



SE AUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

*PROGRAMA DE FORMACIÓN DE
LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE ATENCIÓN
AL USUARIO
DE LA SANIDAD*

SE AUS

WWW.SEAUS.NET

AÑO 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 Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad, SEAUS, tiene en sus Estatutos como actividad destacada:

“Facilitar la formación permanente, continuada y multidisciplinar”

Actividad encaminada a cumplir con su misión que es:

“Mejorar la calidad de los servicios sanitarios, basándose en el respeto a los derechos y deberes de los ciudadanos”

El hecho de contar con un número importante de profesionales dedicados a tareas docentes, incluido el ámbito universitario, y con una larga experiencia en Servicios de Atención al Usuario, nos permite ofrecer cursos, orientados al conjunto de profesionales de la organización sanitaria.

OFERTA FORMATIVA DE LA SEAUS

La SEAUS presenta una triple oferta:

- ⇒ Cursos y talleres propios de la SEAUS. Impartidos mayoritariamente por miembros de la SEAUS o docentes colaboradores de la sociedad.
- ⇒ Cursos, talleres y seminarios diseñados por la SEAUS en función de una demanda concreta, siempre en materia de atención al usuario. Impartidos mayoritariamente por miembros de la SEAUS o docentes colaboradores de la sociedad.
- ⇒ Máster de *Atención al usuario de Servicios Sanitarios*, que imparte la Universitat Oberta de Catalunya, UOC, en colaboración con la SEAUS. El máster se oferta en lengua castellana y de él ofrecemos más información en este mismo apartado de Formación de nuestra web.

Presentamos a continuación nuestra oferta de cursos propios para el año 2012.



SE AUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

CURSOS, TALLERES Y SEMINARIOS DE LA SE AUS

■ **CURSO DE ASPECTOS BÁSICOS EN ATENCIÓN AL PACIENTE PARA PROFESIONALES ASISTENCIALES Y EQUIPOS MULTIDISCIPLINARIOS**

DIRIGIDO A

- ⇒ Médicos.
- ⇒ Enfermeras.
- ⇒ Trabajo Social.
- ⇒ Técnicos.
- ⇒ Equipos multidisciplinares.

OBJETIVO DEL CURSO

- ⇒ Dotar a los profesionales asistenciales o a los equipos multidisciplinares de conocimientos sobre el marco conceptual básico de la atención al usuario.
- ⇒ Ofrecer herramientas para implantar y desarrollar estrategias en materia de atención al ciudadano, usuario de los servicios de salud.

METODOLOGIA

- ⇒ Sesiones teóricas.
- ⇒ Sesiones prácticas.

DOCENTES

- ⇒ Miembros de la SE AUS.
- ⇒ Colaboradores de la sociedad en temas docentes.

HORAS DE DOCENCIA

- ⇒ 20 horas.

FECHA, LUGAR Y HORARIO

- ⇒ A determinar en función de cada caso.

El programa del curso define unos conceptos básicos que, en cualquier caso y a demanda de la organización, pueden ampliarse o redefinirse teniendo en cuenta las necesidades de los profesionales participantes y específicas en cada caso concreto.



SE AUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ PROGRAMA DOCENTE

MODULO 1

- El Sistema Nacional de Salud y legislación al respecto.
- El ciudadano/usuario/paciente como eje del sistema.
- La atención al usuario: Marco conceptual y organizativo.
- Líneas estratégicas básicas.
- La Dirección de Atención al Usuario y los Servicios de Atención al Usuario, SAU.

MODULO 2

- Carta de Derechos y Deberes.
- Las expectativas de los pacientes.
- La opinión del usuario: Métodos cualitativos y cuantitativos.
- Los profesionales asistenciales y sus pacientes: La atención a las personas.

MODULO 3

- La comunicación, personal e institucional.
- La calidad y los procesos.
- El proceso global del usuario.

MODULO 4

- La ética en la asistencia: Conceptos básicos.
- Aplicación en el trabajo diario.
- Códigos éticos.
- Los Comités de Ética Asistencial.

■ **BIOÉTICA: ÉTICA DE LOS PROFESIONALES Y LAS ORGANIZACIONES SANITARIAS**

DIRIGIDO A

- ⇒ Médicos, enfermeras y otros profesionales sanitarios de la atención primaria, especializada, hospitales o del ámbito socio sanitario.
- ⇒ Equipos multidisciplinares.

OBJETIVO DEL CURSO

- ⇒ Descubrir la ética del día a día.
- ⇒ Conocer los valores que han de guiar el comportamiento profesional.
- ⇒ Saber hacer análisis de casos.
- ⇒ Detectar comportamientos y analizar cuestiones polémicas.
- ⇒ Sensibilizar en la ética de la organización sanitaria, entendida como una gestión por valores inseparables de la ética profesional, de la gestión de los recursos y de la calidad de los servicios prestados.
- ⇒ Asumir la necesidad imperativa de un comportamiento ético en los profesionales.
- ⇒ Ofrecer herramientas y habilidades para la toma de decisiones desde la perspectiva bioética.
- ⇒ Explicitar los principios, virtudes y valores que han de guiar el ejercicio profesional.
- ⇒ Comprender la rentabilidad de la actuación ética: conseguir credibilidad y compromiso.

METODOLOGIA

- ⇒ Sesiones teóricas.
- ⇒ Sesiones prácticas.

DOCENTES

- ⇒ **Dra. Begoña Román Maestre.** *Profesora de la Facultad de Filosofía de Universidad de Barcelona.* Módulos 1,2 y 3.
- ⇒ Miembros de la SEAUS. Módulo 4.

HORAS DE DOCENCIA

- ⇒ Un total de 16 horas.
- ⇒ Distribuidas en 4 Módulos de 4 horas cada uno.

FECHA, LUGAR Y HORARIO

- ⇒ A determinar en función de cada caso



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ PROGRAMA DOCENTE

MÓDULO 1

Terminología y aspectos básicos.

- Ética y moral. La formación de la conciencia moral: los niveles preconconvencionales, convencional y postconvencional. Las falacias.
- El problema de las sociedades plurales. Ética del individuo. Ética de la organización. Ética profesional. Ética civil.
- Ética de la responsabilidad retroactiva y proactiva. La gestión del error i de la contradicción.
- La teoría de los *Stakeholders* y la gestión por valores. La pertenencia, la cultura corporativa y la democracia participativa.
- La responsabilidad social corporativa: organizaciones ciudadanas relacionales, honestas y transparentes.

MÓDULO 2

Instrumentos para la gestión ética de la organización sanitaria.

- La gestión de la transparencia. Identidad, imagen y publicidad desde un punto de vista ético.
- El Código Ético.
- La búsqueda de la excelencia: los hábitos. La organización como comunidad educativa.
- Los Comités de Bioética y sus funciones: el balance ético.
- Auditoría ética interna y externa.
- El liderazgo ético.

MÓDULO 3

Principios éticos y protocolo para la toma de decisiones en bioética.

- Autonomía y universalización, justicia, no maleficencia y beneficencia, vulnerabilidad, solidaridad, integridad y finitud. Eficiencia, rentabilidad y calidad. Prudencia.
- Posible protocolo para la toma de decisiones morales.

MÓDULO 4

Guías para los profesionales y presentación de casos prácticos.

- El Consentimiento informado: La información para consentir.
- El Testamento vital y el Documento de Voluntades Anticipadas, DVA
- Diferentes formas de trabajar los aspectos éticos en un EAP o de Atención Especializada.



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ SEMINARIO-TALLER SOBRE EL DOCUMENTO DE VOLUNTADES PREVIAS O ANTICIPADAS: TESTAMENTO VITAL

DIRIGIDO A

- ⇒ Profesionales asistenciales y de trabajo social.
- ⇒ Administrativos.
- ⇒ Equipos multidisciplinares.

OBJETIVO

- ⇒ Conocer la legislación actual sobre el ejercicio del derecho de las Voluntades Previas o Anticipadas.
- ⇒ Saber cómo desarrollar y abordar este tema.
- ⇒ Conocer y analizar los aspectos éticos en torno a este derecho de los ciudadanos.

METODOLOGÍA

- ⇒ Trabajar los aspectos teóricos y prácticos.

DOCENTES

- ⇒ Miembros de la SEAUS.
- ⇒ Colaboradores de la sociedad en temas docentes.

DURACIÓN DEL SEMINARIO- TALLER

- ⇒ 5-7 Horas

FECHAS, LUGAR Y HORARIO

- ⇒ A determinar en función de cada caso

El programa del curso define unos conceptos y contenidos que, a demanda de la organización, pueden ampliarse teniendo en cuenta las necesidades de los profesionales participantes y específicas en cada caso concreto.



SE AUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ PROGRAMA DOCENTE

MÓDULO 1

Las Voluntades Anticipadas o Testamento Vital.

- Aspectos legales.
- Aspectos éticos.

MÓDULO 2

Las voluntades anticipadas en un Equipo de Atención Primaria o en un Centro de Atención Especializada.

- Recomendaciones para un correcto proceso.
 - Actuaciones previas al proceso.
 - Ejercicio del derecho.
 - Elementos a tener en cuenta.
-



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ **CURSO DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**

OBJETIVO

- ⇒ Dotar a los profesionales administrativos, de primer contacto o relacionados con la atención al usuario, de los conocimientos básicos en el ámbito de la comunicación y la atención al usuario.

METODOLOGÍA

- ⇒ Sesiones teóricas.
- ⇒ Sesiones prácticas.

DOCENTES

- ⇒ Miembros de la SEAUS.
- ⇒ Colaboradores de la sociedad en temas docentes.

DURACIÓN DEL CURSO

- ⇒ El curso es de 16 horas, distribuidas en cuatro días.

FECHAS, HORARIO Y LUGAR

- ⇒ A determinar en función de cada caso.

El programa del curso define unos conceptos básicos que, en cualquier caso, y a demanda de la organización, pueden ampliarse o redefinirse teniendo en cuenta las necesidades de los profesionales participantes y específicas en cada caso concreto.



SE AUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ PROGRAMA DOCENTE

MÓDULO 1

- Los usuarios del Sistema de Salud.
 - Usuarios, clientes, pacientes, enfermos... ¿Quiénes son?
 - La empresa de servicios.
 - Modelo de atención orientada al usuario.
 - Las expectativas de servicio en la sociedad actual. ¿Cómo gestionarlas?
 - ¿Qué aportan las nuevas tecnologías a la atención?
 - El momento de la verdad, la realidad del servicio.
 - Proceso y profesionales un binomio inseparable en la prestación de servicios.
 - La necesaria satisfacción del usuario.

MÓDULO 2

- La Comunicación.
 - Abrir los sentidos para saber escuchar, ver y sentir tomando conciencia.
 - Sistemas representacionales y claves no verbales: la otra forma de comunicar.

MÓDULO 3

- La Comunicación.
 - ¿Qué es esto de la empatía?
 - La asertividad, instrumento para la comunicación.
 - La especificación de objetivos para obtener mejores resultados.

MÓDULO 4

- La Comunicación Telefónica.
 - La importancia de la atención telefónica.
 - Elementos de la comunicación telefónica.
 - El proceso de la atención telefónica.
 - Elementos clave para una buena atención telefónica.
 - La confidencialidad en la atención telefónica.
 - La calidad en la atención telefónica.
 - Casos prácticos.

■ **SEMINARIO - TALLER SOBRE ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

DIRIGIDO A

- ⇒ Equipos multidisciplinares, médicos, enfermeras, trabajo social y técnicos
- ⇒ Profesionales de los SAU..
- ⇒ Profesionales de primer contacto con el usuario.
- ⇒ Directivos del sistema de salud.

OBJETIVO DEL CURSO

- ⇒ Dar a los profesionales conocimientos sobre cómo atender y gestionar las reclamaciones.
- ⇒ Ofrecer herramientas para la implantación de un proceso adecuado, que permita una correcta gestión y resolución, que conlleve la satisfacción del usuario y sea útil a la propia organización.

METODOLOGIA

- ⇒ Sesiones teóricas.
- ⇒ Sesiones prácticas.

DOCENTES

- ⇒ Miembros de la SEAUS.
- ⇒ Colaboradores de la sociedad en temas docentes.

HORAS DE DOCENCIA

- ⇒ Número de horas: a pactar.
- ⇒ Mínimo aconsejable: entre 5 i 10 horas.

FECHA, LUGAR Y HORARIO

- ⇒ A determinar en función de cada caso.

Este curso puede adaptarse a las diferentes necesidades de cada organización, centro o empresa, en función de si va dirigido a profesionales de primer contacto con el usuario, y encargados de atender las reclamaciones en primera instancia, o si va dirigido a equipos multidisciplinares o a directivos.



SE AUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ PROGRAMA DOCENTE

MÓDULO 1

La atención al usuario- cliente.

- Marco conceptual y organizativo.
- Líneas Estratégicas.

La opinión del usuario.

- Marco legal.
- Derechos y Deberes de los ciudadanos.

MÓDULO 2

Proceso de atención y gestión de las reclamaciones.

- Qué se entiende por reclamación y queja.
- Acciones previas al proceso.

Desarrollo del proceso

- Acogida.
- Solución y Respuesta.
- Proceso administrativo.
- Seguimiento y evaluación.

MÓDULO 3

Impacto en la Organización.

- El papel de los directivos.
- Cómo dar respuesta a las reclamaciones.
- Cómo hacer una adecuada gestión.
- Cómo implicar al equipo y a los profesionales: Diferentes maneras de hacerlo.

MÓDULO 4

Casos prácticos.

- Análisis, respuesta y resolución.



SE AUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ **CURSO DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA UNIDADES ADMINISTRATIVAS**

DIRIGIDO A

- ⇒ Profesionales de primer contacto con el usuario de los diferentes servicios de atención primaria o especializada.
- ⇒ Otros profesionales interesados en el tema.

OBJETIVO DEL CURSO

- ⇒ Dotar a los profesionales administrativos, de primer contacto y/o relacionados con la atención al usuario, de los conocimientos básicos en este tema y de las habilidades necesarias para desarrollar sus funciones.

METODOLOGIA

- ⇒ Sesiones teóricas.
- ⇒ Sesiones prácticas.

DOCENTES

- ⇒ Miembros de la SE AUS.
- ⇒ Colaboradores de la sociedad en temas docentes.

HORAS DE DOCENCIA

- ⇒ El total de horas recomendadas es de 20.

FECHA, LUGAR Y HORARIO

- ⇒ A determinar en función de cada caso

El programa del curso define unos conceptos básicos que, en cualquier caso y a demanda de la organización, pueden ampliarse o redefinirse teniendo en cuenta las necesidades de los profesionales participantes y específicas en cada caso concreto.



SE AUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ PROGRAMA DOCENTE

MÓDULO 1

Atención al Ciudadano en los servicios de salud.

- El sistema sanitario.
- El sistema nacional de salud.
- La atención al usuario: marco conceptual.
- Paciente, usuario, cliente, ciudadano: Eje del sistema sanitario.
- Líneas estratégicas básicas.

MÓDULO 2

La empresa de servicios sanitarios.

- Misión, valores y características.
- La vanguardia del servicio al cliente.
- El primer contacto con el usuario: Las Unidades Administrativas.

MÓDULO 3

La comunicación.

- Herramienta de relación interna i externa.
- La imagen corporativa i la cultura de empresa.
- El trabajo en equipo.

MÓDULO 4

Calidad, procesos y ética.

- La calidad del servicio.
- El proceso/os de atención al usuario.
- Los aspectos éticos de la atención.

MÓDULO 5

Derechos y deberes de los ciudadanos.

- Marco legal: Cartas de Derechos y Deberes.
- La confidencialidad.

Opinión del usuario.

- Métodos cualitativos.
- Métodos cuantitativos.
- Reclamaciones y sugerencias.
- Otros métodos de recogida de la opinión.



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ ÉTICA PARA ADMINISTRATIVOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS

DIRIGIDO A

- ⇒ Profesionales administrativos y auxiliares administrativos de los Equipos de Atención Primaria o Atención Especializada.
- ⇒ Otros profesionales de primer contacto con el usuario.

OBJECTIVO

- ⇒ Descubrir la ética del día a día.
- ⇒ Conocer los valores que han de guiar el comportamiento profesional.
- ⇒ Aprender a hacer análisis de casos.
- ⇒ Detectar comportamientos y analizar las cuestiones que pueden generar dilemas.

METODOLOGÍA

- ⇒ Sesiones teóricas.
- ⇒ Sesiones prácticas.

DOCENTES

- ⇒ Miembros de la SEAUS.
- ⇒ Colaboradores de la sociedad en temas docentes.

HORAS DE DOCENCIA

- ⇒ Duración recomendada, 10 horas.

FECHAS, LUGAR Y HORARIO

- ⇒ A determinar en función de cada caso.

El programa del curso define unos conceptos y contenidos que, a demanda de la organización, pueden ampliarse teniendo en cuenta las necesidades de los profesionales participantes y específicas en cada caso concreto.



SE AUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ PROGRAMA DOCENTE

MÓDULO 1

- Introducción a la ética, conceptos básicos.
- Qué es un dilema ético, un principio ético, un valor moral y una norma legal.

MÓDULO 2

- Autonomía y competencia.
- El derecho a la información.
- Consentimiento Informado y Documento de Voluntades Anticipadas.

MÓDULO 3

- La Confidencialidad.
- La atención a los menores y a las personas mayores.

MÓDULO 4

- Implicaciones jurídicas, normas y leyes.
 - El modelo deliberativo.
-



SE AUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ CURSO DE MEDIACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS

DIRIGIDO A

- ⇒ Profesionales de primer contacto con el usuario.
- ⇒ Cargos intermedios con responsabilidades en atención al usuario.
- ⇒ Otros profesionales interesados en el tema.

OBJECTIVO DEL CURSO

El programa se centra en los aspectos más importantes de la gestión de conflictos interpersonales, tanto entre profesionales y usuarios como entre los propios profesionales, teniendo en cuenta que a menudo están relacionados, así como en la importancia del manejo de la comunicación con el objetivo de que los participantes:

- ⇒ Sean capaces de distinguir los principales elementos del conflicto en el ámbito sanitario y sus actores.
- ⇒ Sepan identificar el conflicto como algo natural en las relaciones humanas que no tiene porque ser negativo.
- ⇒ Dispongan de elementos para saber realizar un análisis del conflicto.
- ⇒ Conozcan los recursos de que disponen para gestionar los conflictos que les ayuden a afrontarlos y resolverlos de forma positiva.
- ⇒ Conozcan la mediación y sus posibilidades en el contexto sanitario.

METODOLOGIA

- ⇒ Participación activa de los alumnos.
- ⇒ Exposiciones teóricas.
- ⇒ Estudio y discusión de casos.
- ⇒ Intercambio de experiencias y puntos de vista relacionados con los contenidos.
- ⇒ Juegos.

DOCENTE

- ⇒ **M. Rosa Carulla Raich**
Enfermera. Master en Gestión y Resolución de Conflictos y en Mediación por la Universidad de Barcelona. Jefa de la Unidad de Atención al Usuario de Althaia, Xarxa Assistencial de Manresa, Barcelona.

HORAS DE DOCENCIA

- ⇒ 16 horas

FECHA, LUGAR Y HORARIO

A determinar en cada caso.



PROGRAMA DOCENTE

El programa se estructura en cuatro módulos, de 4 horas cada uno.

MODULO 1

- *MODULO 2* Que es el conflicto.
- Elementos que intervienen en la visión del conflicto.
- Raíces y bases biológicas del conflicto.
- Elementos del conflicto: Positivos, negativos y neutros.
- Tipos de conflicto.

MODULO 2

- Origen del conflicto en el ámbito sanitario.
- Principales actores del conflicto.
- Diferentes estilos de afrontar el conflicto.
- La mediación.

MODULO 3

- Habilidades comunicativas para abordar la gestión positiva del conflicto.
- Lenguaje no verbal y lenguaje verbal.
- Escucha activa.
- Comunicación asertiva.

MODULO 4

- Elementos para perder el miedo al conflicto.
- Competencia personal. Regular las emociones.
- Distanciarse del problema.
- Tener una visión sistémica.
- Aspectos prácticos para abordar manejo de los conflictos en la actividad diaria.

■ **CURSO PARA RESPONSABLES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS. NIVEL 1**

DIRIGIDO A

- ⇒ Responsables de las Unidades Administrativas de Atención Primaria o Especializada.
- ⇒ Responsables de áreas administrativas de los hospitales que atienden usuarios/pacientes.

OBJECTIVO DEL CURSO

- ⇒ Dotar a los Responsables de las Unidades Administrativas (UA) de conocimientos sobre el marco conceptual básico en atención al usuario.
- ⇒ Ofrecer herramientas para el desarrollo de su función.

METODOLOGIA

- ⇒ Sesiones teóricas.
- ⇒ Sesiones prácticas.

DOCENTES

- ⇒ Miembros de la SEAUS.
- ⇒ Colaboradores de la sociedad en temas docentes.

HORAS DE DOCENCIA

- ⇒ 20 horas.

FECHA, LUGAR Y HORARIO

- ⇒ A determinar en función de cada caso.

Al finalizar el curso es aconsejable que los alumnos presenten un trabajo sobre su proyecto como responsables de una UA, que será evaluado por la coordinación del curso.

El programa del curso define unos conceptos básicos que, en cualquier caso y a demanda de la organización, pueden ampliarse o redefinirse teniendo en cuenta las necesidades de los profesionales participantes y específicas en cada caso concreto.



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ PROGRAMA DOCENTE

MÓDULO 1

- El ciudadano como eje del sistema: Carta de Derechos y Deberes.
- La atención al usuario/cliente: marco conceptual y líneas estratégicas básicas.
- Las Unidades Administrativas: cartera de servicios.
- El rol del responsable.

MÓDULO 2

- El trabajo en equipo.
- La gestión de recursos humanos y materiales.
- La gestión del tiempo.
- La ética en las unidades administrativas: conceptos básicos y aplicación en el día a día.

MÓDULO 3

- Sesión práctica: Como organizar una UA.
- La comunicación interpersonal e institucional.
- La importancia de saber comunicar.

MÓDULO 4

- La calidad y los procesos.
 - Opinión del usuario.
 - Métodos cualitativos.
 - Métodos cuantitativos.
 - Reclamaciones, sugerencias y agradecimientos: gestión y tratamiento.
 - Otros métodos de recogida de la opinión.
-



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ **CURSO PARA RESPONSABLES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS. NIVEL 2**

DIRIGIDO A

El curso está específicamente dirigido a los Responsables de las Unidades de Administrativas que hayan realizado el primer nivel de este mismo curso.

OBJECTIVO DEL CURSO

- ⇒ Ofrecer a los Responsables de las Unidades Administrativas conocimientos sobre el marco conceptual básico de la atención al ciudadano y el su desarrollo.
- ⇒ Aportar herramientas para desarrollo de la sus funciones como responsables en una Unidad Administrativa en el marco de un Equipo de Atención Primaria o de un Servicio de Atención Especializada.

METODOLOGIA

- ⇒ Sesiones teóricas.
- ⇒ Sesiones prácticas.

DOCENTES

- ⇒ Miembros de la SEAUS.
- ⇒ Colaboradores de la sociedad en temas docentes.

HORAS DE DOCENCIA

- ⇒ 20 horas.

FECHA, LUGAR Y HORARIO

- ⇒ A determinar en función de cada caso.

Al finalizar el curso es aconsejable que los alumnos presenten un trabajo sobre su proyecto como responsables de una UA.

El programa del curso define unos conceptos básicos que, en cualquier caso y a demanda de la organización, pueden ampliarse o redefinirse teniendo en cuenta las necesidades de los profesionales participantes y específicas en cada caso concreto.



SE AUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ PROGRAMA DOCENTE

MÓDULO 1

- Los usuarios en el marco de un sistema nacional de salud.
- Quiénes son nuestros “clientes”
- Cliente externo y cliente interno: Qué esperen de nosotros.
- Resolución de casos prácticos.

MÓDULO 2

- Les Unidades Administrativas: Su rol en la organización sanitaria.
- El rol del Responsable. El líder y el liderazgo.
- El trabajo en equipo.
- Resolución de casos prácticos.

MÓDULO 3

- Gestión de recursos materiales y humanos.
- Lo que conlleva la gestión: bases para un correcto desarrollo.
- La gestión de una Unidad Administrativa: Elementos clave.
- Resolución de casos prácticos.

MÓDULO 4

- La calidad como función.
- La calidad personal versus calidad del equipo y calidad del servicio.
- La ética como punto de referencia.
- La ética en el día a día en una Unidad Administrativa.
- Resolución de casos prácticos.

MÓDULO 5

- La comunicación: Elementos de la comunicación.
- La comunicación verbal y no verbal.
- La imagen corporativa y la cultura de empresa: La importancia del primer contacto con el usuario.
- Resolución de casos prácticos.



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

■ **CURSO DE PRESTACIONES Y ASPECTOS LEGALES**

DIRIGIDO A

- ⇒ Profesionales de las Unidades Administrativas de la atención primaria, atención especializada y hospitales.
- ⇒ Equipos multidisciplinares.

OBJECTIVO

- ⇒ Dotar a los profesionales de los conocimientos básicos en este ámbito, tanto sobre las prestaciones derivadas de la asistencia y recogidas en la cartera básica, como de los aspectos jurídicos y legales al respecto.

METODOLOGIA

- ⇒ Sesiones teóricas.
- ⇒ Sesiones prácticas.

DOCENTES

- ⇒ Miembros de la SEAUS.
- ⇒ Colaboradores docentes de la SEAUS.

HORAS DE DOCENCIA

- ⇒ Un total de 20 horas.

FECHA, LUGAR Y HORARIO

- ⇒ A determinar en función de cada caso.

El programa del curso define unos conceptos y contenidos que, a demanda de la organización, pueden ampliarse teniendo en cuenta las necesidades de los profesionales participantes y específicas en cada caso concreto. Puede adaptarse también al ámbito de la atención especializada.



■ PROGRAMA DOCENTE

MÓDULO 1

- Los derechos de los ciudadanos como marco de referencia.
- Las cartas de derechos en el Estado Español, en las CCAA y en la UE.
- La confidencialidad y el derecho a la intimidad.
- El derecho a la información del paciente, familiares y otros colectivos. El Consentimiento Informado.
- *Aspectos legales, connotaciones y aplicación en la practica diaria*
- *Casos prácticos*

MÓDULO 2

- La confidencialidad al teléfono: Situaciones de riesgo.
- El Documento de Voluntades anticipadas, DVA: Protocolo en un centro sanitario.
- La ética y los derechos.
- *Aspectos legales, connotaciones y aplicación en la practica diaria*
- *Casos prácticos*

MÓDULO 3

- Las prestaciones del sistema sanitario: Cartera básica.
- El acceso al sistema sanitario: Ciudadanos del Estado e inmigrantes.
- Ortopedia: Prótesis y aparatos permanentes.
- Transporte sanitario: Tipos y casuística.
- Farmacia: Soporte desde las unidades administrativas.
- Incapacidad Temporal: Soporte desde las unidades administrativas.
- *Aspectos legales y casos prácticos.*

MÓDULO 4

- Acceso a la documentación clínica: La HC y otros documentos.
- Legislación al respecto, estatal y autonómica.
- La demanda de información: Titular y familiares, menores y personas mayores.
- El papel y actuación de las unidades administrativas.
- *Aspectos legales, connotaciones y aplicación a la práctica diaria.*
- *Casos prácticos.*