PROJETO PEDAGÓGICO

INSTITUIÇÃO DE ENSINO	
RAZÃO SOCIAL:	CURSOS VIRTUAIS LTDA
NOME FANTASIA:	CURSOSVIRTUAIS.NET
CNPJ:	08.179.401/0001-62
REGISTRO ABED:	7734 - CATEGORIA INSTITUCIONAL

CURSO	
NOME:	RECEPCIONISTA HOSPITALAR
MODALIDADE:	CAPACITAÇÃO LIVRE OFERTA - EAD

Metodologia: O conteúdo do curso é disponibilizado ao aluno para estudo online em uma interface diagramada de fácil navegação AVA (Ambiente Virtual de Estudos). O acesso ao material é bastante intuitivo e proporciona uma experiência de interatividade no processo de aprendizagem a distância. O curso conta com a realização de atividade avaliativa ao término de cada aula/módulo e também realização da prova final.

Formato: O curso é ofertado de forma assíncrona e conta com atividades complementares síncronas, permitindo que o aluno organize seus estudos conforme sua disponibilidade. Os módulos de aprendizado são liberados de maneira assíncrona e progressiva, sendo necessário concluir cada etapa para avançar à seguinte. Complementarmente, o curso conta com atividade síncrona por meio do suporte em tempo real com o professor, disponível às terças e quintas-feiras, das 15h às 16h, na ferramenta de tira-dúvidas.

Tutoria e Formas de Interação: Os alunos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada. A interação é realizada por meio do da Área do Aluno, no Ambiente Virtual de Estudos (AVA). A tutoria consiste na assistência didática, compartilhamento de informações, troca de experiências visando o melhor aproveitamento dos conteúdos estudados.

Prova final/Certificação: A prova final é quantitativa. A geração do certificado é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 70% (setenta por cento) na prova final. O curso conta com ferramenta de avaliação de conteúdo (aprendizagem) correspondente à carga horária certificada.

Organização curricular: O curso apresenta organização curricular elaborada a partir de projetos pedagógicos específicos por uma equipe pedagógica multidisciplinar, que acompanha toda a concepção dos conteúdos.

Tecnologia de EAD/e-learning: Após a elaboração dos conteúdos é realizada a migração para o ambiente de estudos na área do aluno, que é um AVA otimizado para nossa plataforma de ensino.

Materiais Didáticos: O conteúdo programático é lastreado em materiais didáticos atualizados. Dentre as ferramentas de aprendizagem além do material de estudo estão a prova final, grupo de estudos com o tutor/professor, e atividades atividade avaliativas sobre cada aula do curso.

Interação e Suporte Administrativo: O curso conta – além do suporte de tutoria - com uma infraestrutura de apoio que prevê a interação entre alunos e professores/tutores; e alunos e equipe de apoio administrativo. Essa interação é garantida por meios eletrônicos e/ou por meio telefônico, conforme o caso. O Ambiente Virtual de Estudos (AVA) utilizado pela CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma plataforma proprietária, desenvolvida e atualizada permanentemente.

Sobre a Instituição de Ensino: A CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma escola de educação à distância. Iniciamos nossas atividades em 2006 e contamos com mais de 500 mil alunos matriculados em diversos cursos. Além disso, somos associados da ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância. Legalmente constituída inscrita no CNPJ 08.179.401/0001-62, atua com a idoneidade e credibilidade auxiliando diversos órgãos públicos e empresas privadas, além de milhares de profissionais, servidores públicos, estudantes e professores de todo o país.

ESTRUTURA DO CURSO - COMPONENTES CURRICULARES

NOME DA CAPACITAÇÃO: Recepcionista Hospitalar

OBJETIVO DE APRENDIZAGEM: Proporcionar ao aluno uma visão abrangente sobre os temas do conteúdo programático. Melhorar as competências específicas do curso e desenvolver habilidades de pensamento crítico e analítico acerca do tema estudado.

ATIVIDADES/AULAS:
1) Introdução a profissão de Recepcionista
2) Treinamento de Recepcionista
3) Introdução ao uso do computador
4) Atendente de serviços de saúde
5) Recepcionista hospitalar
6) Rotinas de recepção hospitalar

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DETALHADO:
Descrição do cargo de recepcionista
O recepcionista na empresa
O ambiente de trabalho
A importância do recepcionista
Apresentação pessoal
Etiqueta no trabalho
A conversação
Gestos e atitudes
Recepcionista - Papel inovador na organização
Perfil ideal da recepcionista
Marketing pessoal
Etiqueta social
Ética profissional
Formas de arquivamento
Métodos de arquivamento
Comunicação
Processo da comunicação
Problemas de comunicação
Comunicação verbal e não-verbal
Processo de comunicação
Relacionamento intrapessoal
Relacionamento interpessoal
Relações interpessoais, social e profissional
Habilidades de relacionamento
Atendimento ao cliente
Qualidade de atendimento ao público
Etapas do atendimento
Atendimento telefônico
Código fonético
O que são computadores?
Tipos de computadores
Desktops
Laptops ou Notebooks e Netbooks
Smartphones
Computadores de mão
Tablet PCs
Peças de um computador
Ligar e Desligar o microcomputador
Desligando corretamente o computador
Usando o mouse
Usando o teclado
Mundo do trabalho

Currículo
Modelo de currículo
Entrevista de emprego
Ética
O que é empreendedorismo?
O que leva alguém a empreender?
O que é ser empreendedor?
Perfil empreendedor
O serviço de saúde no Brasil
Conceitos importantes da saúde
Diferença entre a saúde e a doença
Níveis de atenção à saúde
Sistema Único de Saúde (SUS)
Princípios organizacionais do SUS
Tipos de sistemas de saúde do sistema privado
Planos de saúde
Principais planos de saúde privados no ES
Unidade Básica de Saúde (UBS)
Hospital
O atendente dos serviços de saúde
Expectativas do cliente dos serviços de saúde
Postura no atendimento institucional
Postura no atendimento telefônico
Agendamento de consultas
Agendamento em situações especiais
Ética nos serviços de saúde
Prontuário do paciente
O arquivo
Aparência pessoal
Assédio moral
A ética na saúde
A etiqueta profissional aplicada à saúde
Relações interpessoais
Gestão da segurança e saúde no trabalho
Biossegurança
Emergência e urgência nos estabelecimentos de saúde
Sistemas de informação na saúde e noções de faturamento hospitalar
A informática aplicada à saúde
Sistemas de informação do Programa Nacional de Imunização (SIPNI)
Sistemas de informação do Programa de Agentes Comunitários de Saúde (SI-PACS)
Sistemas de informação de mortalidade (SIM)
Sistemas de informação de nascidos vivos (SINASC)
Sistemas de informação de internação hospitalar (AIH)
Sistemas de informações ambulatoriais do SUS (SIH-SUS)
Sistemas de informações sobre câncer (SISCAN)
e-SUS
Sis Hiper Dia
Sistema de Centrais de Regulação (SISREG)
O cartão SUS (CNS)
Noções de faturamento dos serviços de saúde hospitalar
Sustentabilidade na gestão de estabelecimentos de saúde
Glossário
Funções do recepcionista hospitalar
Características de uma recepcionista
Atendimento do recepcionista hospitalar
O setor médico-hospitalar
Qualidade no atendimento em saúde
Humanização no atendimento hospitalar
Hotelaria hospitalar
Políticas de humanização
Apresentação

Material/pessoal
Atividades do setor
Rotina de atendimento na recepção
Normas relativas à pessoal
Normas relativas ao atendimento do usuário
Das normas e comportamentos
Trabalho em equipe