



POSTGRAU EN GESTIÓ  
DE CLIENTS I ATENCIÓ  
A L'USUARI.  
EXCEL·LÈNCIA EN  
L'EXPERIÈNCIA PACIENT

Febrer 2017

# POSTGRAU EN GESTIÓ DE CLIENTS I ATENCIÓ A L'USUARI. EXCEL·LÈNCIA EN L'EXPERIÈNCIA PACIENT



## ADREÇAT A

Aquest Postgrau s'adreça a professionals que es dediquen a la gestió de clients i a l'atenció a les organitzacions de salut. Per tant aquelles persones que treballen, o volen fer-ho, en punts d'atenció a l'usuari, departaments d'admissions, contact centers, i suport assistencial:

- Professionals d'unitats de gestió de client i d'atenció a l'usuari
- Professionals d'admissions i d'altres àmbits assistencials de contacte amb client
- Responsables d'unitats d'administratius i de gestió de pacients

## DURADA

30 ECTS

## MODALITAT

Semipresencial

## CALENDARI

1, 8 i 22 de febrer  
8 i 22 de març  
3, 17 i 31 de maig  
14 i 28 de juny  
4 i 18 d'octubre  
1, 15 i 29 de novembre  
31 de gener de 2018  
14 i 28 de febrer de 2018  
14 de març de 2018

## HORARIS

Dimecres, de 16.30 a 20.30 h

## LLOC

Unió Consorci Formació  
C/ Esteve Terrades, 30  
Recinte Parc Sanitari Pere Virgili  
Edifici Tramuntana, baixos  
[www.ucf.cat](http://www.ucf.cat)  
T. 93 259 43 81

## ACREDITACIÓ

Els participants que superin satisfactòriament els requisits acadèmics establerts, obtindran un Diploma de Postgrau en gestió de clients i atenció a l'usuari; Excel·lència en l'experiència pacient, expedit per la Universitat de Vic-Universitat Central de Catalunya amb un total de 30 crèdits ECTS.

En cas de no disposar de titulació universitària prèvia es rebrà un títol d'extensió universitària equivalent.

## PRESENTACIÓ

La gestió de clients i l'atenció als usuaris a les organitzacions de salut, sociosanitàries i socials és una de les àrees estratègiques en termes d'informació, orientació i atenció als pacients abans, durant i després de l'estada dels pacients i familiars a les instal·lacions i equipaments sanitaris.

Les expectatives dels pacients i familiars, les seves percepcions, els moments de contacte amb el pacient, les queixes i reclamacions, la necessitat d'informar, orientar, l'atenció contínua o el suport a d'altres professionals de l'organització són tasques que formen part del continuïum d'aquests professionals que estan fonamentats per una base clau d'orientació al client.

Són molts els factors que estan transformant la tasca d'aquests professionals en els contact points:

1. Els canvis que estan succeint en el conjunt del sector, amb una major integració entre els diferents dispositius assistencials (hospitals d'aguts, sociosanitari, residències, primària) que exigeix una visió més àmplia que l'actual per entendre i ajudar de manera eficient els pacients.
2. L'orientació cada cop major dels models assistencials cap a models centrats en la persona.
3. Les noves tecnologies que faciliten i promouen la relació no presencial amb la ciutadania.
4. L'empoderament cada cop major dels pacients que disposen de major informació.
5. Els marcs jurídics i administratius (lleï d'accessibilitat, llei de protecció de dades, llei de protecció dels menors, els consentiments informats, les cartes de drets i deures dels pacients), que regulen el marc legal de relació amb els pacients.
6. Els canvis dins de les pròpies organitzacions, cada cop més estructurades i organitzades per processos, amb metodologies Lean, per buscar l'eficiència.
7. Els indicadors clau vinculats als pacients, que mesuren en cert grau també els impactes dels professionals d'atenció a l'usuari, i que són vetllats pel Departament de Salut, i formen part dels quadres d'acreditació de centres sanitaris.

8. La constant evolució digital, que està permetent l'automatització de processos (cites prèvies online, sistemes d'avísos i alertes via sms, l'aparició d'apps).

9. El paper clau que tenen els professionals de primer contacte amb els pacients i clients en la gestió d'alertes (codi ictus, codi infart, zika).

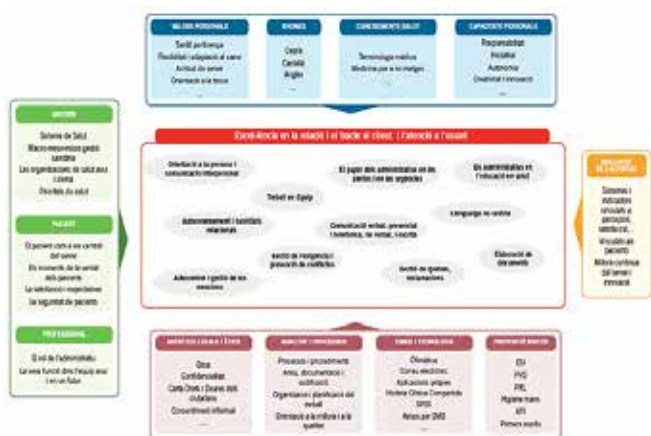
Aquest programa, per tant, s'orienta a potenciar el desenvolupament dels professionals administratius a les organitzacions sanitàries, posant el focus en les seves habilitats relacionals amb pacients i amb altres professionals de la salut.

Per fer-ho, emmarquem l'activitat professional de l'administratiu dins un profund coneixement de la realitat i de l'entorn de les organitzacions sanitàries, mentre en paral·lel els oferim eines per fer més eficient la seva tasca professional.

- Un dels eixos principals del programa és l'eix dels pacients, dels ciutadans, de les famílies. Els models d'atenció centrada en el pacient posen el pacient com a eix central del sistema de salut a partir del qual interactuen tots els professionals i tots els àmbits assistencials. Sovint l'administratiu esdevé un facilitador transversal i assessor respecte a tot aquest sistema integral.
- Un segon eix són les pròpies organitzacions sanitàries i l'entorn de salut. La transformació del model assistencial, els canvis de paradigma en el sector, l'empoderament dels pacients... fan de la funció administrativa una peça clau en el desenvolupament de la cadena de valor organitzativa.
- Un tercer eix són totes les eines, recursos i estratègies personals, professionals que precisarà per dur a terme de manera eficient la seva tasca, incidint en valors, competències i capacitats clau.

## MAPA CONCEPTUAL

El desplegament del programa formatiu incorpora els següents blocs de continguts, centrats en potenciar l'excel·lència dels professionals administratius a les organitzacions sanitàries, i entendre el seu paper en relació al client:



## OBJECTIUS GENERALS

1. Desenvolupament de les competències professionals vinculades a les tasques i funcions administratives del personal de gestió de client i atenció a l'usuari.
2. Obrir la mirada respecte als canvis organitzatius i de sistema sanitari que hi ha en el sector.
3. Potenciar la consolidació del seu rol dins de l'equip de treball, en especial en relació al treball cooperatiu.
4. Consolidar el seu posicionament dins l'atenció centrada en la persona, cap als pacients i les famílies.
5. Fer eficient el seu treball operatiu i tàctic en la seva relació amb els usuaris i altres companys de l'organització.
6. Consolidar el llenguatge sanitari per a no sanitaris per fer més eficient l'assessorament i orientació als pacients.
7. Dominar aquelles eines tecnològiques que facilitin el desenvolupament de la seva tasca professional.
8. Conèixer els principals circuits i procediments administratius.
9. Conèixer el marc legal i normatiu específic de les organitzacions de salut en aquelles tasques vinculades a administratius: drets i deures dels pacients, consentiment informat, etc.
10. Afavorir una actitud proactiva, responsable i ètica.
11. Potenciar les habilitats relacionals clau per

afavorir una comunicació assertiva, empàtica, amb un tracte i tractament excel·lent cap al client.

12. Integrar-se dins del treball en equip multidisciplinari.

13. Conèixer les tendències i innovacions clau que transformaran les organitzacions de salut i saber adaptar-s'hi.

## METODOLOGIA

El programa es desenvolupa en format semipresencial. Per això incorpora:

- Formació online a partir de lectures, revisió de continguts formatius, debats virtuals (a partir de casos, experiències) i treball col·laboratiu en grup a partir dels mateixos.
- Presencialment les sessions tindran una orientació molt pràctica, amb sessió de treball en grups reduïts, discussió i anàlisi de vídeos, lectures i experiències pràctiques.
- Cal destacar l'ús de la simulació en la presencialitat com a motor d'aprenentatge

## AVALUACIÓ

L'avaluació del programa es realitzarà per:

- Assistència mínima al 80% de les activitats presencials
- Superació del 80% de totes les activitats d'avaluació online (questionaris, participació en debats, i elaboració de treballs, individuals i grupals)
- Elaboració i defensa davant d'un tribunal del treball final de Postgrau

## REQUISITS

Poden matricular-se al postgrau les persones que tinguin una titulació universitària (diplomatura, llicenciatura o grau) o que disposin d'una experiència professional mínima de 3 anys dins de l'àmbit professional.

## INSCRIPCIÓ

Preu del Postgrau: 2.150€.

10% de descompte per als professionals associats a la SEAUS o que pertanyin a entitats vinculades a la Unió Consorci Formació.

10% de descompte per a exalumnes de Grau i Postgrau.

Possibilitat de subvenció mitjançant

bonificacions de la Fundació Tripartita

Període d'inscripcions: del 25/11/2016 al

25/01/2017.



### **MATRICULACIÓ**

Cal efectuar el pagament per TPV o bé mitjançant transferència bancària al número de compte corrent de CatalunyaCaixa:  
IBAN: ES85 2013-6010-17-0201776030  
BIC: CESCESBBXXX

i fer arribar el comprovant bancari a:

Centre Internacional de Formació Contínua  
infofc@umanresa.cat  
T. 93 875 73 48  
F. 93 875 73 55

## PROGRAMA

### BLOC 1. ENTORN SANITARI I EL PACIENT COM A EIX CENTRAL DEL SISTEMA (4 crèdits ECTS)

#### **MÒDUL 1.** Entorn sanitari i organitzacions de salut

1. Sistema nacional de salut.
2. Sistema sanitari català. Model, organització i operadors.
3. Les prestacions del sistema sanitari català: cartera bàsica, accés al sistema sanitari, prestacions, etc.
4. Els grans actors: Departament de Salut, CatSalut, Institut Català de la Salut i entitats proveïdores.
5. Contractes, sistemes de pagament.
6. Les organitzacions sanitàries: models d'integració i d'interrelació.
7. Model i funcionament operatiu i tàctic d'una entitat de salut: procediments, funcions, rols, sistemes de treball.

#### **MÒDUL 2.** Els pacients

1. L'atenció al ciutadà als serveis de salut.
2. Els usuaris del sistema de salut.
3. Model d'atenció orientat a l'usuari.
4. Les expectatives de servei en la societat actual. Com gestionar-les?
5. Què aporten les noves tecnologies a l'atenció?
6. Els moments de la veritat (contact points) amb els usuaris. La necessària satisfacció dels usuaris.
7. L'adaptació al pacient: adequació del missatge. La multiculturalitat.

#### **MÒDUL 3.** Marc normatiu i legal en relació als pacients

1. La carta de Drets i deures dels pacients i el seu àmbit d'aplicació.
2. El dret a la informació. Autonomia i competència.
3. El consentiment informat i les voluntats anticipades.
4. Atenció al menor i a persones grans.
5. Llei de protecció de dades. Seguretat de les dades. Circulació de dades.
6. La confidencialitat i el dret a la intimitat.
7. La confidencialitat al telèfon: situacions de risc.
8. Ètica i drets. Implicacions jurídiques. Normes i lleis. El model deliberatiu.
9. Llei d'accessibilitat.

#### **MÒDUL 4.** Els administratius dins de les organitzacions de salut i en relació als equips multidisciplinaris professionals.

Els administratius dins de les organitzacions de salut i la seva relació amb els equips multidisciplinaris professionals.

1. L'atenció a l'usuari: marc conceptual i organitzatiu. Línies estratègiques bàsiques.
2. Les unitats d'atenció a l'usuari, com a eix central (missió i visió) d'una organització orientada al pacient.
3. Què són i què fan els administratius en les organitzacions de salut?
4. Què s'espera d'ells? (des de la perspectiva del pacient, des de l'organització, des d'altres companys professionals com ara metges, infermeria).
5. Ètica professional.
6. Marc legal: protecció de dades, llei de prevenció de riscos laborals, llei i polítiques d'igualtat de gènere, treball amb pantalles de visualització de dades.

#### **MÒDUL 5.** Cultura i seguretat dels pacients.

Línia estratègica de l'OMS i del Departament de Salut

1. Què és la seguretat dels pacients?
2. Xifres sobre l'impacte dels errors humans en els pacients.
3. Errors més habituals que es produeixen en les organitzacions de salut. Errors que es poden produir en l'entorn administratiu.
4. El paper dels administratius com a clau per millorar les pràctiques segures i reduir els errors i esdeveniments adversos.
5. La notificació dels esdeveniments adversos (TPSCloud).
6. La gestió per processos i la qualitat de servei per a la millora continua de l'activitat professional.



BLOC 2. POTENCIANT LA COMUNICACIÓ COM A METACOMPETÈNCIA. L'EXCEL·LÈNCIA DELS ADMINISTRATIUS RELACIONALS  
(11 crèdits ECTS)

**MÒDUL 1.** Els professionals administratius en relació als altres

1. La imatge dels professionals administratius.
2. El concepte de qualitat percebuda i els moments de contacte clau amb els usuaris.
3. La intel·ligència emocional en la relació amb els usuaris.
4. Com utilitzar l'empatia i les habilitats socials en les relacions amb els usuaris.
5. La comunicació intencional i les seves barreres.
6. Aspectes de la comunicació verbal i de la no verbal.
7. Tipus de persones i maneres de tractar-les segons el DISC.

**MÒDUL 2.** L'atenció telefònica

1. L'entorn de la comunicació: la transmissió de la imatge d'empresa a través del telèfon.
2. El telèfon com a eina de comunicació.
3. El concepte de qualitat percebuda i els moments de contacte clau amb els usuaris a través de comunicació telefònica.
4. Els elements de la comunicació telefònica.
5. Aspectes claus de la comunicació telefònica en l'àmbit sanitari.
6. La mirada interior davant de les trucades telefòniques dels usuaris.

**MÒDUL 3.** L'atenció especialitzada

1. La realitat biopsicosocial de les persones grans, fràgils i amb malalties cròniques complexes. Atenció personalitzada.
2. Acompanyament a les persones cegues.
3. Atenció a les persones sordes utilitzant els bucles magnètics portàtils o de taulell.
4. Atenció a altres discapacitats mixtes (sordceguesa, etc.), físiques, intel·lectuals o produïdes per trastorn mental.
5. Atenció personalitzada de suport adequat a la persona amb discapacitat perquè pugui dur a terme la gestió del servei, tant si ho demana com oferir-lo si es detecta la necessitat.

**MÒDUL 4.** Excel·lència en el tracte i el tractament

1. Què és excel·lència de tracte i de tractament en l'atenció al ciutadà? Com ens agrada que ens tractin?
2. La perspectiva de l'usuari: Com ens veuen els usuaris? Quina és la seva percepció i la imatge que s'emporten de les nostres organitzacions i de nosaltres com a

professionals? Coincideix amb la nostra percepció? Les expectatives dels usuaris: quines són? Hi donem resposta?

3. Les nostres actituds i valors personals, imprescindibles per afavorir la nostra excel·lència de tracte, tractament i atenció a l'usuari:

Proactivitat, confidencialitat, respecte, predisposició, simpatia, optimisme, control de les emocions, comprensió, tolerància, educació, orientació a l'usuari, ... i professionalitat.

4. Comunicació eficaç i atenció personalitzada per generar confiança:

Saber escoltar, empatia, assertivitat, escoltar l'usuari, donar resposta a les seves necessitats, comunicar, tracte personalitzat, imatge personal, to de veu, la primera impressió, la discreció, tècniques i expressions... i les especificitats de l'atenció telefònica.

5. L'excel·lència en l'atenció a l'usuari: fases de l'atenció (de l'acollida al comiat), elements que marquen la diferència, atenció a situacions crítiques, gestió de conflictes, errors més freqüents.

6. El treball en equip i la cooperació entre professionals: treballant junts per l'usuari.

7. El nostre compromís personal amb l'excel·lència.

**MÒDUL 5.** Aprendre a treballar en equip

1. De l'individu a l'equip: actitud positiva i ment oberta.
2. Habilitats per treballar en equip: intel·ligència emocional.
3. La comunicació interpersonal i empresarial amb l'equip de treball.
4. Gestió i resolució de conflictes: tècniques assertives.
5. Saber negociar.
6. Objectius del treball en equip.
7. Lideratge i motivació d'equips de treball.
8. Tipus de líders.
9. Organització i característiques dels equips de treball.
10. Formació dels equips.
11. Rols als equips de treball.
12. Funcions i objectius dels membres d'un equip.

**MÒDUL 6.** Professionalització del personal d'atenció al pacient

1. La comunicació en l'atenció al ciutadà i la imatge de l'organització.

2. El personal d'atenció al ciutadà.

Professionalització: perfil i característiques.

3. Les necessitats bàsiques dels ciutadans.
4. Les fases de l'acollida personalitzada.
5. Millora dels processos administratius.

#### **MÒDUL 7.** Gestió de conflictes amb els usuaris

1. El concepte de conflicte.
2. Crear situacions favorables per evitar o minimitzar l'aparició de conflictes.
3. Desencadenament del conflicte: la percepció i les barreres emocionals.
4. Afrontar el conflicte: gestió de les emocions, empatia i assertivitat.
5. Estratègies de treball per resoldre conflictes.
6. Elaborar protocols d'actuació davant de conflictes amb l'usuari.
7. Aprendre a donar resposta o canalitzar els conflictes.
8. Conèixer les diferents tècniques de gestió de conflictes.
9. Aprendre a gestionar el conflicte i a contenir actituds i comportament potencialment agressius.

#### **MÒDUL 8.** Tècniques de coaching per potenciar habilitats relacionals

1. Competències bàsiques per a l'autoconsciència i l'autolideratge.
2. Tècniques de coaching per a la relació amb els altres (usuaris, companys).

#### **MÒDUL 9.** Atenció a les queixes i reclamacions

1. Què s'entén per una reclamació i una queixa.
2. Marc legal: drets i deures.
3. Procés d'atenció a les queixes i reclamacions per part dels usuaris.
4. Procés de gestió i de resposta. Aspectes formals i legals.
5. Com atendre i fer una gestió adequada de la queixa i de les reclamacions.

#### **MÒDUL 10.** Com acompanyar en la transmissió de males notícies

1. Les males notícies.
2. Com preparar l'entorn per donar una mala notícia.
3. Saber què sap la persona que tenim davant i què vol saber.
4. Com donar la informació: vocabulari, ordre, velocitat, quantitat d'informació.
5. Com comunicar una mala notícia per telèfon.
6. Què fer davant la reacció emocional de la persona que tenim davant. Com gestionar la ràbia, el dolor, els plors, la culpa i la desesperació.
7. Normes que cal tenir sempre presents.
8. Aspectes bàsics de l'assertivitat i la comunicació.

9. Empatia i distància emocional.
10. Autogestionar les pèrdues i dols, entenent la mort dins del cicle de la vida.
11. Sobre situacions concretes.
12. Respecte a col·lectius concrets.
13. Respecte situacions que no van bé.

#### **MÒDUL 11.** Maneig de situacions agressives

1. Presentació i explicació que s'associen amb l'agressivitat en la interacció amb l'usuari.
2. Per què es donen les respostes agressives/ conflictes en la interacció amb l'usuari.
3. La importància de distingir les reaccions associades a patologies i les reaccions no associades.
4. Possibles conseqüències en la salut del professional.
5. Les situacions de conflicte i com acaben en situacions d'agressivitat.
6. El cicle de la agressivitat (escalada).
7. Com ens comuniquem quan es desencadena una interacció que pot acabar en resposta agressiva: l'escolta, l'assertivitat i l'empatia. Mites sobre aquests aspectes de la comunicació.
8. Com ens comuniquem quan existeix una patologia propiciatòria.
9. Prevenció, anticipació i actitud.
10. Distància de seguretat.
11. Posició d'alerta i llenguatge corporal.
12. Resposta davant cops i agafades.
13. Aplicació d'esquives, bloquejos i formes d'alliberament.
14. Formes de conducció (acompanyaments).
15. Resposta segons l'actitud de l'usuari i capacitació del sanitari.
16. Ajuda a un company.
17. Contenció mecànica (treball de diferents situacions).
18. Relaxació (exercicis respiratoris).

#### **MÒDUL 12.** Gestió de les emocions amb Mindfulness. Control emocional cap a mi i cap als altres

1. La gestió emocional ecològica. Intel·ligència emocional.
2. El saber imprescindible: la clau de l'èxit.
3. Els espais, el territori, els mapes afectius i el seu impacte en l'entorn personal i laboral.
4. Els tres nivells cerebrals.
5. Estats anímics.
6. Dinàmica del LudoTraining.
7. Viatge a les emocions.
8. Habilitats bàsiques de comunicació, l'empatia i l'assertivitat.
9. Emocions i relacions en el sector sanitari.
10. La comunicació afectiva i la cordialitat.



11. Tècniques de relaxació.
12. Estiraments musculars.
13. Respiració conscient i estrès.
14. Tècniques de descàrrega emocional.
15. El pensament positiu.
16. Estratègies cognitives.
17. L'estrès en el sector sanitari: Concepte d'estrès. Definició.
18. Les tensions com a font de riquesa-tristesa (positiu-negatiu). Situacions generadores fonts externes i internes.
19. Tècniques per afrontar la crisi.

#### **MÒDUL 13.** Elaboració escrita de documents

1. Marc legal específic sobre documents escrits.
2. Estil i llenguatge empàtic.
3. Llenguatge no sexista.
4. Errors més freqüents en comunicació escrita.
5. Diferenciació en comunicació escrita: resposta a escrits lliurats en registre d'entrada, comunicacions digitals, etc.
6. Bones pràctiques i llibre d'estil.

### **BLOC 3. EINES I RECURSOS PER AL DESENVOLUPAMENT DELS ADMINISTRATIUS PROFESSIONALS** (8 crèdits ECTS)

#### **MÒDUL 1.** Terminologia sanitària

1. Introducció.
2. Tècniques exploratòries.
3. Terminologia per especialitats.

#### **MÒDUL 2.** Gestió administrativa i facturació de clients públics i privats

1. Cobertura de Catsalut.
2. Accidents de treball i malaltia professional.
3. Assegurances obligatòries.
4. Altres obligats al pagament.
5. Assegurances escolars.
6. Assegurances de responsabilitat civil.
7. Assegurances de salut per a funcionaris.
8. Assegurances lliures.

#### **MÒDUL 3.** Ús de les xarxes socials

1. Xarxes socials i gestió de la reputació digital.
2. Tipus de xarxes (obertes, tancades, treball col·laboratiu per comunicar) i com gestionar-les.
3. Comunitats de professionals i pacients.
4. Regles i principis bàsics de funcionament en les xarxes socials.

#### **MÒDUL 4.** Habilitats digitals bàsiques

1. Els cercadors: cerca d'informació i recursos a Internet.

2. Què és el RSS? Escull les millors fonts per estar al dia.
3. Desar la informació i consultar-la quan vulguis (Delicious i Diigo).
4. Introducció a les principals eines 2.0.
5. Beneficis i riscos de la presència digital. Identitat i reputació digital.

#### **MÒDUL 5.** Eines i recursos d'ofimàtica avançada

1. Recursos avançats dels fulls de càlcul.
2. Recursos avançats dels programes de documents.
3. Recursos avançats de programes de presentacions.
4. Recursos avançats de bases de dades.
5. Recursos avançats de correu electrònic.
6. Recursos avançats d'eines digitals del sector: sistemes d'alertes i avisos, eines específiques del sector.

#### **MÒDUL 6.** Anglès per a professionals de l'atenció a l'usuari (20h)

1. Introducció al curs / rebuda i acollida.
2. Demanar/entendre el missatge de l'usuari I.
3. Demanar/entendre el missatge de l'usuari II.
4. Tràmits administratius.
5. Adreçar el pacient a la consulta corresponent.
6. Atenció telefònica.
7. Sessió de consolidació, pràctica i retroalimentació de les sessions 1, 2 i 3.
8. Comunicar-se amb pacients difícils.

#### **MÒDUL 7.** El paper dels administratius en la promoció de la salut

1. Què és la promoció de la salut.
2. L'hospital i el centre sanitari promotor de la salut: característiques dels hospitals i dels centres sanitaris promotors de la salut. El paper dels centres promotors de la salut. El moviment global d'hospitals i centres sanitaris promotors de la salut.
3. La implementació de la salut als hospitals i centres sanitaris.
4. La xarxa Catalana d'Hospitals i Centres Sanitaris Promotors de la Salut.
5. La importància dels administratius en la promoció de la salut.

**MÒDUL 8.** El paper dels administratius en les alertes

1. Quin és el paper dels administratius en els codis d'alerta sanitària?
2. Codi ICTUS, codi Infart, codi...

**MÒDUL 9.** Arxiu, documentació i codificació

1. L'arxiu físic (encara existent).
2. L'arxiu digital.
3. La història clínica compartida.
4. Criteris de codificació específics.
5. La carpeta: La meva salut

**MÒDUL 10.** Processos, qualitat i millora contínua

1. L'opinió dels usuaris. Mètodes quantitativs i qualitativs. Principals resultats i conclusions de les darreres anàlisis.
2. Gestió per processos. Processos clau i els component administratius. Lean Healthcare.
3. Organització i planificació del treball.
4. Qualitat i millora contínua.
5. Redissenyant les maneres de fer, per fer-les més eficients i segures.
6. Indicadors clau vinculats a les organitzacions de salut i el paper dels administratius en els mateixos.
7. Innovació.

**BLOC 4. VALORS I ALTRES ELEMENTS COMPETENCIALS PERSONALS I NORMATIUS**  
(4 crèdits ECTS)

**MÒDUL 1.** Valors i competències personals

1. La taula periòdica de la química del talent.
2. Professionalisme i professionalitat.
3. Iniciativa i proactivitat.
4. Empatia i assertivitat.
5. Honestat i hospitalitat.
6. Orientació al client.
7. Flexibilitat i adaptació al canvi.
8. Orientació a la millora i a la tasca.
9. Compromís, confiança.
10. Cooperació i col·laboració.

**MÒDUL 2.** Suport Vital Bàsic

1. Conceptes bàsics.
2. Per què cal aprendre-ho?
3. Quines paraules clau cal saber?
4. Què volem aprendre?
5. Les accions de Suport Vital Bàsic (RCP).
6. Per què cal aprendre-ho?
7. Com es fa cada acció?
8. Suport Vital Bàsic en una zona interior.
9. Suport Vital Bàsic en una zona externa.

**MÒDUL 3.** Prevenció de riscos laborals i primers auxilis

1. Prevenció de riscos generals.
  2. Ergonomia personal.
  3. Riscos als quals estem exposats quan treballem amb pantalles de dades.
  4. Trastorns músculoesquelètics.
  5. Vigilància de la salut.
  6. Medi ambient i salut.
  7. Primers auxilis.
  8. Plans d'autoprotecció.
  9. Hàbits saludables i professionals saludables.
  10. Intervenció mínima en tabaquisme.
- Nivell d'intervenció. Tractament.

**BLOC 5. PROJECTE FINAL DE POSTGRAU I D'APLICACIÓ PRÀCTICA**  
(3 crèdits ECTS)

## COORDINACIÓ ACADÈMICA

### IMMACULADA DOMÍNGUEZ DOMÍNGUEZ

Consultora sènior, especialista en habilitats i competències personals i relacionals. Havia estat consultora sènior vinculada a l'Institut de Formació Contínua i a la Unitat de Formació del Centre Corporatiu de l'ICS. Pedagoga, especialitzada en formació per a professionals. Especialista en la formació en l'excel·lència del tracte i el tractament als pacients. Formadora de l'equip d'Unió Consorci Formació, ha treballat per a nombroses organitzacions sanitàries, sociosanitàries i socials.

### OLGA RUESGA FERNÁNDEZ

Diplomada en Treball Social. Escola Universitària de Treball Social de Barcelona. Llicenciada en Geografia i Història. Universitat Autònoma de Bellaterra. Màster en Bioètica i Dret. UB Postgrau en Comunicació Institucional. Universitat Pompeu Fabra. Màster en Gestió i Direcció d'Empreses Sanitàries. Fundació Doctor Robert – UAB. Direcció i Gestió en Màrqueting. ESADE. Directora de Comunicació i Atenció a l'Usuari de Badalona Serveis Assistencials. Vocal Formació SEAUS.

## PROFESSORAT

### M. ROSA CARULLA RAICH

Diplomada en Infermeria. Màster en Mediació i gestió i resolució de conflictes. UB Màster en Bioètica. URL Responsable de la Unitat d'Atenció a l'Usuari de Althaia. Xarxa Assistencial de Manresa.

### IMMACULADA DOMÍNGUEZ DOMÍNGUEZ

Consultora sènior, especialista en habilitats i competències personals i relacionals. Havia estat consultora sènior vinculada a l'Institut de Formació Contínua i a la Unitat de Formació del Centre Corporatiu de l'ICS. Pedagoga, especialitzada en formació per a professionals. Especialista en la formació en l'excel·lència del tracte i el tractament als pacients. Formadora de l'equip d'Unió Consorci Formació, ha treballat per a nombroses organitzacions sanitàries, sociosanitàries i socials.

### MANUEL DOMÍNGUEZ ENTRENA

Psicòleg. Acreditat com a Coach pel col·legi de Psicologia. Professor de Psicologia a les

Organitzacions. UB. Docent expert en Lideratge Relacional per diferents escoles de negoci, empreses i organitzacions. Consultor i conferenciant en Desenvolupament Organitzatiu i Directiu.

### SANTIAGO GONZÁLEZ

Consultor-coach especialitzat en el desenvolupament d'equips i els seus líders. Llicenciat en Psicologia i postgraduat en Anàlisi i Conducció de grups en els àmbits clínic, educatiu i organitzacional per la Universitat de Barcelona. Acreditat en Insights Discovery. Professor del Màster oficial en Simulació Docent. Formador de l'equip d'Unió Consorci Formació, ha treballat per a nombroses organitzacions sanitàries, sociosanitàries i socials en el desenvolupament i excel·lència d'equips professionals.

### M. PILAR GONZÁLEZ SERRET

Diplomada en Infermeria per la Universitat de Barcelona. Diplomada en Direcció d'Infermeria. Diploma de Postgrau en Metodologia d'avaluació i millora de la qualitat. Docent i directora de cursos en relació a l'atenció a l'usuari per l'Institut Català de la Salut. Docent en cursos de postgrau a les Universitats de Barcelona i Girona. Membre del grup de docents i formadors de la Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad, SEAUS. Responsable de l'Àmbit de Formació de la SEAUS des de l'any 2008 al 2015.

### PILAR MARTÍ MALRÀS

Llicenciatura en Història General i Geografia. CAP (Curs aptitud pedagògica) Llicenciatura en Antropologia Social i Cultural. Ha treballat a l'Institut Nacional de Previsió fins al 1980. De l'any 1980 al 1983, a INSALUD. Des de l'any 1983 i fins a 2014, a l'Institut Català de la Salut.

### VALENTÍ MARTÍNEZ

Doctor en Psicologia per la Universitat Abat Oliba CEU. Diplomada en Infermeria. Diplomada en Gestió i Direcció Hospitalària. Director General de la Fundació Universitària del Bages. Vicerector del Campus Manresa de la Universitat de Vic – Universitat Central de Catalunya. Professor col·laborador de la Universitat Autònoma de Barcelona. Professor col·laborador d'IL3 (Universitat de Barcelona). Exprofessor de l'Escola d'Alta Direcció i Administració de Barcelona EADA. Membre de Barnaconsultors. Experiència en formació i consultoria en gestió i lideratge a Amèrica Llatina.

### **CARLES MENDIETA**

Psicòleg. Consultor en Desenvolupament Directiu i Soci Fundador de SingularNet. Director del Diploma de Postgrau en Lideratge i Habilitats Directives de la Universitat de Vic – Universitat Central de Catalunya i Foment del Treball.

### **MONTSERRAT MONGE GIMENO**

Des de l'any 1990 treballa a Hospital Plató (Barcelona). Actualment i des de fa 12 anys, Cap de la Unitat de Gestió de Clients i Admissions. Terapeuta Gestalt per a adults. Terapeuta Gestalt infantil. Terapeuta en Constel·lacions Familiars. Formada en Mindfulness i Meditació Advaita i en configuracions gestàltiques. Formació en el model d'excel·lència EFQM i d'Acreditació Sanitària de Catalunya. Formació en el Desenvolupament d'Habilitats Directives. Formació en Bioètica. Formació en Habilitats de Gestió i Direcció d'Equips, i en Habilitats de desenvolupament de les persones. Intel·ligència emocional. Grau Superior de Secretariat.

### **JOAN ANTONI OLIVA VICEDO**

Llicenciat en Medicina i Cirurgia per la Universitat Autònoma de Barcelona. Metge Especialista en Nefrologia. Direcció de Serveis Integrats de Salut. Gestor del macroprocés d'assistència ambulatoria del Consorci Sanitari Integral. Gestor del procés de proves diagnòstiques-terapèutiques del Consorci Sanitari Integral.

### **ÀNGELS PAREDES**

Consultora de desenvolupament de persones i organitzacions i coach i facilitadora de processos de formació. Responsable acadèmica de la formació de directius i comandaments d'Unió Consorci Formació, tant de la oferta formativa en obert, com especialment en tots els projectes i programes a mida. Talent advisor, assessora de desenvolupament directiu i professional de Roca Salvatella. Directora del Postgrau en Lideratge i Desenvolupament Directiu d'UCF i la Fundació Universitària del Bages (Campus Manresa de la UVic-UCC).

### **HELENA PORTELLA VERGÉS**

Màster en Ludoformació. Teatre Terapeuta, Gestalt. Il·lustradora. Artista plàstica. Ha realitzat diferents tallers per a escoles, instituts, entitats, organitzacions i centres penitenciaris dins de projectes socials de diferents àmbits amb l'objectiu de gestionar les emocions, cohesionar grups i potenciar la creativitat.

### **RAFAEL RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ**

Diplomat en Infermeria. Màster en Resolució de conflictes i mediació sanitària. Màster en Administració i Gestió d'Infermeria. Membre del Comitè d'Ètica Assistencial de l'Institut d'Investigació en Atenció Primària Jordi Gol (IDIAP). Membre de la Junta de la Filial del Maresme de l'Acadèmia de Ciències Mèdiques de Catalunya i Balears. Responsable de l'Àrea d'Atenció a l'Usuari de la Direcció d'Atenció Primària Metropolitana Nord de l'Institut Català de la Salut.

### **OLA RUESGA FERNÁNDEZ**

Diplomada en Treball Social. Escola Universitària de Treball Social de Barcelona. Llicenciada en Geografia i Història. Universitat Autònoma de Bellaterra. Màster en Bioètica i Dret. UB. Postgrau en Comunicació Institucional. Universitat Pompeu Fabra. Màster en Gestió i Direcció d'Empreses Sanitàries. Fundació Doctor Robert – UAB. Direcció i Gestió en Màrqueting. ESADE. Directora de Comunicació i Atenció a l'Usuari de Badalona Serveis Assistencials

### **SANTIAGO TOMÀS VECINA**

Doctor en Medicina. Especialista en Medicina Interna. Màster en Metodologia i Gestió de la Qualitat Assistencial. Coordinador del Programa SEMES Seguretat Pacient 2008-2013. Director Acadèmic del Diploma de Postgrau en Seguretat del Pacient-Universitat Pompeu Fabra. Director de la Fundació per a la Investigació, Docència i Innovació en Seguretat del Pacient (FIDISP). Cap de la Unitat de Qualitat i Seguretat del Pacient de Badalona Serveis Assistencials.

### **JORDI VILANA**

Doctor en Psicologia per la UAB. Diplomat en Direcció de Serveis Integrats de Salut (ESADE). Executive Master in Business Administration (UB\_EAE) i Project Manager Professional (PMP\_PMI). Ha estat Director gerent de diversos centres sociosanitaris, Consultor sènior CHC i des del 2008 Director de projectes de Consultoria del Consorci de Salut i Social de Catalunya. Àmplia experiència com a Director de projectes tant a Espanya com en països de Llatinoamèrica com Mèxic, Hondures, República Dominicana, Brasil, Argentina i Xile. Directora de Recursos Humans de l'Hospital de Bellvitge. Gerència Territorial.

## MÉS INFORMACIÓ

Centre Internacional de Formació Contínua  
Campus Manresa  
Universitat de Vic – Universitat Central  
de Catalunya  
T. 93 875 73 48  
Sra. Montse Gonzalez  
mgonzalezm@umanresa.cat  
Av. Universitària, 4-6  
08242 Manresa  
www.umanresa.cat

Unió Consorci Formació  
T. 93 259 43 81  
Sra. Maria Nadal  
mnadal@ucf.cat  
www.ucf.cat



Centre Internacional  
de Formació Contínua

U UNIVERSITAT DE VIC  
UNIVERSITAT CENTRAL DE CATALUNYA



Centre Internacional de Simulació  
i Alt Rendiment Clínic

U UNIVERSITAT DE VIC  
UNIVERSITAT CENTRAL DE CATALUNYA

AMB LA COL·LABORACIÓ DE:



**UMANRESA**  
UNIVERSITAT DE VIC  
UNIVERSITAT CENTRAL  
DE CATALUNYA



FUNDACIÓ  
UNIVERSITÀRIA  
DEL BAGES