente de la importancia de la comunicación con su entorno y de la preponderancia de la comunicación a través de la web, RRSS,
- Documentar todos los procesos de trabajo para fortalecer el Know How de la organización.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS :

- Abordar de manera decidida los conflictos que puedan producirse con una actitud positiva y constructiva
- Ser proactivo en la generación de un clima de confianza en el grupo de trabajo
- Centrar esfuerzos en la satisfacción de los pacientes, considerándolos el factor clave para conseguir otros pacientes y mejores resultados.
- Tener una actitud de mejora continua para reforzar los estándares de calidad de la clínica.
- Ser consciente de la importancia del aprendizaje continuo y apoyarse en compañeros y directivos para resolver dudas y mejorar

PROGRAMA :

1. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN BÁSICA DE LA CLÍNICA (2 CR)

- El enfoque operativo de la consulta
 - Áreas y subsistemas empresariales
 - Dinámica del proceso de trabajo

GESTIÓN OPERATIVA DE UNA CLÍNICA SANITARIA



- Pirámide de objetivos : Misión / Visión. Objetivos departamentales. Objetivos individuales
- Valores rectores
- Trabajo en equipo: Dinámicas de trabajo. La relación profesional, Reuniones. La visión del cliente interno.
- Autoliderazgo. Evaluación del comportamiento. Progreso personal y plan de carrera.
- Know How en la consulta
 - Gestión y organización de la información.
 - Manuales de protocolos
 - Manuales de procedimientos.

2. COMUNICACIÓN INTERNA (1 CR)

- Inteligencia emocional. Comunicar y emocionar.
- Branding. Cómo crear marca
- Gestión de la agenda
- Gestión del tiempo
- Gestión del capital humano. Clima laboral
- La base de datos como oportunidad
- Relación con los proveedores.
- Gestión de la morosidad
- Atención telefónica y presencial
- Presentación de los presupuestos
- Gestión de quejas
- Fidelización

3. MARKETING DE SERVICIOS (2 CR)

- Introducción al Marketing. Marketing de servicios

GESTIÓN OPERATIVA DE UNA CLÍNICA SANITARIA



- Estudio de mercado. DAF0
- Tipos de marketing: ambient marketing, trade marketing, inbound marketing, marketing emocional, marketing de guerrilla, ambush marketing, email marketing, neuro marketing y mobile marketing.
- Las 4 Ps del marketing mix
- Publicidad
- Relaciones publicas
- Las Redes Sociales : Facebook, Twitter, LinkedIn, Pinterest, Google+,....
- Plan de marketing
 - Análisis de la situación
 - Determinar los objetivos.
 - Seleccionar estrategias
 - Plan táctico de acción.
 - Presupuesto
 - Ejecución y control.

4. COMUNICACIÓN EXTERNA (1 CR)

- La página web
- Analítica web. Cómo interpretar los datos.
- Relación con el entorno. Cómo nos posicionamos.
- Campañas de comunicación online
- Conversión de las visitas a la web en pacientes rentables

5. ATENCIÓN AL CLIENTE (1 CR)

- Imagen de la consulta e imagen personal.

GESTIÓN OPERATIVA DE UNA CLÍNICA SANITARIA



- La imagen del experto
 - Proactividad con el cliente (vías de comunicación con el cliente: sms, telefónica, whatsapp, email, presencial)
 - Empatía con el cliente
 - Trato diferenciado al cliente : personas mayores, niños, personas con alguna discapacidad..
 - Atención inicial : protocolo de primera entrevista , ficha de cliente
 - Políticas de fidelización
- Habilidades comunicativas
 - La escucha activa
 - Obtención de la información. Uso de las preguntas.
 - Tratar objeciones
 - Atención de quejas y reclamaciones (casos reales).
- El proceso de la relación con el paciente
 - Bases fundamentales. Ojetivos. Fundamentos de la conducta humana.
 - Técnica PPEA. Enfoque, sintonización
 - Fases de la relación. Bases técnicas para la comunicación.

6. LEGISLACIÓN (1 CR)

- Apertura de una clínica sanitaria. Requisitos legales.
 - Nociones básicas sobre la forma jurídica de la clínica.
 - Requisitos laborales.
 - Requisitos fiscales.
 - Otros requisitos formales
- Ley de Protección de datos:
 - Nociones básicas sobre la protección de datos.
 - Tratamiento de los datos relativos a la salud
 - El derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición
 - Medidas de seguridad y conservación de la información.

GESTIÓN OPERATIVA DE UNA CLÍNICA SANITARIA



- Legislación laboral: riesgos laborales.
 - Nociones básicas sobre la prevención de los riesgos laborales
 - Los daños derivados del lugar de trabajo
 - La organización de la prevención: derechos y obligaciones del empresario y de los trabajadores
 - El plan de prevención
- Cómo afrontar las inspecciones: inspección laboral e inspección fiscal.

7. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (2 CR)

- Gestión de calidad:
 - Concepto de calidad.
 - Sistema de gestión de calidad
- Modelos de calidad
 - Filosofía y conceptos básicos del modelo de referencia europea EFQM
 - Criterios del modelo EFQM
- Grupos de mejora. Técnicas de trabajo en equipo
 - Qué es un grupo de mejora
 - Tormenta de ideas dirigida.
 - Cuchicheo
 - Philips 6/6
 - Ejercicio práctico
- Instrumentos de análisis y mejora continua
 - Matriz DAFO
 - Diagrama de Ishikawa
 - Ejercicio práctico
- Gestión por procesos
 - Qué es gestión de procesos
 - Simbología de los diagramas de flujo
 - Ejercicio práctico

GESTIÓN OPERATIVA DE UNA CLÍNICA SANITARIA



CUADRO DOCENTE

Dr. Carles Subirà Pifarré: Médico Estomatólogo, profesor titular. Facultad de Odontología Universidad de Barcelona, UB. Co-director del Máster de Odontología Integrada de adultos de la UB. Postgrado en Periodoncia Clínica por la Universidad de Göteborg. Director del departamento de Odontostomatología de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud de la Universidad de Barcelona

Felipe A. Sáez Castillo: Licenciado en odontología. Formación de postgrado en Dirección y Gestión de Clínicas en el WTV. Management Institute convalidación universitaria en University of States of New York. Fundador y Director General del Grupo Amenta. Autor del libro Como crear y gestionar tu consulta. Profesor de Odontología de la Universidad Católica San Antonio de Murcia (UCAM)

Jordi Callejones Álvarez : Ingeniero Técnico en Informática de Gestión por la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). Actualmente es CEO y consultor en Marketing Online en Imas3.

Olga Serra Escarp : Consultaora en implantación de sistemas de Gestión de Calidad. Profesora en diferentes programas de postgrado: Máster en Dirección y Liderazgo de la Universitat de Lleida (UdL). Máster en Educación para la Salud (UdL). Evaluadora Acreditada de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad

Antonio Valdivia: Consultor empresarial. Director General de Antonio Valdivia Consultores, S.L. Director Asociado de PENSUM. Profesor de Programas de Postgrado de la Universidad de Barcelona (UB), entre otros del programa Master de Estrategia de Marketing.

Gemma Subirà Pifarré: Licenciada en Derecho. Especialista en legislación y normativa sanitaria, protección de datos,...

Gregorio Casamayor Pérez: Ex Director Académico Instituto de Formación Continua de la Universidad de Barcelona. Pedagogo. Experto en formación e-learning y semipresencial.

Eva Demarchi: Pedagoga. Tutoría / Dinamización Online.

METODOLOGÍA DE IMPARTICIÓN

El programa está estructurado en tres líneas de trabajo. La primera que funciona como eje vertebrador del curso, está basado en la modalidad de formación presencial. Las sesiones presenciales serán siempre en sábados.

GESTIÓN OPERATIVA DE UNA CLÍNICA SANITARIA



La segunda línea de trabajo está sustentada en el trabajo tutorizado que los participantes realizarán a través del aula virtual que da apoyo al programa. Se proporcionará a los participantes una propuesta de actividades y casos para analizar, complementarios a las sesiones presenciales.

La tercera línea de trabajo consiste en el estudio orientado por parte de los participantes para efectuar las actividades propuestas y especialmente, para realizar el trabajo de aplicación a su propia práctica profesional.

Este proyecto estará tutorizado por diferentes expertos (en función de la temática escogida por cada participante.

Las actividades combinarán el trabajo individual y en grupo, tanto en el aula física como en l virtual, mediante los foros.

EVALUACIÓN

Diploma con orientación muy práctica. Este programa contempla un sistema combinado de evaluación que tiene en cuenta las fases presencial y virtual.

- **Evaluación continua:** asistencia como mínimo al 80% de las horas presenciales. Participación en los debates. Realización de las actividades programadas, de manera individual y en pequeño grupo. A través del aula virtual, el participante deberá realizar una serie de actividades complementarias. De estas actividades abiertas recibirá un feedback de su tutor.
- **Evaluación de trabajo final:** el trabajo final será tutorizado a lo largo del año académico, desde la idea inicial (guión y planteamiento) hasta su completa elaboración (cronograma de aplicación). La superación de esta prueba es clave para la aprobación del Diploma.

GESTIÓN OPERATIVA DE UNA CLÍNICA SANITARIA



INFORMACIÓN GENERAL

CURSO ACADÉMICO 2020

10 créditos. Total de horas 250 horas (10 créditos x 25 horas/créditos)

Horas presenciales 72 (sábados de 9 a 19 horas)

Horas trabajo dirigido 108 horas

Horas de trabajo autónomo 70 horas

CALENDARIO SESIONES PRESENCIALES

SÁBADOS EN HORARIO DE 9 A 19 HORAS (break-comida)

ENERO: 25.01.2020

FEBRERO : 15.02.20 / 29.02.20

MARZO: 14.03.20/ 28.03.20

ABRIL: 18.04.20

MAYO: 16.05.20/ 30.05.20

JUNIO: 13.06.20

LUGAR DE IMPARTICIÓN

FUNDACIÓN SIERRA PAMBLEY

C/ SIERRA PAMBLEY, 2

24003 LEÓN

IMPORTE TOTAL DEL CURSO

SOCIOS HIDES : 1170€

NO SOCIOS HIDES : 1300€

- **PAGO FRACCIONADO , CONSULTAR OPCIONES EN castillaleon@hides.es**

GESTIÓN OPERATIVA DE UNA CLÍNICA SANITARIA



MÁS INFORMACIÓN

SECRETARIA TÉCNICA : DÑA. LAURA BALLESTER

castillaleon@hides.es

Tel: 695564529/669816090

- La UNIVERSIDAD DE BARCELONA y la Asociación de Higienistas de Castilla y León, no garantizan la realización de esta actividad si no se alcanza un número mínimo de participantes.