



**SEAUS**

Sociedad Española de  
Atención al Usuario de la Sanidad

*OFERTA FORMATIVA DE LA  
SEAUS*

*PARA EMPRESAS  
E INSTITUCIONES SANITARIAS*

*Año 2022*

*Desde la 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 los cursos 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](mailto:secretaria@seaus.net)

Todos los cursos pueden impartirse de forma presencial, semi presencial u on-line en función de la demanda de cada empresa.

Responsable del Ámbito de Formación: **Sr. Rafael Rodríguez Rodríguez.**



Presentamos a continuación un resumen nuestra oferta para el año 2022.

## CURSOS

Pág.

C-1. Curso básico de Atención al Paciente	4
C-2. Curso avanzado de Atención al Paciente	5
C-3. La opinión del usuario y gestión de las reclamaciones	6
C-4. Mejora de la calidad percibida de los servicios sanitarios	7
C-5. Metodologías para conocer la opinión de la ciudadanía	8
C-6. Bioética: ética de los profesionales y las organizaciones sanitarias	9
C-7. Gestión positiva del conflicto y mediación	10
C-8. Herramientas prácticas para iniciar una investigación en las UAC	11
C-9. Alfabetización para la salud: herramientas para la mejora de la comunicación entre profesionales sanitarios y usuarios	12

## PÍLDORAS FORMATIVAS

Pág.

P-1. Prestaciones del sistema sanitario	13
P-2. Comunicación como herramienta de relación interna y externa	14
P-3. Derechos y deberes de la ciudadanía en el ámbito sanitario	15
P-4. Confidencialidad y protección de datos	16
P-5. Voluntades previas o anticipadas. El testamento vital	17
P-6. Autonomía y competencia. El consentimiento informado	18
P-7. Bioética en el contexto de urgencias	19
P-8. Gestión positiva del conflicto	20
P-9. Coaching de identidad y coaching por valores	21
P-10. Programación neurolingüística aplicada en salud	22
P-11. Inteligencia emocional	23
P-12. Acompañar en procesos de pérdidas y final de vida	24
P-13. Apuntes de bioética entorno al ciudadano	25
P-14. Técnicas en Atención al Ciudadano	26
P-15. Protección de datos en el ámbito sanitario	27

## RELACIÓN DE DOCENTES

Pág.

Relación de docentes	28 – 32
----------------------	---------

## 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.

## **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.



### 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 al usuario- cliente: Marco conceptual y 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 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.

## MEJORA DE LA CALIDAD PERCIBIDA DE LOS SERVICIOS SANITARIOS

---

### Objetivos

- ⇒ Dotar a los profesionales de herramientas para identificar y adoptar elementos de mejora continua de la calidad, en la práctica diaria, de los servicios sanitarios.
- ⇒ Encuadrar el papel de la evaluación de la satisfacción de la ciudadanía en los modelos de calidad.
- ⇒ Capacitar para asumir el compromiso de mejora continua de los servicios sanitarios y sociosanitarios desde la visión de la ciudadanía.

### Programa

- El enfoque de los servicios a las personas usuarias: elementos a tener en cuenta.
- Cómo disponer de información fiable, válida y continua para la mejora de los servicios.
- Técnicas de abordaje para la escucha activa. El enfoque cualitativo: análisis de contenidos, técnicas grupales y entrevistas.
- Medir la satisfacción del usuario y la calidad de los servicios: enfoque cuantitativo. Construcción de cuestionarios y diseño de estudios.

### Metodología

Sesiones teóricas y prácticas.

### Duración

- ⇒ Entre 10 - 12 horas

**C-5**  
**METODOLOGÍAS CUALITATIVAS**  
**PARA CONOCER LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES**

---

### Objetivos

- ⇒ Establecer las bases para una atención centrada en el paciente.
- ⇒ Proporcionar conocimientos sobre las diversas metodologías para conocer y evaluar la satisfacción del cliente.
- ⇒ Conocer y saber aplicar técnicas de investigación cualitativa.
- ⇒ Capacitar para diseñar, planificar y conducir estudios de calidad a través de encuestas de opinión.

### Programa

#### MODULO 1

- El paciente como informante fiable y válido.
- La investigación cualitativa (ICL). Técnicas, características. Investigación cualitativa vs cuantitativa. Fiabilidad y validez. Limitaciones de la ICL.
- Preguntas clave en estudios cualitativos. Sistema de inclusión de participantes. Precauciones metodológicas y ejemplos de aplicación.
- Ventajas, limitaciones y ejemplos de técnicas del grupo Focal, Nominal y del Metaplan.
- Los estudios con pacientes basados en encuestas. Elementos para considerar.

#### MODULO 2

- Diseño y puesta en práctica de un estudio basado en las técnicas de grupos Focal, Nominal y Metaplan.
- Ventajas, limitaciones y ejemplos de las técnicas Delphi y Philips 6/6.
- AMFE y su aplicación en calidad y seguridad de pacientes.
- Diseño individual de un estudio ICL paso a paso.
- Diseño individual de un estudio basado en encuestas paso a paso.

### Metodología

- ⇒ Sesiones teóricas y ejercicios prácticos sobre la base de una investigación simulada.

### Duración

- ⇒ 16 horas

## 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.

### **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.

## 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 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 revistas 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 activa 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 teórica y práctica.

### Duración

- ⇒ 15 horas

### **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**

- ⇒ 4 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



## **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**

- ⇒ 4 horas



## **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



## 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



## **Objetivos**

- ⇒ Dar a conocer la bioética y su aplicación en contextos de atención inmediata.
- ⇒ Proporcionar herramientas a los profesionales para orientar buenas prácticas ante algunos de los retos actuales.

## **Programa**

- Introducción a la bioética.
- Procesos de final de vida: muerte digna, rechazo al tratamiento.
- Situaciones conflictivas en pacientes con trastorno mental.
- El menor maduro.

## **Metodología**

- ⇒ Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

## **Duración**

- ⇒ 4 horas

### **Objetivos**

- ⇒ Capacitar para distinguir los principales elementos del conflicto en el ámbito sanitario.
- ⇒ Identificar el conflicto como algo natural fruto de las relaciones humanas.
- ⇒ Proporcionar herramientas a los profesionales para afrontar y resolver los conflictos de forma positiva.

### **Programa**

- El conflicto, elementos y factores que intervienen: las emociones.
- Factores de riesgo del conflicto o conducta hostil.
- Herramientas para la gestión del conflicto: comunicación, gestión de las emociones, actitudes, separar la persona del problema. Aspectos prácticos del manejo del conflicto.
- La mediación en el ámbito sanitario.
- Origen del conflicto en el ámbito sanitario. Principales actores. Diferentes estilos de abordaje.
- Habilidades comunicativas para manejar de forma positiva el conflicto. Lenguaje verbal y no verbal. Escucha activa. Comunicación asertiva

### ⇒ **Metodología**

Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

### **Duración**

⇒ 4 horas

### Objetivos

- ⇒ Dotar a los profesionales de conocimientos del “Qué es y no es” el Coaching
- ⇒ Fomentar el proceso de alineación entre lo que “pienso, siento, digo y hago”

### Programa

- Conocer y comprender los beneficios de las competencias en coaching personal en la salud, toma de decisiones, aprendizaje y rendimiento personal.
- Conocer e identificar cuáles son los valores importantes para mí, para poder desarrollar un proceso de auto-coaching.
- Aprender a detectar necesidades para fomentar avances en la comunicación y metas.
- Entrenar y potenciar fortalezas y redirigir las áreas de mejora de mi vida.
- Valores, contravalores y creencias (limitantes).
- Potenciar la confianza y la autoestima y disponer de herramientas que me permitan avanzar hacia lo que Sí quiero, alejándome de aquello que no quiero.
- Marcar un objetivo.

### Metodología

- ⇒ Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

### Duración

- ⇒ 2 - 4 horas

### **Objetivos**

- ⇒ Dotar a los profesionales de conocimientos sobre la Programación Neurolingüística (PNL), y de cómo la mente procesa la información.
- ⇒ Ofrecer herramientas que nos permitan modelar y cambiar patrones que no funcionan para mejorar la comunicación conmigo y con los demás.

### **Programa**

- Presuposiciones del Modelo PNL
- Niveles Neuro-lógicos:
  - a. Entorno
  - b. Comportamiento y actitud
  - c. Capacidades y habilidades
  - d. Creencias y valores
  - e. Identidad
  - f. Transpersonal
- Centrado Transpersonal. Consciencia plena del aquí y ahora
- Explorando creencias y negociando con la enfermedad
- La preocupación
- Estado referencial
- Anclajes

### **Metodología**

- ⇒ Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

### **Duración**

- ⇒ 2 - 4 horas



## **Objetivos**

- ⇒ Dotar a los profesionales conocimientos sobre las emociones, identificarlas y gestionarlas.
- ⇒ Ofrecer herramientas para desarrollar la autoconciencia y la autogestión emocional

## **Programa**

- Concepto de inteligencia emocional
- Teoría de las inteligencias múltiples
- Evolución del cerebro: reptiliano, límbico y neocórtex
- La inteligencia interpersonal e intrapersonal
- Las emociones básicas y tipos de emociones
- Emociones y salud
- Secuestros emocionales

## **Metodología**

- ⇒ Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

## **Duración**

- ⇒ 2 - 4 horas



### Objetivos

- ⇒ Dotar a los profesionales de competencias para mejorar las respuestas en situaciones de crisis, pérdidas y duelos.
- ⇒ Ofrecer herramientas para integrar las pérdidas y el duelo como parte del proceso de aprendizaje de la vida.

### Programa

- Antropología, cultura y rituales
- La vivencia de la muerte. Nueva ética. Acompañamiento eficaz.
- Relación de ayuda. Gestión emocional.
- Temas pendientes, heridas abiertas.
- Kin Tsugui. El arte de reparar.
- Reconciliación y perdón.
- Decir adiós.

### Metodología

- ⇒ Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

### Duración

- ⇒ 2 - 4 horas

### 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



### Objetivos

⇒ Desarrollar habilidades propias como herramienta técnica en atención al ciudadano.

### Programa

- Comunicación como herramienta de relación interna y externa.
- Coaching de identidad y coaching por valores
- Gestión positiva del conflicto
- Trabajo en equipo en atención al usuario.

### Metodología

⇒ Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

### Duración

⇒ 6 horas

### **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

---

### ISABEL ALBÓ POQUÍ

Enfermera Diplomada.  
Postgrado de Bioética y Calidad de Vida. Universidad de Barcelona.  
Máster de especialización en gestión y metodología de la calidad asistencial. Fundación Avedis Donabedian.  
Máster de Mediación en Organizaciones de Salud. Consultoría en Gestión de Conflictos. Les Heures – IL3 - Universidad de Barcelona.  
Postgrado en conflicto y violencia social. La mediación en la resolución de conflictos. Escuela Universitaria de Enfermería del Hospital de Sant Joan de Déu.  
Postgrado en Coaching Estructural y Coaching Sistémico.  
Practitioner en Programación Neurolingüística (PNL) y Master en PNL–Instituto Gestalt.  
Intervención y terapia estratégica / Coaching estratégico – Instituto Gestalt.  
Postgrado en Life Coaching de Identidad y Postgrado en Inteligencia emocional – Fundación Fundares – Universidad Central de Catalunya.  
Socia de la SEAUS.

### 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

### 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.<sup>[1]</sup>  
Actualmente colabora en la Agencia de Calidad y Evaluación Sanitaria de Catalunya.

### **M. ROSA CARULLA RAICH**

Diplomada en Enfermería.  
Máster en Mediación, gestión y resolución de conflictos. Universidad de Bellaterra.  
Máster en Bioética. Universidad Ramón Llull.  
Responsable de la Unidad de Atención al Usuario de Althaia. Red Asistencial de Manresa.  
Profesora colaboradora de la Fundación Universitaria del Bages.  
Socia de la SEAUS.

### **MONICA FERNANDEZ AGUILERA**

Licenciatura en Periodismo. Universitat Pompeu Fabra (UPF)  
Licenciatura en Humanidades. Universitat Pompeu Fabra (UPF)  
Máster en Dirección de Marketing 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 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.

### **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.

### **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, donde actualmente colabora como Vocal de Imagen Corporativa, Web y Publicaciones de la Junta Directiva.

### **JOSÉ JOAQUÍN 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.

### **SERGI RAMOS POZÓN**

Doctor en Filosofía. Universidad de Barcelona.  
Máster en Ciudadanía y derechos humanos (bioética y éticas aplicadas). Universidad de Barcelona.  
Actualmente es 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 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 SEAUS  
Miembro Comité de ética asistencial del Consorci Sanitari Integral  
Coordinadora Proceso Opinión del Ciudadano del Consorci Sanitari Integral

#### **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 donde colabora como Tesorero de la Junta Directiva.

#### **OLGA RUESGA FERNÁNDEZ**

Diplomada en Trabajo Social. Universidad de Barcelona (UB)  
Licenciada en Geografía e Historia. Universidad Autónoma de Bellaterra (UAB)  
Máster en Bioética y Derecho. Universidad de Barcelona (UB)  
Postgrado en Comunicación Institucional. Universidad Pompeu Fabra.  
Máster en Gestión y Dirección de Empresas Sanitarias. Fundación Doctor Robert – UAB.  
Dirección y Gestión en Márqueting. ESADE.  
Actualmente ejerce como Gerente de l'Institut Municipal de Serveis Personals de Badalona.  
Ha asesorado a nivel de consultoría en comunicación corporativa y atención al cliente, en el ámbito de la sanidad, y ha realizado numerosas intervenciones públicas en esta materia.  
Socia de la SEAUS.

### **MONTSERRAT SORO ARTOLA**

Màster en educació i tics. Universitat Oberta de Catalunya (UOC)  
Licenciatura en Comunicació 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.

### **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 Catalunya (UOC)  
Licenciado en Teología. Facultad de Teología de Catalunya  
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.  
Actualmente Jefe de Atención al Usuario en Hospital de la Santa Creu i Sant Pau de Barcelona y profesor colaborador de competencias TIC en la UOC.  
Socio de la SEAUS.