Catálogo de Especialidades Formativas

PROGRAMA FORMATIVO

COMUNICACIÓN SANITARIA EFICAZ

Enero 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:	COMUNICACIÓN SANITARIA EFICAZ
Familia Profesional:	SANIDAD
Área Profesional:	ATENCIÓN SANITARIA
Código:	SANT0089
Nivel de cualificación profesional:	1

Objetivo general

Utilizar las técnicas de expresión oral y los principios de comunicación no verbal e inteligencia emocional para adaptar el proceso de interlocución con el paciente a las características especiales del entorno sanitario y garantizar, así, que la comunicación sea efectiva y eficiente.

Relación de módulos de formación

Módulo 1	HABILIDADES DE COMUNICACIÓN, EXPRESIÓN ORAL Y TÉCNICAS PARA LA MEJORA DE LA COMUNICACIÓN EN EL ENTORNO SANITARIO	48 horas
Módulo 2	INTELIGENCIA EMOCIONAL, INFLUENCIA EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN DE LAS ACTITUDES PERSONAL Y PERCEPCIÓN INDIVIDUAL EN EL ENTORNO SANITARIO	32 horas

Modalidades de impartición

Presencial

Teleformación

Duración de la formación

Duración total en cualquier modalidad de impartición	80 horas
Teleformación	Duración total de las tutorías presenciales: 0 horas

Requisitos de acceso del alumnado

Acreditaciones / titulaciones	No se requieren acreditaciones/titulaciones. No obstante, se han de poseer las habilidades de comunicación lingüística suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.
Experiencia profesional	No se requiere
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 del Grado correspondiente u otros títulos equivalentes preferiblemente en la rama sanitaria o ciencias sociales y jurídicas. - Diplomado, Ingeniero técnico, Arquitecto técnico o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes preferiblemente en la rama sanitaria o ciencias sociales y jurídicas. - Técnico o Técnico Superior de la familia: Sanitaria o Servicios Socioculturales y a la Comunidad. - Certificado de profesionalidad del nivel 2 o 3 de la Familia profesional: Sanidad o Servicios Socioculturales y a la Comunidad.
Experiencia profesional mínima requerida	Se requiere una experiencia profesional de 3 meses en actividades relacionadas con la materia a impartir.
Competencia docente	Se requiere un mínimo de un año o 300 horas de experiencia como docente, o 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 - Acreditación docente para teleformación: formador/a on-line 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

- 21111020 MÉDICOS, MEDICINA GENERAL
- 36131039 TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS, EN GENERAL
- 21211010 ENFERMEROS DE CUIDADOS GENERALES
- 21541016 LOGOPEDAS
- 56111013 AUXILIARES DE ENFERMERÍA
- 56291016 CELADORES DE CENTRO SANITARIO Y/O CAMILLERO
- 21521010 FISIOTERAPEUTAS, EN 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:	**HABILIDADES DE COMUNICACIÓN, EXPRESIÓN ORAL Y TÉCNICAS PARA LA MEJORA DE LA COMUNICACIÓN EN EL ENTORNO SANITARIO**

OBJETIVO

Conocer las habilidades de comunicaciones y sus características e identificar los elementos que participan en la expresión oral y su aplicación práctica en el entorno sanitario.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 48 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

• Conocimiento de la comunicación interpersonal y sus características dentro del entorno sanitario
• Distinción de los niveles de interacción entre personas.
- Conocimiento de las interacciones que se establecen en la comunicación interpersonal: Simétricas y complementarias
- Conocimiento de los niveles de interacción en las relaciones interpersonales: Distante, lejano, próximo, cercano e íntimo
• Identificación de los tipos de mensajes interpersonales: racionales y emocionales
• Conocimiento de los tipos de habilidades de comunicación
- Identificar las habilidades que nos ayudan en nuestra comunicación: oral: habilidades visuales, vocales y verbales
• Importancia del autoconcepto en la comunicación interpersonal.
• Conocimiento de la expresión verbal y su origen y su aplicación práctica en la comunicación oral.
- Distinción de los elementos que participan en la comunicación oral dentro del entorno sanitario.
o Conocimiento de la expresión verbal y sus elementos
o Conocimiento de los componentes paralingüísticos que juegan papel importante en la efectividad de la comunicación.
o Identificación de los aspectos más importantes de la voz: Volumen, entonación,

claridad, tono, velocidad, Perturbaciones de la voz o la fluidez del habla
o Conocimiento de los tonos de voz más usuales y su volumen
o Descripción de aspectos como el control de la respiración y la importancia de la postura en relación a la voz para una comunicación personal eficaz.
• Adquisición de las técnicas que mejoran la expresión oral en el entorno sanitario
- Conocimiento de los aspectos que mejoran la expresión verbal
o Estudio de los reguladores en la respiración, la vibración, los resonadores, la lengua, garganta y mandíbula, las pausas, retroalimentación auditiva y la velocidad en el discurso.

Habilidades de gestión, personales y sociales

• Valoración de la importancia de la identificación de los agentes que participan en la expresión oral en los procesos de comunicación de un entorno sanitario y así mejorarlo.
• Interés por la mejora de nuestra percepción interpersonal y conocimiento de las técnicas para mejorar nuestra comunicación oral y por consiguiente una mejor atención a los usuarios del entorno sanitario.
• Capacidad para mejorar nuestras relaciones de comunicación con el equipo de trabajo que interviene en el entorno sanitario.

MÓDULO DE FORMACIÓN 2:	**INTELIGENCIA EMOCIONAL, INFLUENCIA EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN DE LAS ACTITUDES PERSONAL Y PERCEPCIÓN INDIVIDUAL EN EL ENTORNO SANITARIO**

OBJETIVO

Conocer la inteligencia emocional y su influencia en los procesos de comunicación, e identificar la comunicación eficaz y su aplicación práctica dentro del entorno sanitario.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 32 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

• Conocimiento de la inteligencia emocional en el entorno sanitario
- Estudio de las emociones y las categorías de emociones que influyen en la inteligencia emocional.

• Distinción de los componentes que intervienen en la inteligencia emocional
- Conocimiento de las competencias de la inteligencia emocional

• Identificación de los niveles de las competencias que actúan en la inteligencia emocional: personales y sociales
• Estudio de las competencias personales principales: autoconocimiento, autorregulación y automotivación.

• Estudio de las competencias sociales principales: empatía y habilidades sociales,
• Comprensión sobre cómo controlar la inteligencia emocional.
• Identificación de la mente racional y la mente emocional
- Desarrollo del control de los sentimientos: autocontrol emocional.

• Identificación de los elementos que intervienen en el autocontrol emocional: cuerpo, palabras, pensamientos, emociones...
• Identificación de las actitudes personales que intervienen en la comunicación dentro del entorno sanitario
- Conocimiento de las estrategias de comunicación con el paciente y familias del entorno sanitario.

• Aplicación práctica de la empatía y asertividad
• Conocimiento de los estilos de comunicación, relación y aprendizaje aplicados a la comunicación con el paciente y las familias
- Estudio de la programación neurolingüística y los estilos cognitivos

• Conocimiento del estilo visual y su influencia en la comunicación
• Conocimiento del estilo auditivo y su influencia en la comunicación
• Estudio del estilo Kinestésico y su influencia en la comunicación
• Aplicación de una comunicación efectiva en el entorno sanitario
- Conocimiento sobre al escucha activa y su aplicación en la comunicación efectiva

• Análisis de un decálogo sobre la escucha eficaz.
• Identificación de los factores que nos proporcionan una mejora de la capacidad de escucha
- Identificar las condiciones para tener una comunicación efectiva

• Conocimiento sobre el estilo donde se deben de tener en cuenta dos variables: la claridad y la amenidad.
• Identificación de la importancia del silencio en una comunicación efectiva.

- Interés por la mejora de la comunicación eficaz con los pacientes y familiares del entorno sanitario
- Asimilación de la importancia de la empatía o asertividad para la mejora de la escucha

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.