SEAUS
Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

OFERTA DE FORMACIÓN DE LA SEAUS

Año 2023-2024

Vocalía de Formación

SEDE Y SECRETARÍA
Avenida Josep Molins 29-41
08906 Hospitalet de Llobregat, Barcelona

E-mail: secretaria@seaus.net
formacion@seaus.net
Teléfono 634 754 938

CIF: G25232984
Web www.seaus.net

VOCALÍA DE FORMACIÓN

La SEAUS presenta, dirigida a empresas e instituciones sanitarias, una variada oferta formativa.

Todas las actividades formativas están impartidas por miembros de la SEAUS o docentes colaboradores de la sociedad de reconocido prestigio en la materia que imparten.

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

De todos ellos se puede obtener información:

- En la Web de la SEAUS, http://www.seaus.net/formacion-continuada-seaus.html
- En la Secretaría de la SEAUS, secretaria@seaus.net
- Ámbito de Formación de la SEAUS, formacion@seaus.net

Responsable del Ámbito de Formación: Sra. **Núria Pagès Casas**

C1- CURSO BÁSICO DE ATENCIÓN AL PACIENTE 5
C-2 CURSO AVANZADO DE ATENCIÓN AL PACIENTE 6
C-3 LA OPINIÓN DEL USUARIO Y GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES 7
C-4 LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE. CAMBIO DE PARADIGMA EN LA ATENCIÓN SANITARIA DEL SXXI 8
C-5 PARTICIPACIÓN DEL PACIENTE, FAMILIA Y CIUDADANÍA EN LA ATENCIÓN 9
C-6 LA BIOÉTICA: ÉTICA DE LOS PROFESIONALES Y LAS ORGANIZACIONES SANITARIAS 10
C-7 MEDIACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS 11
C-8 HERRAMIENTAS PRÁCTICAS PARA INICIAR UNA INVESTIGACIÓN EN LAS UAC 12
C9 ALFABETIZACIÓN PARA LA SALUD: HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA DE LA COMUNICACIÓN ENTRE PROFESIONALES SANITARIOS Y USUARIOS 13
C-10 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN PERSONAL E INSTITUCIONAL 14
C-11 HISTORIA CLÍNICA 15
P-1 PRESTACIONES DEL SISTEMA SANITARIO 16
P-2 COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE RELACIÓN INTERNA Y EXTERNA 17
P-3 DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA EN EL ÁMBITO SANITARIO 18
P-4 CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS 19
P-5 VOLUNTADES PREVIAS O ANTICIPADAS. EL TESTAMENTO VITAL 20
P-6 AUTONOMÍA Y COMPETENCIA. EL CONSENTIMIENTO INFORMADO 21
P-8 GESTIÓN POSITIVA DEL CONFLICTO 22
P-13 APUNTES DE BIOÉTICA ENTORNO AL CIUDADANO 23
P-15 PROTECCIÓN DE DATOS EN EL ÁMBITO SANITARIO 24
RELACIÓN DE DOCENTES 25
RAQUEL ALONSO SEGURA 25
CANI AÑÓ CONSUEGRA 25
HORTENSIA AGUADO BLAZQUEZ 25
XAVIER BURJONS ALÉS 26
MONICA FERNANDEZ AGUILERA 26
RAMON FIGUERAS SABATER 26
PILAR FLURIACHE GARCÍA-CARO 27
GLORIA GÁLVEZ HERNANDO 27
MARGA GARCIA CANELA 27
CRISTINA GARCIA FORTEA 28
M. PILAR GONZÁLEZ SERRET 28
JOSÉ JOAQUIN MIRA SOLVES 28
NÚRIA PAGÈS CASAS 29

SERGI RAMOS POZÓN 29
YOLANDA RODRIGUEZ ALFONSO 29
RAFAEL RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ 29
MONTSERRAT SORO ARTOLA 30
MARÍA LUISA TAMAYO CANILLAS 30
PERE TORAN MONSERRAT 30
MIQUEL ÀNGEL VICIANA RODRÍGUEZ 31

C1- CURSO BÁSICO DE ATENCIÓN AL PACIENTE

Objetivos

- ⇨ Dotar a los profesionales de conocimientos sobre el marco conceptual básico de la atención al usuario/paciente.

- ⇨ Ofrecer herramientas para implantar y desarrollar estrategias en materia de atención al ciudadano y usuario de los servicios de salud.

Programa

MÓDULO 1
El Sistema 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. Los Servicios de Atención al Usuario. La ética en la asistencia, conceptos básicos y el principio de autonomía. Ética profesional y de la organización.

MÓDULO 2
Derechos y Deberes de los Ciudadanos: Cartas de Derechos y Deberes. Las expectativas de los pacientes. La opinión del usuario: Métodos cualitativos y cuantitativos. La confidencialidad y el derecho a la intimidad. La confidencialidad en la atención telefónica, situaciones de riesgo. Aspectos legales y aplicación práctica.

MÓDULO 3
La comunicación, personal e institucional: Cómo gestionarla. Su importancia en la relación asistencial. Elementos de la comunicación. La escucha activa. Empatía y asertividad. Las reclamaciones y su impacto en los profesionales y en la organización.

Metodología
- ⇨ Sesiones teóricas y prácticas.

Duración
- ⇨ 15 horas.

C-2 CURSO AVANZADO DE ATENCIÓN AL PACIENTE

Objetivos

- ⇨ Desarrollar el marco conceptual y las estrategias en atención al paciente - usuario.
- ⇨ Dotar a los profesionales de conocimientos y habilidades en relación a su responsabilidad.
- ⇨ Ofrecer herramientas para poder gestionar el día a día y los requerimientos concretos y específicos de estos servicios.
- ⇨ Capacitar a los profesionales para el desarrollo de su función.

Programa

MÓDULO 1
El ciudadano como eje del sistema: La atención al usuario/cliente: marco conceptual y líneas estratégicas básicas. Las Unidades Administrativas: cartera de servicios.
Derechos y Deberes en el ámbito de la salud. Legislación y criterios de aplicación. La confidencialidad, el consentimiento informado, la participación.

MÓDULO 2
La gestión de equipos: El trabajo en equipo, la organización del servicio y la gestión del tiempo. El rol del responsable.

MÓDULO 3
Ética: Conceptos básicos. Necesidad de la ética. Principios éticos y proceso para la toma de decisiones en bioética. Ética profesional y de la organización. El liderazgo ético. La ética en el día a día.

MÓDULO 4
La comunicación en las organizaciones sanitarias. La información vs. comunicación. La importancia de saber comunicar. Comunicación personal e institucional. Elementos de la comunicación. La comunicación 2.0.

MÓDULO 5
La satisfacción del usuario de los servicios de salud. Metodología para conocer su opinión: Métodos cualitativos y cuantitativos. La gestión de las reclamaciones y la oportunidad de mejoras. La formación en Atención al Paciente.

Metodología
Sesiones teóricas y prácticas.

Duración
- ⇨ 25 horas.

C-3 LA OPINIÓN DEL USUARIO Y GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Objetivos

- ⇨ Dotar a los profesionales de conocimientos sobre cómo atender y gestionar las reclamaciones.

- ⇨ Ofrecer herramientas para la implantación de un proceso adecuado, que permita una buena gestión y resolución de la incidencia, que conlleve la satisfacción del usuario y sea útil a la propia organización.

Programa
MÓDULO 1
La atención a la persona: Marco conceptual y líneas estratégicas.
La opinión de las personas: Marco legal. Derechos y deberes de la ciudadanía.
MÓDULO 2
Proceso de atención y gestión a la opinión de la ciudadanía: Qué se entiende por reclamación, queja, sugerencia y agradecimiento. Acciones previas al proceso y su desarrollo.
MÓDULO 3
El impacto de las reclamaciones en la organización: Cómo atender y hacer una adecuada gestión de las reclamaciones.
Casos prácticos: Análisis de casos, respuesta y resolución.

Metodología
Sesiones teóricas y prácticas.

Duración

10 horas.

C-4 LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE. CAMBIO DE PARADIGMA EN LA ATENCIÓN SANITARIA DEL SXXI

Objetivos

- ⇨ Conocer la evolución de la atención centrada en la enfermedad a la atención centrada
- ⇨ en la persona
- ⇨ Entender como la experiencia del paciente es necesaria para una atención de calidad
- ⇨ Conocer los elementos que influyen en la experiencia del paciente
- ⇨ Diferenciar PROms y PREMs en una atención que aporte valor a los pacientes
- ⇨ Saber diseñar protocolos y procedimientos centrados en el paciente

Programa

Módulo 1
De la atención centrada en la enfermedad a la atención centrada en la persona
La experiencia del paciente. El tercer pilar de la calidad
Elementos clave que influyen en la experiencia del paciente
Módulo 2
Atención Sanitaria Basada en el Valor VBHC. PROMs y PREMs
Herramientas para captar y medir la experiencia de los pacientes. Metodologías
Cualitativas y cuantitativas

Metodología

Sesiones teóricas y prácticas

Duración

16 horas

C-5 PARTICIPACIÓN DEL PACIENTE, FAMILIA Y CIUDADANÍA EN LA ATENCIÓN

Objetivos

- ⇨ Saber qué es y qué no es participación
- ⇨ Identificar espacios de participación de los pacientes
- ⇨ Reconocer a los pacientes como actores clave para la mejora de la atención
- ⇨ Conocer herramientas para impulsar la participación de los pacientes

Programa

Qué es y qué no es participación
Participación del paciente como estrategia de mejora de la calidad
Participación del paciente en la investigación
Herramientas de participación ciudadana

Metodología

Sesiones teóricas y ejercicios prácticos

Duración

10 horas

C-6 LA BIOÉTICA: ÉTICA DE LOS PROFESIONALES Y LAS ORGANIZACIONES SANITARIAS

Objetivos

- ⇨ Descubrir la ética del día a día y 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 y asumir la necesidad imperativa de un comportamiento ético en los profesionales.
- ⇨ Ofrecer herramientas y habilidades para a 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.

Programa

MÓDULO 1

Terminología y aspectos básicos. Ética y moral. El problema de las sociedades plurales. Ética del individuo, de la organización, del profesional. Ética de la responsabilidad y la gestión del error. La responsabilidad social corporativa.

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. Los Comités de Bioética y sus funciones: el balance 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. Protocolo para la toma de decisiones morales.

MÓDULO 4

Guías para los profesionales y presentación de casos prácticos. El Consentimiento informado. El Testamento vital y el Documento de Voluntades Anticipadas. Diferentes formas de trabajar los aspectos éticos en un equipo.

Metodología

Sesiones teóricas y discusión de casos prácticos.

Duración

- ⇨ 16 horas.

C-7 MEDIACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS

Objetivos

- ⇨ Capacitar para distinguir los principales elementos del conflicto en el ámbito sanitario y sus actores.
- ⇨ Identificar el conflicto como algo natural en las relaciones humanas y por tanto, no tiene porqué ser negativo.
- ⇨ Proporcionar los elementos para saber realizar un análisis del conflicto.
- ⇨ Dar a conocer los recursos disponibles para gestionar los conflictos, ayudar a afrontarlos y resolverlos de forma positiva.
- ⇨ Conocer la mediación y sus posibilidades en el contexto sanitario.

Programa

MODULO 1
Qué 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. Diferentes estilos de abordar 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, emociones y visión sistémica. Aspectos prácticos para abordar el manejo de los conflictos en la actividad diaria

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

Duración

- ⇨ 16 horas.

C-8 HERRAMIENTAS PRÁCTICAS PARA INICIAR UNA INVESTIGACIÓN EN LAS UAC

Objetivos

- ⇨ Dotar a los profesionales de conocimientos suficientes para poder iniciar un proceso de investigación a partir de una idea y proponer un proyecto de investigación para preparar una solicitud a una convocatoria pública competitiva.
- ⇨ Crear una masa crítica de investigadores que sea capaz de generar nuevos proyectos de investigación y consolidar grupos y líneas en un futuro.

Programa

BLOQUE A (Contenido teórico)

- ⇨ Introducción al método científico. Principios de la investigación
- ⇨ Fuentes de información y estrategias de búsqueda bibliográfica. Recursos documentales en internet.
- ⇨ De la idea al protocolo. Fases iniciales y plan general de un proyecto de i investigación.
- ⇨ La medida: tipos de variables, instrumentos y unidades de medida. Prevalencia / Incidencia / Riesgo
- ⇨ Calcular el tamaño de la muestra. Significación estadística
- ⇨ Análisis de datos: conceptos, análisis descriptivo, análisis bivariado.
- ⇨ Cómo presentar la investigación. Diferentes formas y soportes para presentarla. Los artículos en revistes científicas. Las comunicaciones en congresos o jornadas. Elaboración de un resumen para comunicaciones

BLOQUE B (Trabajo práctico y herramientas)

- ⇨ Generación de ideas. Priorización. El diseño del estudio: Hipótesis y Objetivos
- ⇨ Clasificación de los diseños epidemiológicos. Estudios descriptivos. Material y Métodos: describimos variables y herramientas para la medida
- ⇨ Protección de datos y aspectos éticos. Los Comités de Ética E investigación.
- ⇨ Elementos gráficos de un póster. Resumir la información con tablas y gráficos.

Metodología

Participación de los alumnos. Exposiciones teóricas en base a ejemplos de la práctica diaria.
Estudio y discusión de los casos con trabajo de grupo como equipo de investigación simulando a la práctica real.

Duración

- ⇨ 20 horas.

C9 ALFABETIZACIÓN PARA LA SALUD: HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA DE LA COMUNICACIÓN ENTRE PROFESIONALES SANITARIOS Y USUARIOS

Objetivos

- ⇨ Introducir a los profesionales el concepto de alfabetización para la salud, la navegación de usuarios y la señalización en los centros sanitarios.
- ⇨ Dotar a los profesionales de herramientas para mejorar la comunicación entre profesionales y usuarios.

Programa

MÓDULO 1

- ⇨ ¿Qué es la alfabetización para la salud?
- ⇨ La navegación de usuarios en los centros sanitarios.
- ⇨ La señalización en los centros sanitarios.

MÓDULO 2

- ⇨ Mejores prácticas en comunicación oral entre profesionales sanitarios y usuarios.
- ⇨ Ejemplos y herramientas para facilitar la comunicación y adaptar el lenguaje más técnico al nivel de alfabetización de usuarios.

MÓDULO 3

- ⇨ Mejores prácticas en comunicación escrita entre profesionales sanitarios y usuarios.
- ⇨ Cómo elaborar contenidos adecuados a los usuarios.
- ⇨ Qué contenidos y herramientas se deben utilizar.

MÓDULO 4

- ⇨ Web y nuevas tecnologías.
- ⇨ Contenidos útiles y adaptados al usuario.

Metodología

Sesiones teóricas y prácticas.

Duración

- ⇨ 15 horas

C-10 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN PERSONAL E INSTITUCIONAL

Objetivos

- ⇨ Comprender la importancia de la comunicación como una herramienta clave para generar valor en el ámbito profesional y corporativo.
- ⇨ Desarrollar habilidades efectivas en la comunicación interpersonal e intrapersonal, que permitan establecer relaciones sólidas y mejorar la calidad de las interacciones con pacientes, compañeros y otros profesionales de la salud.
- ⇨ Conocer y aplicar los principios de la comunicación institucional y corporativa, para transmitir mensajes coherentes, generar confianza y fortalecer la imagen y reputación de un centro sanitario.
- ⇨ Desarrollar habilidades de comunicación asertiva para mejorar la capacidad de los profesionales de la salud para comunicarse de manera empática y comprensiva.
- ⇨ Fortalecer la comunicación efectiva en situaciones de crisis para comunicarse de manera efectiva y calmada en situaciones de emergencia, donde se requiere una comunicación clara, tranquilizadora y precisa.
- ⇨ Comprender el papel fundamental del profesional de la salud en la construcción de la marca y reputación corporativa de una institución, y adquirir las competencias necesarias para alinearse estratégicamente con los valores y objetivos de la organización.

Programa

La comunicación como palanca para crear valor
Habilidades en la comunicación interpersonal e intrapersonal
Comunicación institucional y comunicación corporativa
La importancia del profesional en la construcción de marca y reputación corporativa

Metodología

Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

Duración

- ⇨ 10 horas

C-11 HISTORIA CLÍNICA

Objetivos

- ⇨ Conocer la legislación estatal aplicable a la historia clínica.
- ⇨ Diferenciar conceptos clave: Documentación, Historia e Información Clínicas.
- ⇨ Identificar conceptos clave en la custodia, conservación y diferentes soportes de la historia clínica
- ⇨ Comprender otros conceptos clave en historia clínica y protección de datos: derechos del paciente, usos y acceso.
- ⇨ Conocer la historia clínica electrónica

Programa

- Legislación aplicable a la historia clínica.
- Los conceptos clave: documentación, historia e información clínica
- Tipos de historia clínica, según ámbito asistencial.
- El contenido de la historia clínica.
- Custodia, conservación y diferentes soportes.
- Diferentes usos de la historia clínica.
- Derechos de acceso a la historia clínica.
- Limitaciones a los derechos de rectificación y supresión.
- La historia clínica electrónica (HCE) como base del Sistema de Información Asistencial Integrado (SIAI)

Metodología

Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

Duración

- ⇨ 10 horas

P-1 PRESTACIONES DEL SISTEMA SANITARIO

Objetivos

- ⇨ Ofrecer los conocimientos básicos en este ámbito para un adecuado desarrollo profesional en la atención al usuario.
- ⇨ Actualizar conocimientos en relación con la cartera de servicios y prestaciones públicas.
- ⇨ Dar a conocer los aspectos legales y normativos para acceder a la cartera de servicios.

Programa

- ⇨ Las prestaciones del sistema público de salud: cartera básica. Acceso al sistema sanitario.
- ⇨ Prestaciones. Soporte a las unidades administrativas.
- ⇨ Aspectos legales, connotaciones y aplicación en la práctica diaria.

Metodología

Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

Duración

- ⇨ 8 horas

P-2 COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE RELACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Objetivos

- ⇨ Revisar los conocimientos sobre información y comunicación en los servicios de salud.
- ⇨ Ofrecer herramientas para mejorar las técnicas de comunicación

Programa

- ⇨ La información sanitaria: un derecho y un deber
- ⇨ La comunicación: conceptos y finalidades. Elementos de la comunicación. Sistemas de representación y claves no verbales
- ⇨ La capacidad de escucha. Las actitudes.
- ⇨ Todo comunica: personas e instituciones. Claves para gestionarla.

Metodología

Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

Duración

- ⇨ 4 horas

P-3 DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA EN EL ÁMBITO SANITARIO

Objetivos

- ⇨ Dar a conocer el marco conceptual básico en la atención al usuario.
- ⇨ Conocer los derechos y deberes de la ciudadanía en el sistema de salud.
- ⇨ Proporcionar herramientas para integrar los derechos en su organización.

Programa

- ⇨ Derechos y Deberes de los ciudadanos: conceptos legales y éticos.
- ⇨ Las cartas de derechos y deberes como contrato social y los principios que las orientan.
- ⇨ El compromiso de la organización sanitaria: respeto promoción e implantación de la carta de derechos y deberes. Evaluación de su cumplimiento.

Metodología

Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

Duración

- ⇨ 10 horas

P-4 CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Objetivos

- ⇨ Ofrecer a los profesionales conocimientos sobre la legislación relativa a la confidencialidad y el tratamiento de datos personales.
- ⇨ Proporcionar herramientas para actuar de acuerdo con el marco normativo, resolver dudas legales y aspectos jurídicos en relación con el tratamiento de datos personales.

Programa

- ⇨ Recogida y tratamiento de datos personales. Calidad y seguridad de datos.
- ⇨ Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO) y la ley de protección de datos.
- ⇨ La historia clínica y ficheros de los centros sanitarios. Condiciones y términos de conservación.
- ⇨ Protección a la confidencialidad de los datos de salud. Acceso a la historia clínica por el titular, los profesionales sanitarios y terceros.

Metodología

Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

Duración

- ⇨ 4 horas

P-5 VOLUNTADES PREVIAS O ANTICIPADAS. EL TESTAMENTO VITAL

Objetivos

- ⇨ Conocer la legislación vigente sobre el ejercicio de las voluntades previas o anticipadas.
- ⇨ Conocer los aspectos éticos entorno a este derecho de la ciudadanía.
- ⇨ Aprender a desarrollar este proceso desde los diferentes puntos de atención al usuario.

Programa

- ⇨ Las voluntades anticipadas o Testamento vital: aspectos legales y éticos.
- ⇨ Las voluntades anticipadas en un equipo de atención primaria y/o en un equipo de atención especializada: recomendaciones para un correcto proceso. Actuaciones previas al proceso. Ejercicio del derecho. Elementos a tener en cuenta.

Metodología

Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

Duración

- ⇨ 3 horas

P-6 AUTONOMÍA Y COMPETENCIA. EL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Objetivos

- ⇨ Dar a conocer el principio ético de la autonomía y el consentimiento informado como derecho.
- ⇨ Reflexionar sobre lo que representa el consentimiento informado, las situaciones de riesgo y los conflictos ético y legales.
- ⇨ Proporcionar herramientas para favorecer el cumplimiento del derecho a consentir.

Programa

- ⇨ El derecho a la información y al consentimiento informado (CI).
- ⇨ Aspectos éticos del CI en la comunicación.
- ⇨ Información ideal que se ha de proporcionar
- ⇨ Los documentos vinculados al CI

Metodología

Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

Duración

- ⇨ 4 horas

P-8 GESTIÓN POSITIVA DEL CONFLICTO

Objetivos

- ⇨ Identificar el conflicto como algo natural fruto de las relaciones humanas.
- ⇨ Analizar los principales elementos del conflicto.
- ⇨ Reconocer las principales causas del conflicto sanitario.
- ⇨ Reflexionar sobre el estilo de resolución de conflictos
- ⇨ Proporcionar herramientas y habilidades a los profesionales para afrontar y resolver los conflictos de forma positiva.

Programa

- ⇨ El conflicto, elementos y factores que intervienen
- ⇨ Características del conflicto en el ámbito sanitario.
- ⇨ Causas y costos del conflicto del conflicto el ámbito sanitario
- ⇨ Formas de afrontar el conflicto.
- ⇨ Paciente hostil: Factores de riesgo de conducta hostil o violenta.
- ⇨ Herramientas para la gestión positiva del conflicto: comunicación, gestión de las emociones, actitudes, técnicas que facilitan el diálogo.

Metodología

Sesiones teóricas, vivenciales, análisis de situaciones de conflicto.

Duración

- ⇨ 4 horas

P-13 APUNTES DE BIOÉTICA ENTORNO AL CIUDADANO

Objetivos

- ⇨ Dar a conocer la bioética y su aplicación con la ciudadanía a profesionales asistenciales y de primer contacto.
- ⇨ Facilitar herramientas para orientar buenas prácticas ante los retos actuales.

Programa

- ⇨ Modelo de atención sanitaria que queremos. Derechos y deberes de la ciudadanía
- ⇨ Derechos relacionados con la información clínica: la intimidad y la confidencialidad
- ⇨ El acceso a la información y la documentación clínica
- ⇨ El derecho a la participación responsable
- ⇨ Casos prácticos: debate

Metodología

Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

Duración

- ⇨ 5 horas

P-15 PROTECCIÓN DE DATOS EN EL ÁMBITO SANITARIO

Objetivos

- ⇨ Familiarizar a los profesionales con los cambios normativos de derechos y obligaciones en materia de protección de datos. Orientación en los requerimientos del RGPD y LOPD.

Programa

- ⇨ Requerimientos del RGPD en la organización sanitaria.
- ⇨ Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD)
- ⇨ Documento de información y compromiso del trabajador
- ⇨ Compromiso del personal en cuanto al secreto profesional
- ⇨ Derechos ARCO +
- ⇨ Compromiso de confidencial para alumnos, para residentes.
- ⇨ Contrato encargado de tratamiento.
- ⇨ Contrato encargado de tratamiento con datos de pacientes.
- ⇨ Cifrado de documentos.

Metodología

Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

Duración

- ⇨ 5 horas

RELACIÓN DE DOCENTES

RAQUEL ALONSO SEGURA

Licenciada en Documentación Universitat Oberta de Catalunya.
Diplomado en Trabajo Social Universitat Ramon Llull.
Delegada de Protección de Datos.
Experta en Responsabilidad Sanitaria.
Posgrado Gestión de Atención al Usuario.
Especialista en Planificación y Gestión de la Atención al Ciudadano.
Especialista en Calidad de la Atención al Ciudadano.
Máster en Pediatría Social y Clínica.
Posgrado La investigación en salud.
Posgrado Salud mental: enfoque integral.
Posgrado Cuidados Paliativos e intervención psicosocial.
Coordinadora Proceso Gestiones del Ciudadano del Consorci Sanitari Integral.

CANI AÑÓ CONSUEGRA

Licenciada en Sociología. Universidad Complutense de Madrid.
Diplomada en Trabajo Social. Universitat de València.
Máster Universitario en Dirección y Gestión Sociosanitaria. Universidad Internacional de la Rioja (UNIR)
Máster Título Propio en Calidad Asistencial y Atención al Usuario. Universidad Rey Juan Carlos de Madrid.
Programa avanzado en Dirección y Gestión de la Innovación Universidad Internacional de la Rioja (UNIR)
Actualmente, Coordinadora del Área de Humanización y Trabajo Social Sanitario. Gerencia Atención Integrada de Ciudad Real. Servicio de Salud de Castilla La-Mancha (SESCAM).
Principales Áreas de conocimiento y competencias específicas:

- CALIDAD PERCIBIDA y EXPERIENCIA DEL PACIENTE: Metodologías para el análisis de la experiencia del paciente, necesidades y satisfacción, y la puesta en marcha de acciones de mejora. (Técnicas investigación cualitativa, Grupos Focales, Patient Journey, Mapas de empatía etc.)
- HUMANIZACIÓN de la ASISTENCIA SANITARIA. Despliegue estrategias institucionales Humanización. Dinamización y gestión de grupos de trabajo para la planificación, desarrollo y seguimiento de proyectos en este ámbito.
- PARTICIPACIÓN CIUDADANA en Salud. Colaboración institucional con Asociaciones de pacientes y familiares, y Gestión de Programas de Voluntariado Sanitario y Social en colaboración con entidades sociales y otros agentes de la comunidad.
- TRABAJO SOCIAL SANITARIO. Gestión y Dirección de Equipos y Programas de Trabajo Social Sanitario e intervención Sociosanitaria.

HORTENSIA AGUADO BLAZQUEZ

Diplomada en Enfermería y Licenciada en Geografía e Historia. Universidad de Barcelona.
Máster en Gestión de la Calidad en la Empresa. Universidad Politécnica de Catalunya.
Diplomada en Metodología de evaluación y mejora de la calidad. Universidad Autónoma de Barcelona.

Suficiencia investigadora en el programa de Doctorado “Calidad asistencial centrada en el paciente” per la Universidad Miguel Hernández de Elche.
Ha trabajado como coordinadora técnica de Calidad y responsable del Plan de Encuestas de Satisfacción del Servicio Catalán de Salud.
Actualmente colabora en la Agencia de Calidad y Evaluación Sanitaria de Catalunya.

XAVIER BURJONS ALÉS

Licenciado en Filología Catalana - UB
Dirección Estratégica de la Comunicación – ESADE
Postgraduado en Dirección de Márquetin – UOC
Profesor de la Escola d’Administració Publica de Catalunya: Máster de Planificació Lingüística de la Fundació Universitat de Girona: Innovació i Formació
Actualmente trabaja como a Cap de la Unitat d’Atenció al Ciutadà i Comunicació de la Regió Sanitaria Girona.

MONICA FERNANDEZ AGUILERA

Licenciatura en Periodismo. Universitat Pompeu Fabra (UPF)
Licenciatura en Humanidades. Universitat Pompeu Fabra (UPF)
Máster en Dirección de Marqueting y Comunicación. Universitat Oberta de Catalunya (UOC)
Postgrado en Liderazgo Femenino. Escola Superior de Comerç Internacional – (ESCI-UPF)
Cursos especializados en Health Literacy.
Trabaja en en el grupo especializada en Alfabetización para la Salud (health literacy) de la Xarxa Catalana de Hospitals Promotors de la Salut (HPH-Catalunya.
En la actualidad responsable de Comunicación Interna en el Consorci Sanitari Integral.

RAMON FIGUERAS SABATER

Abogado en ejercicio con más de 30 años de experiencia, la mayoría en Derecho Sanitario.
Miembro fundador de la Asociación de Juristas de la Salud y máster en Propiedad Intelectual i Industrial por el ICAB.
Socio de FJM Advocats, donde asesora jurídicamente a personas en derecho civil y a entidades del ámbito de la salud y de la investigación biomédica.
Durante más de 20 años ha sido jefe de la Asesoría Jurídica del Hospital Clínic de Barcelona y de las entidades participadas creadas bajo su dirección.
Ha ejercido como profesor de Legislación Sanitaria en la Escuela Universitaria de Enfermería y Fisioterapia Gimbernat (UAB) y del Máster de Gestión Hospitalaria y de Servicios Sanitarios (UB). Como miembro de la Comisión de Derecho Sanitario del Colegio de Abogados de Barcelona, da clases en el curso de Derecho Sanitario.
Es co-autor del libro ***Aspectos Legales en Medicina de Urgencias,*** ha colaborado con revistas como ***Calidad Asistencial*** o ***Gastroenterología Continuada*** y ha impartido numerosas ponencias relacionadas.

PILAR FLURIACHE GARCÍA-CARO

Licenciada en Ciencias de la Información (Periodismo) Universidad Complutense. Madrid.
Máster en Dirección de Comunicación Corporativa. Universidad Católica de Ávila.
Técnico en Artes Plásticas y Diseño. Escuela de Arte de Talavera la Reina (Toledo)
Vocal por Madrid, Castilla-La Mancha y Castilla León de la Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad.
Vocal de la Asociación de Donantes de Sangre de Talavera de la Reina.
Miembro de la Comisión Técnica de Humanización de la Consejería de Sanidad de Castilla-La Mancha.
Miembro del Comité de Accesibilidad Universal del Área Integrada de Talavera de la Reina.
Miembro del grupo de trabajo de Mejora de la Comunicación Sanitaria de la Fundación Signo.
Miembro del grupo evaluador del modelo de calidad europeo EFQM en la Gerencia de Atención Primaria de Talavera (Toledo)
Coordinadora de contenidos del programa de radio "Hablemos de Salud" en la cadena SER Talavera de la Reina.
Con formación y experiencia en el diseño de planes de comunicación corporativa y de humanización de la asistencia sanitaria, relación con medios de comunicación, gestión de contenidos web, comunicación en áreas digitales como community manager, organización de eventos y protocolo, gestión de la calidad y coordinación equipos.
Participación en diferentes jornadas y congresos y coautora de varias publicaciones.
En la actualidad Responsable de Humanización y Comunicación Corporativa. Gerencia de Atención Integrada de Talavera de la Reina. Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM).

GLORIA GÁLVEZ HERNANDO

Doctora en Psicología Social por la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB)
Grado en enfermería por la Universidad de Barcelona (UB)
Licenciada en geografía e Historia por la Universidad de Barcelona (UB)
Máster en Investigación Cualitativa (UAB)
Máster en Organizaciones de Salud. consultoría gestión conflictos. (mediación sanitaria) IL3
Máster en gestión de servicios de enfermería (UB)
Profesora colaboradora del grado de ingeniería biomédica (UPF)
Docente en la formación online de: "Comunicación con el paciente y familia" y "Gestión de conflictos" en UCF.
Desde 2003 jefa de unidades de atención al Usuario en diferentes organizaciones sanitarias: Hospital de Bellvitge, Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas y Hospital Vall Hebrón.
Actualmente coordinadora del proyecto Experiencia de Paciente en la atención sanitaria pública de Catalunya

MARGA GARCIA CANELA

Diplomada en Trabajo Social. Universidad de Barcelona.
Postgraduada en Gestión de la Calidad. Institut Català de la Salut (ICS)

Responsable de Atención a la Ciudadanía del Institut Català de la Salut (ICS)
Formada en gestión por procesos y planificación sanitaria a nivel local.
Experiencia como docente en formación pregrado de Trabajo Social, en interculturalidad y prevención de prácticas tradicionales perjudiciales; así como en procedimientos administrativos sanitarios, en diversos ámbitos de Atención al Ciudadano.
Ha colaborado en diversas publicaciones en Prevención de Prácticas Tradicionales Perjudiciales, así como en trabajos de investigación relacionados con el Trabajo Social en Atención Primaria de Salud y en Atención al Usuario en el ámbito sanitario.
Socia de la SEAUS.

CRISTINA GARCIA FORTEA

Licenciada en Medicina i Cirurgia per la Universitat de Barcelona, 1992.
Especialista en Cardiología en el Hospital de Bellvitge, 1995 – 2000.
Formación en Calidad y Seguredad del Paciente per la Fundación Avedis Donavedian 2006.
Licenciada en Dirección de Sistemas Integrales de Salud per ESADE, 2008-2009.
Titulación del Programa IESE Enfocados Contabilidad y Finanzas dirigido a personal Directivo, 2016.
Màster en Bioètica per l'Institut Borja de Bioètica (Universitat Ramon Llull), 2020-2021.
Curso de Experiència de Pacient ESADE, 2021.
Docente en el Curso de postgrado de Calidad y Seguridad Asistencial y Legal Campus Docent Sant Joan de Déu. Barcelona.
En la actualidad adjunta a Dirección del Hospital de Bellvitge.
Miembro de la Junta Directiva de la Sociedad Española de Atención al Usuario SEAUS.

M. PILAR GONZÁLEZ SERRET

Diplomada en Enfermería por la Universidad de Barcelona.
Diploma en dirección de Enfermería. Escuela de Alta Dirección y Administración. EADA
Docente en cursos de postgrado en las Universidades de Barcelona y Girona.
Ha sido Responsable de Atención al Usuario y Coordinadora de Procesos de Atención al Usuario en las Direcciones de Atención Primaria Baix Llobregat Centre y Esquerra de Barcelona del Institut Català de la Salut (ICS) y miembro del Comité de Ética de Atención Primaria.
Coordinadora y coautora de los libros "Claves para la gestión de la Atención al Usuario en los servicios de salud" y "El administrativo de la salud: conceptos básicos para alcanzar la excelencia profesional"
Socia de la SEAUS y actualmente Vocal de Imagen Corporativa, Web y Publicaciones.

JOSÉ JOAQUIN MIRA SOLVES

Licenciado en Psicología. Universidad de Valencia.
Doctor en Psicología. Universidad Autónoma de Madrid.
Especialista en Psicología Clínica y Máster en Calidad y Seguridad del Paciente por la Universidad Miguel Hernández.
Especialista en Organización Sociosanitaria. Universidad Complutense de Madrid.

Certificado de Aptitud en Gestión de la Calidad en los Servicios. Universidad Politécnica de Madrid.
Catedrático de Psicología Social. Universidad de Miguel Hernández de Elche.

NÚRIA PAGÈS CASAS

Diplomada en Turismo por la Universitat de Girona (UdG)
Máster en Organizaciones de Salud. Consultoría gestión conflictos. (mediación sanitaria) IL3.
Máster en Gestión y Dirección Instituciones Sanitarias. UAB Casa Convalescència.
Vocal de Formación Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad (SEAUS)
Profesora colaboradora del CFP Sant Llàtzer del CFGS Documentación y Gestión Administrativa.
Desde el 2008 y hasta la actualidad, Directora de Gestión de Pacientes y Atención a la Ciudadanía del Consorci Sanitari de Terrassa (CST)

SERGI RAMOS POZÓN

Doctor en Filosofía. Universidad de Barcelona.
Máster en Ciudadanía y Derechos Humanos (bioética y éticas aplicadas). Universidad de Barcelona.
Actualmente profesor de bioética en la Universidad de Barcelona y en la Universidad de Vic, también es consultor en la UOC en el Grado de Educación Social (Ética aplicada a la educación social).
Ha realizado estancias de investigación en la University of Essex y en el King's College London.
Su ámbito de especialización es la bioética y la salud mental, aunque también ha analizado cuestiones sobre el final de vida, confidencialidad, discapacidad, derechos humanos y la relación asistencial, entre otros.

YOLANDA RODRIGUEZ ALFONSO

Diplomada en Trabajo Social. Universitat de Barcelona
Máster en Terapia Familiar Sistémica.
Máster en Mediación y Resolución Alternativa de conflictos.
Experta en Responsabilidad Sanitaria.
Posgrado de Gestión de Atención al Usuario.
Especialista en Ética y Carta de Derechos de la Atención al Ciudadano.
Especialista en Calidad y procesos de la Atención al Ciudadano.
Miembro Comité de ética asistencial del Consorci Sanitari Integral
Coordinadora Proceso Opinión del Ciudadano del Consorci Sanitari Integral
Miembro SEAUS

RAFAEL RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ

Diplomado en Enfermería. Universidad de Barcelona (UB)
Máster en Resolución de conflictos y mediación sanitaria. UB.
Máster en Administración y Gestión de Enfermería. UB.
Máster en Bioética. Instituto Borja de Bioética.
Miembro del comité de Ética de Investigación Clínica del Centro de Medicina Regenerativa de Barcelona.
Socio de la SEAUS.

MONTSERRAT SORO ARTOLA

Màster en Educació i TICs. Universitat Oberta de Catalunya (UOC)
Licenciatura en Comunicación Audiovisual. Universitat Oberta de Catalunya (UOC)
Diplomatura en Educación Social. Universidad Nacional de Educación a distancia (UNED)
Forma parte del Grupo de Health Literacy (Alfabetización para la salud) de la Xarxa Catalana d'Hospitals Promotors de la Salut (HPH Catalunya)
Actualmente ejerce como profesora de secundaria en el Institut Bonanova de FP Sanitària del PSMAR, en Barcelona.

MARÍA LUISA TAMAYO CANILLAS

Licenciada en Medicina y Cirugía. Universidad del País Vasco.
Especialista en Documentación Médica. Universidad Autónoma de Barcelona.
Curso de Introducción a la Informática aplicada a la Medicina. Universidad de Oviedo.
Especialista Universitario en Gestión de Sistemas de Información Sanitaria. Universidad de Valladolid.
Diploma de Especialización de Desarrollo Directivo en Instituciones Sanitarias. Escuela Nacional de Sanidad.
Especialista Universitario en Gestión Sanitaria. Universidad de Oviedo.
Diploma de Mediación Sanitaria. Organización Médica Colegial de España.
Jefa del Servicio de Atención al Ciudadano del Área Sanitaria V (Gijón) del Servicio de Salud del Principado de Asturias.
Profesora en la actualidad de los Másteres Universitarios de: Documentación Médica de la Universidad de Valencia y de Gestión de Pacientes de la Universidad de Valladolid.
Forma parte de las siguientes Comisiones/Comités del Área Sanitaria: Historia Clínica, Seguridad de Sistemas de Información Asistencial y Ética Asistencial, además del Comité director de Historia Clínica Electrónica del Principado de Asturias.
Socia de la Sociedad Española de Documentación Médica (SEDOM) y su filial autonómica (ADMA), de la Sociedad Española de Informática de la Salud (SEIS), de PASQAL (Sociedad de Calidad Asistencial del Principado de Asturias)
Vocal Territorial de la SEAUS.

PERE TORAN MONSERRAT

Médico especialista en Medicina Familiar y Comunitaria.
Diplomado en Sanidad.
Diplomado en diseño y estadística en Ciencias de la Salud.
Máster en Dirección de Instituciones Sanitarias.
Profesor Asociado del Departamento de Medicina de la Universidad de Girona.
Coordinador de la Unitat de Suport a la Recerca Metropolitana Nord, IDIAP Jordi Gol del Institut Català de la Salut.

MIQUEL ÀNGEL VICIANA RODRÍGUEZ

Licenciado en Administración y Dirección de Empresas (ADE). Universidad Oberta de Cataluña (UOC)
Licenciado en Teología. Facultad de Teología de Cataluña.
Diplomado en Ciencias Empresariales. Universidad Autónoma de Barcelona (UAB)
Postgrado en Gestión de la Calidad en la Atención Primaria. Institut Català de la Salut (ICS) y Centro de Innovación y Desarrollo Empresarial (CIDEM)
Formación para formadores internos en la atención al público. ICS.
Jefe de Atención al Usuario en Hospital de la Santa Creu i Sant Pau de Barcelona.
Profesor colaborador de competencias TIC en la UOC.
Socio de la SEAUS.