



Catálogo de Especialidades Formativas

PROGRAMA FORMATIVO

Gestión Administrativa Asistente Clínico

Septiembre 2021

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA ASISTENTE CLÍNICO
Familia Profesional:	SANIDAD
Área Profesional:	ATENCIÓN SANITARIA
Código:	SANT13
Nivel de cualificación profesional:	3

Objetivo general

Gestionar la atención de pacientes, procesos, información y documentación clínica asociada, aumentando el valor de la práctica clínica de los equipos multidisciplinares.

Relación de módulos de formación

Módulo 1	Sistema sanitario y modelo de atención centrada en la persona	25 horas
Módulo 2	Gestión de pacientes y de su experiencia	30 horas
Módulo 3	Lenguaje y Terminología médica	105 horas
Módulo 4	Archivo y documentación sanitaria	35 horas
Módulo 5	Atención Psicosocial y Empoderamiento de la Persona atendida	55 horas
Módulo 6	Calidad, Seguridad e innovación centrada en la persona	35 horas

Modalidades de impartición

Presencial

Teleformación

Duración de la formación

Duración total en cualquier modalidad de impartición 285 horas

Teleformación Duración total de las tutorías presenciales: 0 horas

Requisitos de acceso del alumnado

Acreditaciones/ titulaciones	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none">- Título de Bachillerato o equivalente- Título de Técnico Superior (FP Grado Superior) o equivalente.- Certificado de Profesionalidad de nivel 3- Título de Grado o equivalente
Experiencia profesional	Experiencia laboral mínima de 2 años (2000 horas) como administrativo
Modalidad de teleformación	Además de lo indicado anteriormente, los participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma virtual en la que se apoya la acción formativa.

Justificación de los requisitos del alumnado

Habr  acreditado mediante documentación de la titulación o certificación académica y de la experiencia profesional.

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none">- Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes- Diplomado, Ingeniero, Arquitecto Técnico o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes.
Experiencia profesional mínima requerida	Experiencia mínima de 5 años de trabajo en el sector salud y/o en educación en salud
Competencia docente	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none">- Certificado de Profesionalidad de Docencia de la Formación Profesional para el Empleo- Máster universitario de formación de formadores- Experiencia docente mínima de 2 años académicos (como docente en centros de formación en salud, institutos, universidades..., y/o como docente interno a las organizaciones de salud – mentor, tutor, orientador, formador/a...-)- Formación continua (mínimo 60 h) sobre habilidades docentes, formadores, y/o de facilitación de procesos de aprendizaje de adultos
Modalidad de teleformación	Además de cumplir con las prescripciones establecidas anteriormente, los tutores-formadores deben acreditar una formación, de al menos 30 horas, o experiencia, de al menos 60 horas, en esta modalidad y en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.

Justificación de las prescripciones de formadores y tutores

Habrá que documentar con certificación de la organización o de la empresa donde se haya prestado la actividad, la experiencia profesional docente, donde consten específicamente el detalle de las tareas, actividades y funciones desarrolladas, el año en el que se han desarrollado y el número total de horas dedicadas a estas

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m² para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)
Aula de gestión	45 m ²	2,4 m ² / participante

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión	<ul style="list-style-type: none">- Mesa y silla para el formador- Mesas y sillas para el alumnado- Material de aula- Pizarra- PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, ca�n con proyección e Internet para el formador

	<ul style="list-style-type: none"> - PCs instalados en red e Internet con posibilidad de impresión para los alumnos. - Software específico para el aprendizaje de cada acción formativa: <ul style="list-style-type: none"> · eCAP y otro software de gestión clínica
--	---

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m²/ participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Aula virtual

Si se utiliza el aula virtual han de cumplirse las siguientes indicaciones.

<ul style="list-style-type: none"> • Características
<ul style="list-style-type: none"> - La impartición de la formación mediante aula virtual se ha de estructurar y organizar de forma que se garantice en todo momento que exista conectividad sincronizada entre las personas formadoras y el alumnado participante así como bidireccionalidad en las comunicaciones. - Se deberá contar con un registro de conexiones generado por la aplicación del aula virtual en que se identifique, para cada acción formativa desarrollada a través de este medio, las personas participantes en el aula, así como sus fechas y tiempos de conexión.
<ul style="list-style-type: none"> • Otras especificaciones
<p>Plataforma de aprendizaje que permita la conexión síncrona de docentes y alumnado, con sistema incorporado de audio, vídeo y posibilidad de compartir archivos, la propia pantalla u otras aplicaciones tanto por el docente como por el alumnado, con registro de los tiempos de conectividad.</p>

Para impartir la formación en **modalidad de teleformación**, se ha de disponer del siguiente equipamiento

Plataforma de teleformación:

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá alojar el material virtual de aprendizaje correspondiente, poseer capacidad suficiente para desarrollar el proceso de aprendizaje y gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo, y reunir los siguientes requisitos técnicos de infraestructura, software y servicios:

- **Infraestructura**
- Tener un rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:
 - a) Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas de formación profesional para el empleo que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando que el número máximo de alumnos por tutor es de 80 y un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
 - b) Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 300 Mbs, suficiente en bajada y subida.
- Estar en funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.

- **Software:**

- Compatibilidad con el estándar SCORM y paquetes de contenidos IMS.
- Niveles de accesibilidad e interactividad de los contenidos disponibles mediante tecnologías web que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
- El servidor de la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 40 a 43 de la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como, en lo que resulte de aplicación, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas respecto del tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Disponibilidad del servicio web de seguimiento (operativo y en funcionamiento) de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo V de la Orden/TMS/369/2019, de 28 de marzo.

- **Servicios y soporte**

- Sustentar el material virtual de aprendizaje de la especialidad formativa que a través de ella se imparta.
- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que de soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. Las formas de establecer contacto con este servicio, que serán mediante teléfono y mensajería electrónica, tienen que estar disponibles para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, manteniendo un horario de funcionamiento de mañana y de tarde y un tiempo de demora en la respuesta no superior a 48 horas laborables.
- Personalización con la imagen institucional de la administración laboral correspondiente, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

Con el objeto de gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, la plataforma de teleformación integrará las herramientas y recursos necesarios a tal fin, disponiendo, específicamente, de herramientas de:

- Comunicación, que permitan que cada alumno pueda interactuar a través del navegador con el tutor-formador, el sistema y con los demás alumnos. Esta comunicación electrónica ha de llevarse a cabo mediante herramientas de comunicación síncronas (aula virtual, chat, pizarra electrónica) y asíncronas (correo electrónico, foro, calendario, tablón de anuncios, avisos). Será obligatorio que cada acción formativa en modalidad de teleformación disponga, como mínimo, de un servicio de mensajería, un foro y un chat.
- Colaboración, que permitan tanto el trabajo cooperativo entre los miembros de un grupo, como la gestión de grupos. Mediante tales herramientas ha de ser posible realizar operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos, así como creación de «escenarios virtuales» para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo (directorios o «carpetas» para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats privados para los miembros de cada grupo).
- Administración, que permitan la gestión de usuarios (altas, modificaciones, borrado, gestión de la lista de clase, definición, asignación y gestión de permisos, perfiles y roles, autenticación y asignación de niveles de seguridad) y la gestión de acciones formativas.
- Gestión de contenidos, que posibiliten el almacenamiento y la gestión de archivos (visualizar archivos, organizarlos en carpetas –directorios- y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos), la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos archivos, y la creación de contenidos.

- Evaluación y control del progreso del alumnado, que permitan la creación, edición y realización de pruebas de evaluación y autoevaluación y de actividades y trabajos evaluables, su autocorrección o su corrección (con retroalimentación), su calificación, la asignación de puntuaciones y la ponderación de las mismas, el registro personalizado y la publicación de calificaciones, la visualización de información estadística sobre los resultados y el progreso de cada alumno y la obtención de informes de seguimiento.

Material virtual de aprendizaje:

El material virtual de aprendizaje para el alumnado mediante el que se imparta la formación se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (objetivos y resultados de aprendizaje) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido cumpla estos requisitos:

- Como mínimo, ser el establecido en el citado programa formativo del Catálogo de Especialidades Formativas.
- Estar referido tanto a los objetivos como a los conocimientos/ capacidades cognitivas y prácticas, y habilidades de gestión, personales y sociales, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permitan su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 2159 Profesionales de la salud no clasificados bajo otros epígrafes
- 33221018 Técnicos superiores en documentación sanitaria
- 3329 Técnicos de la sanidad no clasificados bajo otros epígrafes

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo)

Centro móvil

Es posible impartir esta especialidad en centro móvil.

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: SISTEMA SANITARIO Y MODELO DE ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

OBJETIVO

Identificar el funcionamiento y la organización del sistema de salud y social en el territorio, desde la perspectiva de planificación y prestación de servicios especialmente desde la vertiente usuarios, pacientes y familias.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 25 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Descripción del sistema sanitario
 - Concepto de salud. Evolución de la atención en salud
 - Modelo de organización del sistema de salud
 - Ley general de sanidad
 - Modelo sanitario en el Estado
- Especificaciones del modelo sanitario en el territorio
 - Estructura del sistema sanitario, organismos y roles
 - El sistema público de salud, el sistema concertado y privado
 - Las mutualidades y las contraprestaciones de servicio
 - La tarjeta sanitaria individual
- Reconocimiento de las normativas
 - Protección de datos
 - Prevención de Riesgos Laborales
 - Carta de derechos y deberes de los ciudadanos
 - Ley de accesibilidad
 - Planes de decisión anticipada
 - Normativas aplicables a la gestión sanitaria: gestión de utilización de camas, filiación en fichero de pacientes, ingresos y altas en urgencias y otros servicios

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Valoración de la importancia de la atención y orientación de personas atendidas respecto a elementos globales del sistema de salud en el territorio
- Desarrollo de actitudes responsables en la gestión de las principales tareas administrativas con las instituciones sanitarias, aplicando la normativa vigente.
- Sensibilización ante la gestión y prevención de conflicto, a partir del propio marco normativo y legal que regula el conjunto de la actividad en el sector.
- Capacidad de trabajar en equipo multidisciplinar (médicos, enfermeras, ...)

OBJETIVO

Identificar el rol y la función del administrativo asistente clínico en relación al conjunto del sistema de salud, y específicamente en la gestión de pacientes y de la experiencia del paciente durante su interacción con nuestra organización.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 30 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Caracterización del Modelo de Atención Centrada en la Persona
 - Modelo de Atención Centrada en la Persona
 - Integración de la visión Salud, Social, Comunitaria
 - Envejecimiento y Dependencia
 - Plan de Atención Integral Social y Sanitaria (PAISS)
 - Detección de Necesidades para la Prestación de Servicios
- Definición de protocolos, procedimientos y gestión de procesos
 - Protocolos administrativos
 - Procedimientos
 - Procesos de trabajo
 - Quejas y reclamaciones
 - Satisfacción, expectativas, necesidades e indicadores asociados
- Gestión de procesos transversales centrados en la persona atendida
 - Aplicaciones informáticas específicas
 - Registro de datos
 - Catálogos de pruebas y servicios sanitarios
 - Soporte vital básico, primeros auxilios
 - Códigos de alerta

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Desarrollo de actitudes responsables en la gestión de las primeras tareas administrativas relacionadas con las instituciones sanitarias, aplicando la normativa vigente.
- Autonomía en el manejo de aplicaciones informáticas de gestión de agendas y de gestión clínico administrativas necesarias para facilitar el conjunto de funciones.
- Sensibilización para potenciar la experiencia del paciente: comunicación y relación con pacientes y familiares, incluyendo la Gestión de quejas, reclamaciones y Gestión y prevención de conflictos.
- Adaptabilidad al entorno y demostración de autocontrol y gestión de las emociones.
- Capacidad de trabajo en equipo multidisciplinar (médicos, enfermeras, ...) en el centro
- Demostración de una actitud rigurosa en la gestión y atención administrativa (presencial y telemática), siguiendo los protocolos, procedimientos y procesos establecidos.

MÓDULO DE FORMACIÓN 3: LENGUAJE Y TERMINOLOGÍA MÉDICA

OBJETIVO

Aplicar la terminología médica para facilitar la comunicación, la atención y la gestión de la actividad asistencial

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 105 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales:0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Conocimiento de las características, estructura y formación de los términos clínicos
 - Origen de la terminología médica
 - Características de los términos clínicos
 - Tipos semánticos de términos médicos
 - Raíces, prefijos y sufijos y partículas en la terminología médica
 - Normalización en la terminología
 - Abreviaturas en la documentación sanitaria
- Caracterización de la anatomía humana
 - Sistemas y aparatos del organismo humano
 - Funciones de los diferentes sistemas y aparatos
 - Regiones y cavidades corporales
 - Terminología de dirección y posición
 - Procesos fisiopatológicos
- Clasificación y relación de las diferentes especialidades médicas y fisiopatológicas
 - Especialidades médicas
 - Especialidades fisiopatológicas
- Identificación de la fisiopatología de sistemas y aparatos y reconocimiento de trastornos
 - Del sistema cardiovascular
 - Del aparato respiratorio
 - Aparato digestivo
 - Aparato genitourinario
- Distinción de las pruebas más frecuentes
 - Exploraciones complementarias
 - Trastornos médicos
 - Procedimientos quirúrgicos

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Concienciación de la importancia del rigor en la aplicación adecuada de la terminología médica en la comunicación con pacientes, familias y otros profesionales de la organización.
- Buena disposición para aplicar los elementos y reglas de construcción de términos médicos de forma correcta.
- Capacidad para clasificar y relacionar trastornos y enfermedades con especialidades médicas

OBJETIVO

Diseñar y elaborar documentos sanitarios aplicando los criterios y normativas establecidas, utilizando después una adecuada gestión del archivo y de la historia clínica compartida.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 35 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales:0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Descripción de los diferentes tipos de documentación clínica
 - Tipos y funciones. Características
 - Marco regulatorio
- Comprobación y adaptación de la documentación clínica
 - Aplicación adecuada de la normalización documental
 - Adaptación a la normativa sanitaria, protección de datos y políticas del centro.
 - Adecuación formal del documento
 - Aplicación de protocolos y mejora continua.
- Caracterización de la estructura de la historia clínica
 - Documentos, contenidos, funciones, roles y usuarios
 - Flujos de circulación y Marco regulatorio
- Descripción del archivo clínico
 - Sistemas de archivo y circuitos documentales
 - Control y evaluación
 - Métodos y herramientas informáticas

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Capacidad para diseñar, analizar y elaborar documentación clínica, comprobando su adecuación.
- Demostración de una actitud rigurosa en la gestión de las historias clínicas, rellenando los apartados propios del área administrativa
- Desarrollo de actitudes responsables en la realización del archivo clínico y gestión de documentos.
- Asimilación de la importancia de una correcta utilización de aplicaciones informáticas y de una continua actualización.
- Concienciación de la necesidad de desarrollar una actitud constante en la aplicación de protocolos para la calidad y mejora continua
- Capacidad de escucha activa, empatía y asertividad, poniendo a la persona atendida en el centro.

MÓDULO DE FORMACIÓN 5: ATENCIÓN PSICOSOCIAL Y EMPODERAMIENTO DE LA PERSONA ATENDIDA

OBJETIVO

Dar respuesta a las necesidades de las personas atendidas, a través de una comunicación empática, asertiva, centrada en la persona, humana y con valores

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 55 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Identificación del marco comunicativo y relacional clave con la persona atendida
 - Estilos relacionales de cada persona
 - Estrategias de adaptación del estilo propio al de la otra persona
- Aplicación de los canales y la estrategia de la comunicación y la atención no presencial de las personas.
 - Vía digital (síncrona y no síncrona)
 - Vía telefónica (síncrona y no síncrona por SMS u otros)
- Identificación de los diferentes estados psicológicos de la persona atendida
 - Perfiles y estados
 - Circunstancias psicológicas que generan disfunciones en los comportamientos
 - Alteraciones de comportamiento ante circunstancias psicológicas especiales
- Valoración de la importancia de la orientación y el asesoramiento en el ámbito clínico
 - Expectativas y necesidades
 - Proceso de orientación y asesoramiento
 - El valor des de la perspectiva del usuario o persona atendida
- Delimitación de las encuestas de satisfacción
 - Valor de las encuestas
 - Conexión con los indicadores de mejora de la experiencia de los pacientes
- Descripción del marco normativo establecido
 - Carta de derechos y deberes de los pacientes
 - Ley de accesibilidad
 - Otras normativas aplicables

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Valoración de la importancia de la adaptación de la comunicación a cada persona atendida, para ofrecer una atención personalizada de acuerdo con el estilo relacional de cada paciente y persona.
- Sensibilización para aplicar técnicas y protocolos de comunicación e interrelación, en función de los diferentes momentos y estados psicológicos de la persona atendida.
- Desarrollo de actitudes empáticas con las necesidades y expectativas de las personas atendidas.
- Demostración de una actitud rigurosa en la atención y gestión de las consultas, sugerencias, quejas, reclamaciones de las personas atendidas y preocupación por la mejora continua a partir de ellas.
- Capacidad de autocontrol para gestionar de manera adecuada situaciones de agresión física y/o verbal (tanto presenciales como de manera remota o telefónica)

MÓDULO DE FORMACIÓN 6: CALIDAD, SEGURIDAD E INNOVACIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

OBJETIVO

Aplicar criterios de calidad y de mejora continua en la atención y gestión administrativa, para implementar mejoras que aumenten la experiencia de los pacientes y las personas atendidas

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 35 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Análisis de las políticas y normativas de calidad aplicables
 - Los errores más frecuentes
 - Políticas de calidad en los centros
- Descripción de las normativas de acreditación de centros
 - Estándares de calidad
 - Join Comission
 - ISO, EFQM y otras acreditaciones internacionales
 - Acreditaciones propias a nivel estatal
- Definición de la dimensión seguridad de pacientes
 - La seguridad como dimensión de calidad
 - La seguridad compromiso de todos
 - Errores, casi errores, eventos adversos
- Aplicación y uso de herramientas de notificación de eventos adversos
 - Notificación de eventos adversos
 - Aplicaciones informáticas de notificación de errores
- Identificación de los errores, eventos adversos, y gestión y análisis de las causas de estos
 - Análisis y gestión de los datos e información
 - Análisis Modal Causa Efecto, y Causa Raíz.
- Relación de la primera, segunda y tercera víctima
 - La primera víctima: el paciente, la persona atendida y la familia.
 - La segunda víctima: el/la profesional que ha participado en el evento adverso
 - La tercera víctima: la organización
- Experimentación con conocimientos para mejorar la atención la experiencia de los pacientes y personas atendidas.
 - Aplicación de herramientas de design thinking a la gestión de la calidad y la seguridad
 - Utilización tecnologías y digitalización por error = 0
- Descripción de procesos de cambio y transformación. Adaptabilidad, flexibilidad
 - Tendencias de cambio en el sector
 - Competencias personales ante el cambio
 - Trabajo en equipo y adaptabilidad

- Aplicación de las TIC y transformación digital, para mejorar la atención de las personas atendidas
 - eHealth, mMhealth y salud digital
 - Facilitadores tecnológicos 4.0 (robótica, realidad virtual, IA, Big Data, Impresión 3D,...)
 - Sensores, wearables, y otras tecnologías en la persona y domicilios
- Utilización de los aprendizajes y lecciones aprendidas para la mejora continua
 - Learnability y aprender a aprender
 - Monitoreo de información y tendencias
 - Participación en redes colaborativas profesionales

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Valoración de la importancia de la incorporación de mecanismos de calidad y seguridad de pacientes, como un instrumento clave para evitar errores
- Capacidad de gestión de herramientas y recursos para la gestión y análisis de errores y eventos adversos.
- Aplicación responsable de herramientas digitales (TPSC Cloud) para la notificación de eventos adversos y errores
- Capacidad de autocontrol y soporte emocional a la primera (familia) y segunda víctima (uno mismo, o un compañero o compañera) involucrado en un error o evento adverso
- Uso de herramientas y habilidades participativas y dinámicas co-creativas, para involucrar a los pacientes a la hora de repensar y mejorar
- Buena disposición para la mejora continua, el aprendizaje a lo largo de la vida, la incorporación de cambios y la gestión del conocimiento.

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.