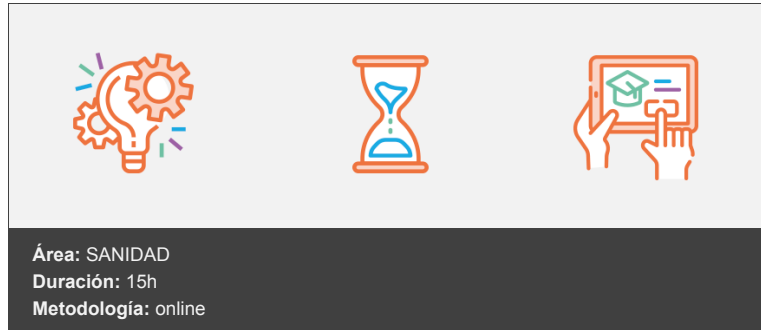


# criteria

## Atención al paciente ii



### Objetivos

A la finalización de este curso el alumno estará preparado para acometer una correcta atención al paciente, mediante una personalización de la atención conociendo los diversos tipos de pacientes y servicios con los que se va a encontrar, dando en todo caso una importancia máxima a la calidad en el ámbito laboral.

### Contenidos y estructura del curso

#### 1 - La atención al paciente, proceso. Tipos de pacientes I.

- La atención al paciente, proceso, tipos de pacientes
- Atención al paciente
- La información
- Asistencia no urgente
- Asistencia urgente
- La información en una situación urgente
- Centro de Coordinación de Urgencias
- Sala de urgencias
- Tipos de pacientes. La comunicación con personas mayores
- La persona mayor como paciente
- Patologías y comunicación
- Demencia
- Depresión
- Delirium
- Déficit de movilidad
- Accidentes cerebro-vasculares
- Tipos de pacientes. La comunicación con niños
- La edad
- La comunicación en este tipo de pacientes
- El miedo en los niños y los adolescentes
- Ingreso hospitalario del niño

#### 2 - Tipos de pacientes II

- Tipos de pacientes II
- El paciente ansioso
- Manifestaciones generales
- La prevención
- ¿Cómo disminuir la ansiedad?
- Crisis de ansiedad, atención al paciente vía telefónica
- Técnicas de relajación: la respiración
- Técnicas de distracción
- El paciente agresivo

- Aspectos principales
- Pautas a seguir ante un paciente agresivo
- Hiperactividad motora: intervención
- Manifestaciones agresivas, intervención
- Precauciones y actuaciones generales ante un paciente agresivo

### 3 - Tipos de pacientes III

- Tipos de pacientes III
- El paciente con dolor
- Opciones para controlar el dolor
- El dolor crónico
- El dolor físico agudo
- Estrategias cognitivas en el control del dolor
- Estrategias conductuales en el control del dolor
- El paciente negativista
- Cómo actuar, consejos
- El paciente mentiroso
- Cómo actuar, consejos
- Pacientes con discapacidad móvil, ceguera o sordera
- Recomendaciones generales para la atención a pacientes con diversas discapacidades
- Personas en silla de ruedas o con trastornos motores
- Personas ciegas o con trastornos visuales
- Personas sordas o con trastornos auditivos
- Consejos generales en relación con los términos

### 4 - La calidad en la atención al paciente, fallos y conflictos.

- La calidad en la atención al paciente. Fallos y quejas
- La calidad en la atención al paciente
- Pacientes satisfechos
- Factores de la satisfacción
- Aspectos sociodemográficos
- Factores psicosociales
- Los profesionales sanitarios
- Otros factores
- El paciente satisfecho
- El conflicto y su solución
- Conflicto
- Causas del conflicto
- Opciones ante un conflicto
- Los problemas y su solución
- Descripción del problema, valorando su intensidad
- Concretar las características del problema
- Exponer cuales son los objetivos para considerar que la situación problemática ya no existe
- Volver a definir el problema
- Soluciones
- La planificación
- Evaluación del problema y sus soluciones
- Problemas y respuestas creativas
- Las quejas
- ¿Qué se puede hacer ante las quejas?
- Las quejas y el teléfono

#### Metodología

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

#### Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

---

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:  
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

