Catálogo de Especialidades Formativas

PROGRAMA FORMATIVO

MEJORA DE LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN EL ÁMBITO SANITARIO

Noviembre 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:	MEJORA DE LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN EL ÁMBITO SANITARIO
Familia Profesional:	SANIDAD
Área Profesional:	ATENCIÓN SANITARIA
Código:	SANT0134
Nivel de cualificación profesional:	1

Objetivo general

Definir las competencias y habilidades fundamentales en la atención usuario y la resolución satisfactoria de los conflictos surgidos en el ámbito sanitario

Relación de módulos de formación

Módulo 1	Atención al usuario y gestión eficaz de quejas, reclamaciones y objeciones en el ámbito sanitario	35 horas
Módulo 2	Comunicación con el usuario en la gestión de conflictos en el ámbito sanitario	25 horas

Modalidades de impartición

Presencial
Teleformación

Duración de la formación

Duración total en cualquier modalidad de impartición	60 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: No se requiere

Experiencia profesional mínima requerida	Se requiere al menos 6 meses de experiencia en atención al usuario y/o resolviendo quejas o conflictos dentro del entorno sanitario
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

- 28241056 EDUCADORES SOCIALES

- 43091029 EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS, EN GENERAL

- 37131032 MEDIADORES INTERCULTURALES

- 44121011 AZAFATOS O AUXILIARES DE INFORMACIÓN

- 45001019 EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS CON TAREAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO NO CLASIFICADOS BAJO OTROS EPÍGRAFES
- 44241025 TELEOPERADORES DE EMERGENCIAS

- 28241074 MEDIADORES FAMILIARES

- 36141014 SECRETARIOS DE CENTROS MÉDICOS O CLÍNICAS

- 28241047 EDUCADORES DE MENORES

- 28241029 EDUCADORES DE CALLE

- 36131039 TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS, EN GENERAL

- 44121057 RECEPCIONISTAS-TELEFONISTAS EN OFICINAS, EN GENERAL

- 56291016 CELADORES DE CENTRO SANITARIO Y/O CAMILLERO

- 44121048 RECEPCIONISTAS EN ESTABLECIMIENTOS DISTINTOS DE OFICINAS, EN GENERAL
- 28241038 EDUCADORES DE FAMILIA

- 44241016 TELEOPERADORES

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:	Atención al usuario y gestión eficaz de quejas, reclamaciones y objeciones en el ámbito sanitario

OBJETIVO

Clasificar las quejas, reclamaciones y objeciones recibidas por parte del usuario de instituciones sanitarias para gestionarlas de manera efectiva

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 35 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Estudio sobre la atención al usuario de instituciones sanitarias
- Identificación del tipo de usuarios que acuden al entorno sanitario y las posibles quejas de los mismos.
- Conocimiento de las respuestas más adecuadas a las distintas quejas y reclamaciones por parte de distintos tipos de usuarios
- Conocimiento de los principios básicos y derechos básicos de los consumidores y las consumidoras de un servicio
- Estudio sobre la satisfacción del/la paciente y/o usuario sanitario
- Conocimiento de las herramientas de medición de la satisfacción de un usuario
- Desarrollo sobre el tratamiento de las quejas y reclamaciones en el entorno sanitario.
- Análisis sobre el comportamiento del profesional ante una queja o reclamación
- Identificación los elementos necesarios para gestionar eficazmente una queja o reclamación
- Conocimiento de la gestión de las quejas y sugerencias por las organizaciones de las administraciones públicas
- Análisis de la gestión de quejas y sugerencias en el ámbito sanitario.
- Identificación y análisis de los motivos de las reclamaciones más comunes en el ámbito sanitario
- Desarrollo de las fases de las que consta el proceso de presentación de una queja o sugerencia
- Conocimiento de las hojas de reclamaciones
- Análisis de como rellenar una hoja de reclamaciones
- Visualización de ejemplos concretos de hoja de reclamaciones en diferentes escenarios en el ámbito sanitario
- Análisis de los distintos protocolos establecidos para la resolución de quejas o sugerencias.
- Análisis de las quejas verbales y no verbales
- Estudio de las quejas realizadas a través de redes sociales
- Estudio del tratamiento de las objeciones.

- Análisis de las distintas causas de objeciones
- Identificación de la clasificación de las objeciones
- Análisis de las técnicas específicas para le tratamiento de las objeciones
- Desarrollo de las distintas objeciones en el ámbito sanitario
- Estudio de la autonomía del/la paciente y su relación con el consentimiento informado y la objeción de conciencia
- Análisis de la atención al usuario en situaciones de conflicto

- Identificación de las diferentes fases dentro de un conflicto
- Descripción de las actitudes surgidas ante un conflicto
- Estudio de la resolución de conflictos en el centro sanitario

- Análisis del Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, y las cuestiones esenciales del mediador en la resolución de conflictos.
- Conocimiento de las distintas estrategias para el manejo de pacientes agresivos

- Identificación de las fases a llevar a cabo para el manejo de situaciones de pacientes agresivos
- Identificación del problema y evaluación del/la paciente agresivo
- Identificación de la intervención más adecuada al problema

- Análisis de los tipos de intervención y como proceder con cada uno de ellos.
- Conocimiento de las acciones a llevar a cabo tras la agresión por parte del profesional
- Estudio del uso sostenible y responsable de recursos, especialmente aquellos en formato papel, así como la segregación correcta de residuos producidos para respetar el medio ambiente y beneficios de uso de alternativas como la digitalizaión.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Concienciación del impacto que tiene un sistema de resolución de conflictos en la calidad asistencial sanitaria
- Concienciación y sensibilización sobre el impacto medioambiental que genera el uso excesivo de recursos y la valoración de vías alternativas más sostenibles
- Asimilación de las ventajas de conocer estrategias para resolver conflictos o quejas en una comunicación interpersonal tanto con pacientes como con otros profesionales sanitarios

MÓDULO DE FORMACIÓN 2:	Comunicación con el usuario en la gestión de conflictos en el ámbito sanitario

OBJETIVO

Explicar las técnicas y estrategias de comunicación con el usuario sanitario y/o paciente para establecer una comunicación fluida y efectiva que facilite la resolución de conflictos de manera satisfactoria

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 25 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Identificación las competencias y técnicas de comunicación para la resolución de conflictos con pacientes y familiares en el ámbito sanitario
- Conocimiento de las técnicas para la prevención o resolución rápida de un conflicto
- Entendimiento de como influye la personalidad en la resolución de conflictos
- Análisis de los métodos de resolución de conflictos utilizados en ámbito sanitario
- Descripción de métodos como la negociación, la mediación, el arbitraje o el juicio
- Estudio de la comunicación verbal y no verbal y su importancia en la capacidad de resolución de conflictos
- Descripción de la comunicación y en concreto dentro del ámbito sanitario
- Identificación de los factores que intervienen en la comunicación: Contexto, ruido, filtros...
- Conocimiento del proceso de comunicación en entorno sanitario
- Análisis de la comunicación verbal con el/la paciente y/o familiares
- Conocimiento de unas indicaciones básicas de la comunicación verbal para una comunicación óptima
- Identificación de las barreras de la comunicación que la dificultan
- Identificación de los elementos facilitadores de la comunicación
- Análisis de una comunicación telefónica y sus etapas.
- Conocimiento de habilidades y técnicas de comunicación verbal en colectivos especiales
- Análisis de la comunicación escrita
- Análisis de la comunicación no verbal
- Identificación de los componentes no verbales que influyen en la comunicación
- Descripción de la comunicación paraverbal
- Análisis de los elementos paraverbales que forman parte de la comunicación
- Conocimiento de los distintos estilos de comunicación

- Estudio de la comunicación pasiva
- Estudio de la comunicación agresiva
- Análisis de la comunicación asertiva
- Análisis de los distintos efectos de los estilos de la comunicación
- Desarrollo de las técnicas y habilidades asertivas que influyen en la comunicación con pacientes y familiares en entorno sanitario
- Análisis de la empatía y su influencia en la comunicación

- Estudio de las distintas fases que implica el proceso de empatizar
- Conocimiento del feedback y su importancia en la mejora del proceso de comunicación con usuarios sanitarios

- Análisis de la importancia del feedback en la comunicación con pacientes y familiares
- Análisis de las distintas barreras que pueden surgir en la comunicación

- Identificación de las barreras físicas en la comunicación
- Identificación de las barreras del lenguaje o semánticas en la comunicación.
- Estudio de las barreras a nivel organizativas y administrativas en la comunicación
- Identificación de las barreras fisiológicas en el proceso de la comunicación
- Estudio de las barreras cognitivas y psicológicas en la comunicación
- Identificación de las barreras del/la paciente para la comunicación
- Conocimiento de la escucha activa

- Análisis de las ventajas de una escucha activa
- Análisis de diferentes estrategias para resolver conflictos

- Estudio de diferentes vías para la resolución de un conflicto: la mediación y la negociación
- Estudio de la promoción de la salud desde un punto de vista comunicativo

- Análisis de los diferentes elementos comunicativos aplicados a una comunicación en el ámbito de la salud
- Conocimiento de los riesgos psicosociales debidos a los conflictos.

- Análisis de la carga mental y fatiga como riesgos psicosociales relevantes

- Identificación de principales factores de carga mental en el trabajo hospitalario
- Análisis del estrés como riesgo psicosocial en profesionales sanitarios

- Estudio de las diferentes causas del estrés laboral
- Análisis de los posibles efectos del estrés laboral: ansiedad
- Identificación de los principales síntomas de la ansiedad.
- Identificación de aspectos preventivos hacia el estrés laboral
- Análisis de los medios para gestionar el estrés laboral.
- Análisis de la violencia y acoso como riesgo psicosocial en profesionales sanitarios

- Identificación de diferentes tipos de mobbing
- Análisis de las diferentes causas de mobbing
- Identificación y desarrollo de las diferentes fases del mobbing
- Estudio de los efectos del mobbing sobre la salud
- Estudio del síndrome de burnout como un riesgo psicosocial en profesionales sanitarios

- Análisis de las causas del síndrome de burnout
- Identificación de las fases del síndrome del burnout
- Identificación de aspectos preventivos hacia síndrome de burnout
- Estudio de la violencia en el ámbito sanitario

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Asimilación de la personalidad de cada uno y cómo nos influye en la comunicación con los demás.
- Entendimiento de la importancia que tiene nuestro lenguaje no verbal en la buena comunicación con los demás.

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.