

CURSO DE ATUALIZAÇÃO PARA O ATENDIMENTO EM INSTITUIÇÕES DE SAÚDE

OBJETIVO

Capacitar os participantes através de técnicas de comunicação, métodos e ferramentas voltados para o serviço de recepção, a realizar um atendimento eficaz, avaliando sua forma de pensar, seu comportamento e crenças no momento do atendimento que impactam direta ou indiretamente no relacionamento com o cliente/paciente;

Identificar as principais regras exigidas pelas operadoras no momento do atendimento, evitando glosas futuras.

CARGA HORÁRIA

16 Horas/aula

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

1. Aprendendo atender ao Cliente: postura no atendimento, linguagem adequada, comportamento ético, gerenciando conflitos, entendendo o comportamento humano.
2. Comunicação a base de tudo: Como me comunicar de forma eficaz, linguagem verbal e não verbal, falando ao telefone, barreiras da comunicação, como entender e me fazer entender na comunicação.
3. Lidando com os Conflitos no Atendimento: Administrando reclamações e insatisfações dos Clientes, Melhorando meu comportamento ao atender, Perfil do profissional de atendimento, Aprendendo a lidar com as pressões do dia a dia, Melhorando minha Auto Estima para atender melhor.
4. Exigências das Operadoras no Atendimento
5. Guias das TISS na Recepção
6. Sistemas de Informações na Recepção
7. Glosas causadas na recepção

PALESTRANTE: (Currículo Resumido)

Cilêda Azevêdo enfermeira graduada pela Universidade Federal da Bahia, pioneira na área de auditoria, pós graduada em Metodologia e Didática do Ensino Superior pela Universidade Católica do Salvador. Diretora Técnica da FAAUS Consultoria, Consultoria nas áreas de Faturamento e Auditoria Médico Hospitalar, professora de pós graduação em diversas instituições de Ensino Superior, Coordenadora de Pós Graduação em Cursos de Auditoria em Sistemas de Saúde. Coordenadora Pedagógica da UCAS.

**SOLICITE JÁ SUA FICHA DE INSCRIÇÃO!
VAGAS LIMITADAS!!**