



| | | | | | | |
|---|--|--------|-------------------------|----------------------|--|--|
| Denominación | HUMANIZACIÓN Y TRATO ADECUADO EN EL ENTORNO SANITARIO: Entrenamiento en habilidades | | | | | |
| Línea estratégica (indicar)/necesidad sentida | Mejora de la calidad de atención al usuario | | | | | |
| Destinatarios | Personal sanitario y no sanitario de contacto con usuarios del sistema sanitario. | | | | | |
| N.º de ediciones | Participantes por edición | 25 | Total participantes | | | |
| N.º horas | 20 | | Act. Acreditada (Sí/No) | Nº créd. | | |
| Nombre Proveedor | Consultores M&TT, S.L. | | | | | |
| Metodología | Tipo ac. formativa | Taller | Modalidad | Teleformación | | |

Calendario previsto:

Lugar de impartición:

Objetivos:

- Enfocar la actividad asistencial hacia la persona y no solo a la enfermedad.
- Utilizar estrategias de comunicación con los pacientes que favorezcan la comprensión y la participación en las decisiones relativas a su salud.
- Mejorar las competencias de comunicación con las personas usuarias en conductas clave:
 - Lenguaje corporal positivo
 - Escuchar y utilizar mensajes en “eco”
 - Transmitir información eficazmente
 - Controlar reacciones espontáneas.
 - Utilizar un lenguaje positivo
 - Manejar situaciones de irritación y hostilidad.

Contenido y horas de cada módulo:

| | | | | |
|---|---|--|---|-------|
| WEBINAR 1 fecha de inicio | INTRODUCCIÓN AL CURSO Y LA PLATAFORMA DE TELEFORMACIÓN DEL SALUD <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de humanización. Modelos • La alerta sanitaria: una prueba de fuego para modelo asistencial. • Factores impulsores y dificultades para la humanización. | Plataforma de teleformación Programa de Videoconferencia Presentación de diapositivas Pantalla compartida Comunicación síncrona entre participantes. | Presentación personal ante el grupo Seguimiento de la presentación e Intervención y planteamiento de dudas durante el webinar. | 2 ½ h |
| MÓDULO 1. LA ORIENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN SANITARIA HACIA LA PERSONA | <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de la estructura del curso, actividades y criterios de evaluación. • Utilización de la plataforma de teleformación | Documentación electrónica Fichas de trabajo Tutoriales Instrumento de Percepción Humanizado Asist. Sanit. Comunicación vía FOROS Ejemplos de cursos | Estudio del material didáctico Práctica: Cumplimentar instrumento I.P.H.S.A. | 3 h |

| | | | | |
|---|---|--|---|-------|
| MÓDULO 2. INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRATO | <ul style="list-style-type: none"> • Competencias personales que favorecen la percepción de un trato humanizado por parte de los pacientes. • Las Competencias Emocionales • Test de Competencias Emocionales • Mapa de empatía • Video forum | Documentación electrónica Tutoriales Test de Competencias Emocionales Instrumento Mapa de empatía Comunicación vía FOROS | Estudio del material didáctico Visionado de tutoriales Práctica: Test de Comp. Emocionales Práctica: Elaborar mapa de empatía. Storytelling | 4 h |
| MÓDULO 3. COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE: habilidades personales | <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades de escucha: Técnica del eco • Barreras a la comunicación con el paciente • Escuchar las emociones y sentimientos • Lenguaje verbal y no verbal en la relación con los usuarios • Comunicación de retorno. Dar información. • Video forum | Documentación electrónica Tutoriales Vídeo didáctico Comunicación vía FOROS | Estudio del material didáctico Práctica: Cuestionario de Escucha Video forum | 4 h |
| WEBINAR 2 | <ul style="list-style-type: none"> • Revisión destrezas temas anteriores • Presentación de casos | Programa de videoconferencia/webinar (Jitsi meet). Pantalla compartida Comunicación síncrona entre participantes. Ejemplos | Seguimiento de la presentación e Intervención y resolución de dudas durante el webinar. | 2 ½ h |
| MÓDULO 4. MANEJO DE SITUACIONES DIFÍCILES | <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades sociales • Técnicas asertivas para el manejo humanizado de situaciones difíciles • Prácticas de técnicas asertivas | Documentación electrónica Cuestionario Asertividad Vídeos didácticos Comunicación vía FOROS | Estudio del material didáctico Práctica: Cuestionario de asertividad Video forum | 4 h |