

## PROJETO PEDAGÓGICO

INSTITUIÇÃO DE ENSINO	
NOME:	CURSOS VIRTUAIS LTDA
CNPJ:	08.179.401/0001-62
REGISTRO ABED:	7734 - CATEGORIA INSTITUCIONAL

CURSO	
NOME:	RECEPCIONISTA HOSPITALAR
MODALIDADE:	EAD - APERFEIÇOAMENTO / LIVRE OFERTA

**Metodologia:** O conteúdo do curso é disponibilizado ao aluno para estudo online em uma interface diagramada de fácil navegação chamada de Sala de Aula Virtual. O acesso ao material é bastante intuitivo e proporciona uma experiência de interatividade no processo de aprendizagem a distância.

**Sincronicidade:** O curso é caracterizado como síncrono, a partir do momento da matrícula, com a indicação por parte do aluno, da data que iniciará, tendo em vista que passa a ter data de início e término definidas. As aulas/módulos de estudo são disponibilizados de forma gradual, sendo necessário que o aluno complete os estudos de um módulo para prosseguir para o módulo seguinte no período de estudos programado.

**Tutoria e Formas de Interação:** Os alunos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada. A interação é realizada por meio do sistema de Sala de Aula Virtual. A tutoria consiste na assistência didática, compartilhamento de informações, troca de experiências visando o melhor aproveitamento dos conteúdos estudados.

**Avaliação final/Certificação:** A avaliação final é quantitativa. A geração do certificado é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 70% (setenta por cento) nas atividades da avaliação 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 a Sala de Aula Virtual, que é um ambiente de aprendizagem online otimizado para EAD.

**Materiais Didáticos:** O conteúdo programático é lastreado em materiais didáticos atualizados. Dentre as ferramentas de aprendizagem além do material de estudo estão a avaliação final, grupo de estudos com o tutor/professor e sistema de anotações sobre o 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. A Sala de Aula Virtual utilizada 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.

### **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:**

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