Catálogo de Especialidades Formativas

PROGRAMA FORMATIVO

CALIDAD ASISTENCIAL EN MUTUAS COLABORADORAS CON LA SEGURIDAD SOCIAL (MCSS)

Diciembre 2024

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL
SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL
SEPE
SISTEMA NACIONAL DE EMPLEO

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	CALIDAD ASISTENCIAL EN MUTUAS COLABORADORAS CON LA SEGURIDAD SOCIAL (MCSS)
Familia Profesional:	SANIDAD
Área Profesional:	SERVICIOS Y PRODUCTOS SANITARIOS
Código:	SANP0048
Nivel de cualificación profesional:	1

Objetivo general

Reconocer los principios esenciales de calidad en la prestación de servicios y de la atención asistencial que proporcionan las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social (MCSS) a los pacientes.

Relación de módulos de formación

Módulo 1	Principios básicos de la calidad sanitaria de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social (MCSS).	18 horas
Módulo 2	Información, sistemas y atención hospitalaria	18 horas

Modalidades de impartición

Presencial
Teleformación

Duración de la formación

Duración total en cualquier modalidad de impartición	36 horas
Teleformación	Duración total de las tutorías presenciales: 0 horas

Requisitos de acceso del alumnado

No se exige ningún requisito para acceder a la formación, aunque se han de poseer las habilidades de la comunicación lingüistica suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

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.

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes preferiblemente de la rama sanitaria.Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitécto Técnico o el título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes preferiblemente de la rama sanitaria.Técnico o Técnico Superior de una Familia Profesional relacionada con la rama sanitariaCertificado de profesionalidad de nivel 2 relacionado con la rama sanitaria
Experiencia profesional mínima requerida	Experiencia mínima de seis meses en un puesto de trabajo relacionado con tareas administrativa dentro de una institución sanitaria en el caso de no cumplir con la acreditación requerida.
Competencia docente	Se requiere un mínimo de un año o 300 horas de experiencia como docente. Este requisito no será de aplicación en caso de estar en posesión de alguna de las siguientes titulaciones:- Máster del Profesorado- Estudios universitarios pedagógicos (Magisterio, Psicología, Psicopedagogía o Pedagogía)- CAP- Certificado de Profesionalidad de Docencia de la Formación Profesional para el Empleo SSCE0110 o equivalente
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.

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m² para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)
Aula polivalente	30.0 m²	2.0 m² / participante

Espacio formativo	Equipamiento
Aula polivalente	- 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, cañón con proyección e Internet para el formador.

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

Características
• 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.

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

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,

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 cumplimento 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

- 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

- 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

- Comunicación, que permitan que cada alumno pueda interaccionar 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

- 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

- 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

- 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

- 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

- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciase pedagógicamente de tal manera que permiten 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

- 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
- 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
- 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

- 36131039 TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS, EN GENERAL

- 45001019 EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS CON TAREAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO NO CLASIFICADOS BAJO OTROS EPÍGRAFES
- 21111011 MÉDICOS ESPECIALISTAS EN MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA

- 43091029 EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS, EN GENERAL

- 21111020 MÉDICOS, MEDICINA GENERAL

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

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

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN 1:	**Principios básicos de la calidad sanitaria de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social (MCSS).**

OBJETIVO

Reconocer los servicios de calidad sanitaria ofrecidos por las instituciones que colaboran con la Seguridad Social a través de las mutuas colaboradoras (MCSS), con el fin de proporcionar una respuesta sanitaria efectiva y basada en los principios de calidad, destacando la importancia del trabajo en equipo entre los profesionales de la salud para lograr resultados óptimos en la atención al paciente.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 18 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Desarrollo de los principios básicos de calidad de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social (MCSS).

- Determinación de Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social (MCSS).
- Distinción de los principios básicos fundamentales que garantizan que las

Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social proporcionen un servicio de calidad.

- Descripción de los objetivos de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social según Ley 35/2014, de 26 de diciembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social en relación con el régimen jurídico de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.
- Descripción de las funciones de las MCSS.
- Descripción de las ventajas de afiliación a las MCSS de los trabajadores.

- Conocimiento sobre la calidad de servicio en el entorno sanitario.

- Desarrollo de los sistemas de gestión de la calidad.
- Formulación de los principios básicos sobre gestión de calidad de la Norma ISO 9000.

- Definición de calidad.
- Definición de calidad en salud.
- Reconocimiento de cobertura sanitaria universal de las MCSS
- Identificación del objetivo de la cobertura sanitaria universal de las MCSS.
- Exposición de las medidas para lograr una prestación de servicios sanitarios de calidad.
- Formulación de las características que definen un servicio sanitario.
- Formulación de medidas según la OMS que favorecen la calidad en la salud.

- Integración de los equipos de trabajo en las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social (MCSS).

- Determinación sobre la importancia de la Integración del equipo de trabajo para la mejora de la calidad sanitaria.
- Formulación de los beneficios del trabajo en equipo en la calidad de atención sanitaria.

- Identificación de buenas prácticas por el personal sanitario en beneficio del trabajo en equipo.
- Descripción sobre las estrategias para la Integración de equipos de trabajo.
- Interpretación de la escala "Actitudes Hacia el Trabajo en Equipo" que determina el efecto de la educación interprofesional en la calidad de la atención y el trabajo en equipo.

- Explicación sobre la admisión y atención al paciente en las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social (MCSS).

- Determinación de los aspectos fundamentales sobre el proceso de admisión.

- Descripción de la información sobre los servicios disponibles, así como los derechos y deberes del/la paciente y el proceso de atención en la recepción.
- Selección de la documentación necesaria para el proceso de admisión.
- Descripción de la valoración inicial realizada en el proceso de admisión.

- Distinción de los pasos sobre el seguimiento del/la paciente tras la admisión.

- Descripción de la evaluación médica tras la admisión.
- Definición del Plan de Atención Individualizado y descripción de la información que incluye.
- Reconocimiento de la importancia del trabajo interdisciplinar en la atención al paciente.
- Planificación del seguimiento y coordinación entre profesionales en la evolución del/la paciente.
- Determinación de los servicios de salud con los que se coordina las MCSS en la atención al paciente.

- Estudio del uso sostenible y adecuado de recursos sanitarios en las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social (MCSS), así como gestión de residuos producidos, con el objetivo de lograr una mejora en la salud pública y respetar el medio ambiente en coherencia con parte de las directrices indicadas en la Ley 7/2021, de 20 de mayo de cambio climático.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Establecimiento de una buena comunicación entre el personal sanitario para proporcionar una respuesta sanitaria de calidad al paciente.
- Concienciación de la importancia de trabajar en equipo dentro del sistema sanitario.
- Implicación con las campañas de sensibilización sobre el cambio climático que afecta directamente a la salud de los pacientes.

MÓDULO DE FORMACIÓN 2: Información, sistemas y atención hospitalaria

OBJETIVO

Definir el sistema de información sanitaria utilizado por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social (MCSS), identificando oportunidades de mejora continua en la gestión de datos y en procesos de atención al paciente.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 18 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Desarrollo del Sistema de información sanitaria del Sistema Nacional de Salud.

- Formulación de los objetivos y contenidos de la información según la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud.

- Definición de la Información en las MCSS.
- Descripción de la importancia de la información en la atención al paciente.
- Formulación de la eficiencia en la Gestión de Recursos para la Información en la Atención al Paciente.
- Conocimiento sobre el funcionamiento del Sistema de Información Hospitalaria en las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social (MCSS).

- Interpretación de la importancia del Sistema de Información Hospitalaria en MCSS

- Estructura del Sistema de Información Hospitalaria en MCSS
- Identificación de las características del Sistema de Información Hospitalaria.
- Descripción de los colectivos al que va dirigido.
- Formulación de los derechos por parte de las Administraciones autonómicas

y estatales al sistema de información sanitaria.

- Determinación de Sistema de Información Integrado.

- Identificación de los elementos del sistema de información.
- Descripcion del sistema de información INIHOS (información Inter hospitales).
- Descripción del sistema de información SICPRO (Sistema de información del Contrato Programa).
- Descripción del sistema de información INFHOS (Información hospitalaria).

- Distinción de los sistemas de información en las MCSS,

- Definición y descripción de las características de la historia cínica.
- Definición y descripción de los Sistemas de Gestión de Recursos.
- Descripción sobre las características de las plataformas de comunicación.

- Formulación de los beneficios de los sistemas de información en la atención al paciente.
- Conocimiento sobre la atención hospitalaria en las MCSS.

- Distinción de los tipos de atención sanitaria: Atención médica especializada, rehabilitación y cirugías y procedimientos.
- Interpretación del proceso de atención sanitaria: Admisión, evaluación y trabamiento y seguimiento.

- Descripción de los beneficios sobre la atención hospitalaria.
- Identificación de los desafías de la información y sistemas en la atención hospitalaria.

- Desarrollo de las medidas de mejora continua en las MCSS.

- Estimación sobre la evolución de la asistencia sanitaria en España.
- Determinación de los atributos de la calidad asistencial en las MCSS.
- Determinación de los modelos para gestionar la calidad.
- Determinación de los “contratos programas”.
- Determinación de la lista de espera.

- Descripción del funcionamiento de las listas de espera.
- Identificación de los desafíos de las listas de espera: Demoras, equidad, transparencia.

- Distinción de medidas de percepción de la satisfacción del paciente con los servicios recibidos.

- Descripción del funcionamiento de los protocolos de calidad en beneficio de la atención y admisión del paciente.
- Descripción de las encuestas de satisfacción al paciente.
- Identificación de los elementos de medida en la encuesta de satisfacción del paciente.
- Reconocimiento del concepto de paciente satisfecho e insatisfecho.

- Determinación de las auditorías de calidad.
- Organización de las características de las auditorías de calidad.

- Identificación de los tipos de auditorías de calidad.
- Descripción de las fases del desarrollo de la auditoría.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Concienciación de la importancia de gestionar la información de manera eficiente para una mejora de la calidad de la atención, y optimización de los recursos y seguridad del paciente.

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 explicite, 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.