



SE AUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

PROGRAMA DE FORMACIÓ

*SOCIETAT ESPANYOLA D' ATENCIÓ A
L'USUARI DE LA
SANITAT*

SE AUS

www.seaus.net

ANY 2012

SECRETARÍA
Manuel Guasp 6, 1º
07006 Palma de Mallorca

TELÉFONO
971 909 118
Seaus@globaleventospalma.es

CIF: G 25.232.984
Web www.seaus.net



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

LA SEAUS

La Societat Espanyola d' Atenció a l' Usuari de la Sanitat, SEAUS, té en els seus estatuts com activitat destacada:

“ Facilitar la formació permanent, continuada i multidisciplinar”

Activitat encaminada a complir amb la seva missió que és:

“ Millorar la qualitat dels serveis sanitaris, basant-se en el respecte als drets i deures dels ciutadans”

El fet de comptar amb un nombre important de professionals dedicats a tasques docents, inclòs l'àmbit universitari, i amb una llarga experiència en Serveis d' Atenció a l'Usuari , ens permet oferir tot un seguit de cursos, adreçats al conjunt de professionals de l'organització sanitària.

OFERTA FORMATIVA DE LA SEAUS

La SEAUS presenta una triple oferta:

- ⇒ Cursos i tallers propis de la SEAUS. Impartits majoritàriament per membres de la SEAUS o col·laboradors docents de la societat.
- ⇒ Cursos i tallers dissenyats per la SEAUS en funció d'una demanda concreta, sempre en matèria d'atenció a l'usuari. Impartits majoritàriament per membres de la SEAUS i col·laboradors docents de la societat.
- ⇒ *Màster de Atención al Usuario de Servicios Sanitarios*, que imparteix la Universitat Oberta de Catalunya, UOC, en col·laboració amb la SEAUS. El Màster es fa en llengua castellana i sobre ell es dona més informació en aquest mateix apartat de Formació de la nostra web. www.seaus.net

Presentem a continuació la nostra oferta de cursos propis per l'any 2012.



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

CURSOS, TALLERS I SEMINARIS DE LA SEAUS

■ CURS D'ASPECTES BÀSICS EN ATENCIÓ AL PACIENT PER A PROFESSIONALS ASSISTENCIALS I EQUIPS MULTIDISCIPLINARIS

ADREÇAT A

- ⇒ Metges/es.
- ⇒ Infermeres/res.
- ⇒ Treballadors/res socials.
- ⇒ Tècnics.
- ⇒ Equips multidisciplinaris.

OBJETIU DEL CURS

- ⇒ Donar als professionals assistencials coneixements sobre el marc conceptual bàsic de l'atenció a l'usuari.
- ⇒ Oferir eines per implantar i desenvolupar estratègies en atenció al ciutadà, usuari dels serveis de salut.

METODOLOGIA

- ⇒ Sessions teòriques.
- ⇒ Sessions pràctiques.

DOCENTS

- ⇒ Membres de la SEAUS.
- ⇒ Col·laboradors de la societat en temes docents.

DURADA DEL CURS

- ⇒ 20 hores, de forma continuada o seqüencial.
- ⇒ Nombre d' hores a pactar.

DATES, LLOC I HORARI

- ⇒ A determinar en funció de cada cas.

El programa del curs defineix uns temes bàsics que, en qualsevol cas i a demanda de l'organització, poden ampliar-se o redefinir-se tenint en compte les necessitats dels professionals participants i específiques en cada cas concret.



SE AUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ PROGRAMA DOCENT

MÒDUL 1

- El Sistema Nacional de Salut i la legislació al respecte.
- El ciutadà usuari i pacient como eix del sistema.
- L'atenció a l'usuari: Marc conceptual i organitzatiu.
- Línies estratègiques bàsiques.
- La Direcció d' Atenció a l' Usuari i els Serveis d' Atenció a l'Usuari, SAU.

MÒDUL 2

- Carta de Drets i Deures.
- Les expectatives dels pacients.
- L'opinió de l'usuari: Mètodes qualitius i quantitius.
- Els professionals assistencials davant els pacients: Aptituds i Actituds.

MÒDUL 3

- La comunicació, personal i institucional.
- La qualitat i els processos.
- El procés global de l'usuari.

MÓDUL 4

- La ètica en la assistència: Conceptes bàsics.
- Aplicació al treball diari.
- Codis ètics.
- Els Comitès d'Ètica Assistencial, CEA.



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ **BIOÈTICA: ÈTICA DELS PROFESSIONALS I LES ORGANITZACIONS SANITARIES**

DIRIGIT A

- ⇒ Metges, infermeres, treballadors socials i altres professionals de l'atenció primària, especialitzada, o socio sanitari.
- ⇒ Equips multidisciplinaris.

OBJECTIU DEL CURS

- ⇒ Descobrir l'ètica del dia a dia.
- ⇒ Conèixer els valors que han de guiar el comportament professional.
- ⇒ Saber fer anàlisis de casos.
- ⇒ Detectar comportaments i analitzar qüestions polèmiques.
- ⇒ Sensibilitzar en l'ètica de la organització sanitària, entesa como una gestió per valors inseparables de l'ètica professional, de la gestió dels recursos i de la qualitat dels serveis prestats.
- ⇒ Assumir la necessitat imperativa del comportament ètic en els professionals.
- ⇒ Oferir eines i habilitats per la presa de decisions des de la perspectiva bioètica.
- ⇒ Explicitar els principis, virtuts i valors que han de guiar l'exercici professional.
- ⇒ Comprendre la rendibilitat de l'actuació ètica: aconseguir credibilitat i compromís.

METODOLOGIA

- ⇒ Sessions teòriques.
- ⇒ Sessions pràctiques.

DOCENTS

- ⇒ **Dra. Begoña Román.** Professora de la Facultat de Filosofia de L' Universitat de Barcelona. Mòduls 1,2 y 3.
- ⇒ Membres de la SEAUS. Mòdul 4.

HORES DE DOCENCIA

- ⇒ Un total de 16 Hores.
- ⇒ Distribuïdes en 4 Mòduls de 4 hores cadascun.

DATA, LLOC I HORARI

- ⇒ A determinar en funció de cada cas.

■ **PROGRAMA DOCENT**

MÒDUL 1

Terminologia i aspectes bàsics.

- Ètica i moral. La formació de la consciència moral: els nivells preconventionals, convencional y postconvencional. Les fal·làcies.
- El problema de les societats plurals. Ètica de l'individu. Ètica de la organització. Ètica professional. Ètica civil.
- Ètica de la responsabilitat retroactiva i proactiva. La gestió de l'error i de la contradicció.
- La teoria de los *Stakeholders* i la gestió per valors. La pertinència, la cultura corporativa i la democràcia participativa.
- La responsabilitat social corporativa: organitzacions ciutadanes relacionals, honestes i transparentes.

MÒDUL 2

Instruments per la gestió ètica de l'organització sanitària.

- La gestió de la transparència. Identitat, imatge i publicitat des de un punt de vista ètic.
- El Codi Ètic.
- La recerca de l'excel·lència: els hàbits. L'organització com a comunitat educativa.
- Els Comitès de Bioètica i les seves funcions: l'equilibri ètic.
- Auditoria ètica interna i externa.
- El lideratge ètic.

MÒDUL 3

Principis ètics i protocols per la presa de decisions en bioètica.

- Autonomia i universalització, justícia, no maleficència i beneficència, vulnerabilitat, solidaritat, integritat i finitud. Eficiència, rendibilitat i qualitat. Prudència.
- Possible protocol per la presa de decisions toma de morals.

MÒDUL 4

Guies pels professionals i casos pràctics.

- El Consentiment Informat: La informació per a consentir.
- El Testament Vital y el Document de Voluntats Anticipades, DVA.
- Diferents maneres de treballar els aspectes ètics en un EAP o en un Àrea d' Atenció Especialitzada.



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ SEMINARI-TALLER SOBRE EL DOCUMENT DE VOLUNTATS ANTICIPADES O TESTAMENT VITAL

ADREÇAT A

- ⇒ Professionals assistencials i de treball social.
- ⇒ Administratius.
- ⇒ Equips multidisciplinaris.

OBJECTIU

- ⇒ Conèixer la legislació actual sobre l'exercici del dret de les Voluntats Anticipades.
- ⇒ Saber com treballar aquest tema en el marc d'un Equip d'Atenció Primària.
- ⇒ Conèixer i analitzar els aspectes ètics entorn d'aquest dret dels ciutadans.

METODOLOGÍA

- ⇒ Treballar aspectes teòrics i pràctics.

DOCENTS

- ⇒ Membres de la SEAUS.
- ⇒ Col·laboradors de la societat en temes docents.

DURADA DEL SEMINARI- TALLER

- ⇒ 5 hores.

DATES, LLOC I HORARI

- ⇒ A determinar en funció de cada cas.

El programa del taller defineix uns conceptes bàsics que, en qualsevol cas, i a demanda de l'organització, poden ampliar-se o redefinir-se tenint en compte les necessitats dels professionals participants i específiques en cada cas concret.

■ **PROGRAMA DOCENT**

Les Voluntats Anticipades o Testament Vital

- Aspectes legals
- Aspectes ètics

Les voluntats anticipades en l'entorn de l'Atenció Especialitzada o d'un Equip d'Atenció Primària.

- Recomanacions per a un correcte procés.
- Actuacions prèvies al procés.
- Exercici del dret.
- Elements a tenir en compte

Cóm integrar el DVA en la vida dels equips: Formació, Sensibilització, Guies i Protocols.



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ CURS DE COMUNICACIÓ I ATENCIÓ A L'USUARI

OBJECTIU

- ⇒ Dotar als professionals administratius, de primer contacte o relacionats amb l'atenció a l'usuari, dels coneixements bàsics en l'àmbit de la comunicació i l'atenció a l'usuari.

METODOLOGÍA

- ⇒ Sessions teòriques.
- ⇒ Sessions pràctiques.

DOCENTS

- ⇒ Membres de la SEAUS.
- ⇒ Col·laboradors de la societat en temes docents.

DURADA DEL CURS

- ⇒ Durada global de 16 hores, distribuïdes en quatre dies.

DATES, HORARI I LLOC

- ⇒ A determinar en funció de cada cas.

El programa del curs defineix uns conceptes bàsics que, en qualsevol cas, i a demanda de l'organització, poden ampliar-se o redefinir-se tenint en compte les necessitats dels professionals participants i específiques en cada cas concret.

■ **PROGRAMA DOCENT**

MÒDUL 1

- Els usuaris del Sistema de Salud.
 - Usuaris, clients, pacients, malalts...Qui son?
 - L'empresa de serveis.
 - Model d'atenció orientada a l'usuari.
 - Les expectatives de servei en la societat actual. Com gestionar-les?
 - Què aporten les noves tecnologies a l'atenció?
 - El moment de la veritat, la realitat del servei.
 - Procés i professionals un binomi inseparable en la prestació de serveis.
 - La necessària satisfacció de l'usuari.

MÒDUL 2

- La Comunicació.
 - Obrir els sentits per saber escoltar, veure i sentir posant consciència.
 - Sistemes representacionals i claus no verbals: l'altra forma de comunicar.

MÒDUL 3

- La Comunicació.
 - Què és això de l'empatia?
 - L'assertivitat, instrument per a la comunicació.
 - L'especificació d'objectius per obtenir millors resultats.

MÒDUL 4

- La Comunicació Telefònica.
 - La importància de l'atenció telefònica.
 - Elements de la comunicació telefònica.
 - El procés de l'atenció telefònica.
 - Elements claus per una bona atenció telefònica.
 - La confidencialitat en l'atenció telefònica.
 - La qualitat en l'atenció telefònica.
 - Casos pràctics.



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ SEMINARI- TALLER D'ATENCIÓ A LES RECLAMACIONS DELS USUARIS DELS SERVEIS DE SALUT

ADREÇAT A

- ⇒ Equips multidisciplinaris: Metges, infermeres, treball social i tècnics.
- ⇒ Professionals dels Serveis d'Atenció al Ciutadà/Pacient/Usuari/Client.
- ⇒ Professionals de primer contacte amb l'usuari.
- ⇒ Directius de l'organització sanitària.

OBJETIU DEL CURS

- ⇒ Donar als professionals coneixements sobre com atendre i gestionar les reclamacions.
- ⇒ Donar eines per la implantació d'un procés adient que permeti una correcta gestió i resolució que comporti amb la satisfacció de l'usuari i sigui útil a la pròpia organització.

METODOLOGIA

- ⇒ Sessions teòriques.
- ⇒ Sessions pràctiques.

DOCENTS

- ⇒ Membres de la SEAUS.
- ⇒ Col·laboradors de la societat en temes docents.

DURADA DEL CURS

- ⇒ Nombre d'hores: a pactar.
- ⇒ S'aconsella un mínim de 10 hores.

DATES, LLOC I HORARI

- ⇒ A determinar en funció de cada cas.

Aquest curs pot adaptar-se a les diferents necessitats de cada organització, centre o empresa, en funció de si va dirigit a professionals de primer contacte amb l'usuari i encarregats d'atendre les reclamacions en primera instància, o si va dirigit a equips multidisciplinaris o a directius.



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ PROGRAMA DOCENT

MÒDUL 1

L'atenció a l'usuari- client.

- Marc conceptual i organitzatiu.
- Línies estratègiques.

L'opinió de l'usuari.

- Marc legal.
- Drets i Deures dels ciutadans.

MÒDUL 2

Procés d'atenció i gestió de les reclamacions.

- Què s'entén per reclamació i queixa.
- Accions prèvies al procés.

Desenvolupament del procés.

- Acollida.
- Solució i resposta.
- Procés administratiu.
- Seguiment i avaluació.

MÒDUL 3

Impacte en l'organització.

- El paper dels directius.
- Cóm donar resposta a les reclamacions.
- Cóm fer-ne una adequada gestió.
- Cóm implicar a l'equip i als professionals: Diferents formes de fer-ho.

MÒDUL 4

Casos pràctics.

- Anàlisi, resposta i resolució.
-



SE AUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ CURS D'ATENCIÓ A L'USUARI PER PROFESSIONALS ADMINISTRATIUS

ADREÇAT A

- ⇒ Professionals de primer contacte amb l'usuari dels diferents serveis d'atenció primària o especialitzada.
- ⇒ Altres professionals interessats en el tema.

OBJETIU DEL CURS

- ⇒ Dotar als professionals administratius, de primer contacte i/o relacionats amb l'atenció a l'usuari, dels coneixements bàsics en aquest àmbit i de les habilitats necessàries per desenvolupar les seves funcions.

METODOLOGIA

- ⇒ Sessions teòriques.
- ⇒ Sessions pràctiques.

DOCENTS

- ⇒ Membres de la SE AUS.
- ⇒ Col·laboradors de la societat en temes docents.

DURADA DEL CURS

- ⇒ Durada global recomanada, 20 hores.

DATES, LLOC I HORARI

- ⇒ A determinar en funció de cada cas.

El programa del curs defineix uns conceptes bàsics que, en qualsevol cas i a demanda de l'organització, poden ampliar-se o redefinir-se tenint en compte les necessitats dels professionals participants i específiques en cada cas concret.



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ PROGRAMA DOCENT

MÒDUL 1

L'Atenció al ciutadà en els serveis de salut.

- El sistema sanitari.
- El sistema nacional de salut.
- L'atenció a l'usuari: marc conceptual.
- Pacient, usuari, client, ciutadà: Eix del sistema sanitari.
- Línies estratègiques bàsiques.

MÒDUL 2

L'empresa de serveis sanitaris.

- Missió, valors i característiques.
- La vanguardia del servei al client.
- El primer contacte amb l'usuari: Les Unitats Administratives.

MÒDUL 3

La comunicació.

- Eina de relació interna i externa.
- La imatge corporativa i la cultura d'empresa.
- El treball en equip.

MÒDUL 4

Qualitat, processos i ètica.

- La qualitat del servei.
- El procés/sos d'atenció a l'usuari.
- Els aspectes ètics de l'atenció.

MÒDUL 5

Drets i deures dels ciutadans.

- Marc legal: Cartes de Drets i Deures.
- La confidencialitat.

Opinió de l'usuari:

- Mètodes qualitatiu.
- Mètodes quantitatiu.
- Reclamacions i suggeriments.
- Altres mètodes de recollida de l'opinió.



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ ÈTICA PER ADMINISTRATIUS I UNITATS ADMINISTRATIVES

ADREÇAT A

- ⇒ Professionals administratius i auxiliars administratius dels EAP i Serveis de Suport de l' Atenció Primària o Especialitzada.
- ⇒ Professionals administratius, auxiliars administratius i altres professionals de primer contacte amb l'usuari de l'atenció especialitzada i hospitals.

OBJECTIU

- ⇒ Descobrir l'ètica del dia a dia.
- ⇒ Saber veure els valors que han de guiar el comportament professional.
- ⇒ Saber fer anàlisis de casos.
- ⇒ Detectar comportaments i analitzar les qüestions polèmiques.

METODOLOGÍA

- ⇒ Sessions teòriques.
- ⇒ Sessions pràctiques.

DOCENTS

- ⇒ Membres de la SEAUS.
- ⇒ Col·laboradors de la societat en temes docents.

DURADA DEL CURS

- ⇒ Durada global recomanada, 10 hores.

DATES, LLOC I HORARI

- ⇒ A determinar en cada cas.

El programa del curs defineix uns conceptes bàsics que, en qualsevol cas i a demanda de l'organització, poden ampliar-se o redefinir-se tenint en compte les necessitats específiques en cada cas concret i els professionals participants.



SE AUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ PROGRAMA DOCENT

MÒDUL 1

- Introducció a la ètica, conceptes bàsics.
- Què es un dilema ètic, un principi ètic, un valor moral i una norma legal.

MÒDUL 2

- Autonomia i competència.
- El dret a la informació.
- Consentiment Informat i Document de Voluntats Anticipades.

MÒDUL 3

- La Confidencialitat.
- L'atenció als menors i a les persones grans.

MÒDUL 4

- Implicacions jurídiques, normes i lleis.
- Model deliberatiu.



SE AUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ CURS DE GESTIÓ DE CONFLICTES I MEDIACIÓ

ADREÇAT A

- Professionals de primer contacte amb l'usuari.
- Càrrecs intermedis amb responsabilitats en atenció a l'usuari.

OBJECTIU

El programa se centra en els aspectes més importants de la gestió de conflictes interpersonals, tant entre professionals i usuaris com entre els propis professionals, atès que sovint estan relacionats, així com en la importància del maneig de la comunicació amb l'objectiu que els participants:

- Distingeixin els principals elements del conflicte en l'àmbit sanitari i els seus actors.
- Identifiquin el conflicte com quelcom natural en les relacions humanes que no té perquè ser negatiu.
- Disposin d'elements per fer una anàlisi del conflicte.
- Siguin coneixedors dels recursos que disposem per gestionar els conflictes.
- Rebin recomanacions pràctiques i específiques, centrades en el nostre àmbit que els ajudin a afrontar i resoldre de forma positiva els conflictes.
- Coneguin la mediació i les seves possibilitats en el context sanitari.

METODOLOGIA

- Participació activa dels alumnes.
- Exposicions teòriques.
- Estudi i discussió de casos.
- Intercanvi d'experiències i punts de vista relacionats amb el contingut.
- Jocs.

DOCENT

- **M. Rosa Carulla Raich.** *Infermera. Master en gestió i resolució de conflictes i en Mediació per la Universitat de Barcelona. Cap de la Unitat d'Atenció a l'Usuari d'Althaia, Xarxa Assistencial de Manresa*

DURADA DEL CURS

- Durada global recomanada, 16 hores

DATES, LLOC I HORARI

- A determinar en funció de cada cas



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

PROGRAMA DOCENT

El programa s'estructura en quatre mòduls , amb una durada de 4 hores cadascun.

MÒDUL 1

- Què és el conflicte.
- Elements que intervenen en la visió del conflicte.
- Arrels i bases biològiques del conflicte.
- Elements del conflicte: Positius, negatius i neutres.
- Tipus de conflicte.

MÒDUL 2

- Origen del conflicte en l'àmbit sanitari.
- Principals actors del conflicte.
- Diferents estils d'afrontar el conflicte.
- La mediació.

MÒDUL 3

- Habilitats comunicatives per la gestió positiva del conflicte.
- Llenguatge no verbal , llenguatge verbal.
- Escolta activa.
- Comunicació assertiva.

MÒDUL 4

- Elements per perdre la por al conflicte.
- Competència personal. Regular les emocions.
- Distanciar-se del problema.
- Tenir una visió sistèmica.
- Aspectes pràctics pel maneig dels conflictes en l'activitat diària.



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ CURS PER RESPONSABLES DE LES UNITATS ADMINISTRATIVES. NIVELL 1

ADREÇAT A

- ⇒ Responsables de les Unitats Administratives d'Atenció Primària o Especialitzada.
- ⇒ Responsables de les àrees administratives dels hospitals qu'atenen usuaris/pacients.

OBJECTIU DEL CURS

- ⇒ Dotar als Responsables de les Unitats Administratives (UA) de coneixements sobre el marc conceptual bàsic de l'atenció al ciutadà.
- ⇒ Donar eines pel desenvolupament de la seva funció.

METODOLOGIA

- ⇒ Sessions teòriques.
- ⇒ Sessions pràctiques.

DOCENTS

- ⇒ Membres de la SEAUS.
- ⇒ Col·laboradors de la societat en temes docents.

NOMBRE TOTAL D' HORES

- ⇒ 20 hores.

DATES, LLOC I HORARI

- ⇒ A determinar en funció de cada cas.

Al finalitzar el curs es aconsellable que els alumnes presentin un treball sobre el seu projecte com a referents, que serà avaluat per la coordinació del curs.

El programa del curs defineix uns conceptes bàsics que, en qualsevol cas, i a demanda de l'organització, poden ampliar-se o redefinir-se tenint en compte les necessitats dels professionals participants i específiques en cada cas concret.



SE AUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ PROGRAMA DOCENT

MÒDUL 1

- El ciutadà como eix del sistema: Carta de Drets i Deures.
- L'atenció a l'usuari/client: marc conceptual i línies estratègiques bàsiques.
- Les Unitats Administratives: cartera de serveis.
- El rol del responsable.

MÒDUL 2

- El treball en equip.
- La gestió de recursos humans i materials.
- La gestió del temps.
- L'ètica en las unitats administratives: conceptes bàsics i aplicació en el dia a dia.

MÒDUL 3

- Sessió pràctica: Com organitzar una Unitat Administrativa.
- La comunicació interpersonal i institucional.
- La importància de saber comunicar.

MÒDUL 4

- La qualitat i els processos.
 - Opinió de l'usuari.
 - Mètodes qualitatiu.
 - Mètodes quantitatiu.
 - Reclamacions, suggeriments i agraïments: gestió i tractament.
 - Altres mètodes de recollida de l'opinió.
-



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ CURS PER RESPONSABLES DE LES UNITATS ADMINISTRATIVES. NIVELL 2

ADREÇAT A

- ⇒ Aquest curs està específicament adreçat als Responsables de las Unitats Administratives que hagin fet el primer nivell d'aquest mateix curs.

OBJECTIUS DEL CURS

- ⇒ Donar als Responsables de las Unitats Administratives de l' Atenció Primària o Especialitzada coneixements sobre el marc conceptual bàsic de l'atenció al ciutadà i el seu desenvolupament.
- ⇒ Donar eines pel desenvolupament de la seva funció com referents en una Unitat Administrativa en el marc d'un Equip d' Atenció Primària o un Servei de suport.

METODOLOGIA

- ⇒ Sessions teòriques.
- ⇒ Sessions pràctiques.

DOCENTS

- ⇒ Membres de la SEAUS.
- ⇒ Col·laboradors de la societat en temes docents.

HORES DE DOCÈNCIA

20 hores.

DATES, LLOC I HORARIS

- ⇒ A determinar en funció de cada cas.

Al finalitzar el curs es aconsella que els alumnes presentin un treball sobre el seu projecte com a responsables de una Unitat Administrativa, que serà avaluat per la coordinació del curs.

El programa del curs defineix uns conceptes bàsics que, en qualsevol cas, i a demanda de l'organització, poden ampliar-se o redefinir-se tenint en compte les necessitats dels professionals participants i específiques en cada cas concret.



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ PROGRAMA DOCENT

MÒDUL 1

- ⇒ El als usuaris en el marc d'un Sistema Nacional de Salut.
- ⇒ Qui son els nostres "clients"
- ⇒ Client extern i client intern: Que esperen de nosaltres.
- ⇒ Resolució de casos pràctics.

MÒDUL 2

- ⇒ Les Unitats de Gestió i Serveis: El seu lloc dins l'organització.
- ⇒ El rol del seu Referent. El líder i el lideratge.
- ⇒ El treball en equip.
- ⇒ Resolució de casos pràctics.

MÒDUL 3

- ⇒ Gestió de recursos materials i humans.
- ⇒ El que comporta la gestió: bases per un correcte desenvolupament.
- ⇒ La gestió d'una Unitat de Gestió i Serveis: Elements clau.
- ⇒ Resolució de casos pràctics.

MÒDUL 4

- ⇒ La qualitat com a funció.
- ⇒ La qualitat personal versus qualitat de l'equip i qualitat del servei.
- ⇒ La ètica com a punt de referència.
- ⇒ La ètica en el dia a dia en una Unitat Administrativa.
- ⇒ Resolució de casos pràctics.

MÒDUL 5

- ⇒ La comunicació: Elements de la comunicació.
- ⇒ La comunicació verbal i no verbal.
- ⇒ La imatge corporativa i la cultura d'empresa: La importància del primer contacte amb l'usuari.
- ⇒ Resolució de casos pràctics.



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ CURS SOBRE PRESTACIONS I ASPECTES LEGALS

OBJECTIU

- ⇒ Donar als professionals de les unitats administratives dels equips d'atenció primària els coneixements bàsics en aquest àmbit.
- ⇒ Tant sobre les prestacions derivades de l'assistència i recollides en la cartera bàsica, com dels aspectes jurídics i legals al respecte.

METODOLOGIA

- ⇒ Sessions teòriques.
- ⇒ Sessions pràctiques.

DOCENTS

- ⇒ Membres de la SEAUS.
- ⇒ Col·laboradors de la societat en temes docents.

DURADA DEL CURS

- ⇒ Durada global 20 hores.

DATES, LLOC I HORARI

- ⇒ A determinar en cada cas.

El programa del curs defineix uns conceptes bàsics que, en qualsevol cas, i a demanda de l'organització, poden ampliar-se o redefinir-se tenint en compte les necessitats dels professionals participants i específiques en cada cas concret.



SE AUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ PROGRAMA DOCENT

MÒDUL 1

- Els drets del ciutadans com a marc de referència.
- Les cartes de drets a l' Estat, a Catalunya i a la UE.
- La confidencialitat i el dret a la intimitat.
- El dret a la informació, pacient, familiars i altres col·lectius. El Consentiment Informat.
- *Aspectes legals, connotacions i aplicació a la pràctica diària.*
- *Casos pràctics.*

MÒDUL 2

- La confidencialitat al telèfon: Situacions de risc.
- El Document de Voluntats anticipades, DVA: Protocol en un equip d'atenció primària.
- La ètica i els drets.
- *Aspectes legals, connotacions i aplicació a la pràctica diària.*
- *Casos pràctics.*

MÒDUL 3

- Les prestacions del sistema sanitari: Cartera bàsica.
- L'accés al sistema sanitari: Ciutadans de Catalunya i immigrants, la relació amb la resta de l' Estat.
- Ortopèdia: Pròtesis i aparells permanents i connotacions en les persones grans.
- Transport sanitari: Tipus i casuística.
- Farmàcia: Suport des de la unitat administrativa.
- Incapacitat Temporal: Suport des de la unitat administrativa.
- *Aspectes legals i casos pràctics.*

MÒDUL 4

- Accés a la documentació clínica: La HC i altres documents.
- Legislació al respecte, estatal i autonòmica.
- La demanda de informació: Titular i familiars, menors i persones grans.
- El paper i actuació de les unitats administratives.
- *Aspectes legals, connotacions i aplicació a la pràctica diària.*
- *Casos pràctics.*