



PROGRAMA FORMATIVO

ATENCIÓN ENFERMERA AL PACIENTE Y CALIDAD ASISTENCIAL

Julio 2022

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	ATENCIÓN ENFERMERA AL PACIENTE Y CALIDAD ASISTENCIAL
Familia Profesional:	SANIDAD
Área Profesional:	ATENCIÓN SANITARIA
Código:	SANT0001
Nivel de cualificación profesional:	3

Objetivo general

Integrar la calidad y la seguridad del paciente en la práctica clínica diaria y en la organización.

Relación de módulos de formación

Módulo 1	CONCEPTOS BÁSICOS DE CALIDAD	5 horas
Módulo 2	GESTIÓN DE LA CALIDAD. MODELOS E INDICADORES.	5 horas
Módulo 3	LOS VALORES Y LA ÉTICA PROFESIONAL	5 horas
Módulo 4	LA ATENCIÓN SANITARIA CENTRADA EN EL PACIENTE	5 horas

Modalidades de impartición

Presencial

Teleformación

Duración de la formación

Duración total en cualquier modalidad de impartición 20 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: -Haber superado cualquier prueba oficial de acceso a la universidad -Haber superado la prueba de acceso a Ciclos Formativos de Grado Superior -Título de Bachiller o equivalente -Título de Postgrado (Máster) o equivalente -Título de Técnico Superior (FP Grado superior) o equivalente -Certificado de profesionalidad de nivel 3 -Título de Grado o equivalente
Experiencia profesional	No se requiere
Otros	Cuando el aspirante no disponga del nivel académico mínimo o de la experiencia profesional, demostrará conocimientos y

Otros	competencias suficientes para participar en el curso con aprovechamiento mediante una prueba de acceso
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: <ul style="list-style-type: none"> • Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes.
Experiencia profesional mínima requerida	<ul style="list-style-type: none"> • Se requiere 1 año en el ámbito de Sanidad en caso de disponer de formación. • Se requiere 3 años en el ámbito de Atención a la calidad y atención al cliente. en caso de no disponer de formación.
Competencia docente	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> - Será necesario tener formación metodológica o experiencia docente - Certificado de Profesionalidad de Docencia de la Formación Profesional para la Ocupación. - Máster Universitario de Formador de Formadores u otras acreditaciones oficiales equivalentes
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

Los títulos que se recogen en el apartado "acreditación requerida" deben estar relacionados con Enfermería.

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m² para 15 participantes	Incremento Superficie/participante (Máximo 30 participantes)
Aula polivalente	30.0 m ²	2.0 m ² / participante

Espacio formativo	Equipamiento
Aula polivalente	<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, 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
<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.
Otras especificaciones

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 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 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 imparte 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 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 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

- 21211010 ENFERMEROS DE CUIDADOS GENERALES
- 21221013 ENFERMEROS ESPECIALISTAS EN ENFERMERÍA DE SALUD MENTAL
- 21221022 ENFERMEROS ESPECIALISTAS EN ENFERMERÍA FAMILIAR Y COMUNITARIA
- 21221031 ENFERMEROS ESPECIALISTAS EN ENFERMERÍA DEL TRABAJO
- 21221040 ENFERMEROS ESPECIALISTAS EN ENFERMERÍA DE CUIDADOS MÉDICO-QUIRÚRGICOS
- 21221051 ENFERMEROS ESPECIALISTAS EN ENFERMERÍA GERIÁTRICA
- 21221062 ENFERMEROS ESPECIALISTAS EN ENFERMERÍA PEDIÁTRICA
- 21231016 ENFERMEROS ESPECIALISTAS EN OBSTETRICIA-GINECOLOGÍA

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: CONCEPTOS BÁSICOS DE CALIDAD

OBJETIVO

Distinguir los elementos que influyen en la calidad.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:

5 horas

Teleformación:

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- **Análisis de la calidad**
 - Dimensiones.
 - Evaluación.
- **Enumeración histórica de los programas de gestión:**
 - La época del control.
 - Garantía de calidad.
 - La mejora continua.
- **Clasificación de las herramientas de evaluación:**
 - El ciclo PDCA. (Plan, Do, Check, Act) o PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar)
 - Otras herramientas.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Desarrollo de actitudes responsables en la realización del archivo clínico y gestión de documentos.
- Demostración de una actitud rigurosa en la gestión de las historias clínicas, rellenando los apartados propios del área administrativa.

OBJETIVO

Aplicar un modelo de mejora continua en la práctica clínica.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:

5 horas

Teleformación:

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE**Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas****• Descripción Modelo JCAHO:**

- Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations. (JCAHO).
- Propósito y objetivo de la nueva iniciativa JCIA (acreditación de Joint Commission International)
- Los estándares de acreditación.
- Evaluación para la acreditación.
- Certificados de acreditación y duración.
- Contenido del modelo de acreditación de la JCAHO.

• Aplicación de las Normas ISO 9000. Normas de calidad:

- Principios de la gestión de la calidad según las normas ISO 9000.
- Certificación.
- Proceso para la obtención de la certificación ISO 9001.
- Documentos que constituyen un sistema de gestión de la calidad.

• Identificación de la estructura del Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management):

- Características del modelo.
- Modelo EFQM versus ISO.
- Criterios del Modelo EFQM.
- Evaluación.

• Clasificación de los indicadores de calidad asistencial:

- Caídas.
- Úlceras por presión.
- Dolor.
- Infección nosocomial.
- Indicadores de calidad asistencial de unidades de paritorio y obstetricia.
- Indicadores de calidad en urgencias.
- Indicadores de calidad en unidades de cuidados intensivos.

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.

MÓDULO DE FORMACIÓN 3: LOS VALORES Y LA ÉTICA PROFESIONAL

OBJETIVO

Aplicar los principios generales de la ética en el desarrollo de las capacidades profesionales.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:

5 horas

Teleformación:

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- **Identificación de los principios éticos básicos:**
 - La vulnerabilidad.
 - La dignidad.
 - La autonomía.
 - La integridad.
- **Clasificación de las virtudes del cuidador:**
 - El respeto.
 - La amabilidad.
 - La alegría.
 - La paciencia.
 - La comprensión.
 - La responsabilidad.
 - La escucha.
 - La confianza.
 - La empatía.
 - La veracidad.
 - La confidencialidad.
 - La tolerancia.
 - La prudencia.
 - La humildad.
- **Gestión de las dificultades de cuidar:**
 - El esfuerzo físico.
 - El desgaste emocional.
 - La duración de los cuidados.
 - El trato con la familia.
 - El escaso reconocimiento.
 - La incomunicación y la soledad.
 - Afrontar el deterioro y la muerte.
 - La culpabilidad del profesional.
 - El sentido de la frustración.
- **Análisis de los beneficios de cuidar:**
 - La gratitud.
 - La compensación interior.
 - La evolución positiva.
 - El crecimiento en valores.
 - El aprendizaje vital.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Capacidad de escucha activa, empatía y asertividad, poniendo a la persona

atendida en el centro

- Responsabilidad para el desempeño de actuaciones en el entorno.
- 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.

MÓDULO DE FORMACIÓN 4: LA ATENCIÓN SANITARIA CENTRADA EN EL PACIENTE

OBJETIVO

Describir las teorías básicas y los problemas de comunicación desde la perspectiva del paciente.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:

5 horas

Teleformación:

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- **Distinción de los actores de los servicios sanitarios:**
 - El buen profesional.
 - Pacientes en la actualidad.
- **Relación centrada en el paciente:**
 - Atención centrada en el profesional.
 - Atención centrada en los recursos.
- **Identificación con el paciente: Fundamento de confianza.**
 - Comunicación y percepción del riesgo: del paciente informado al paciente consecuente.
 - Gestión de la incertidumbre: Construyendo confianza y mejorando la seguridad.
- **Gestión ante los eventos adversos:**
 - Comunicación planificada y honesta.
 - El open disclosure.
 - Recomendaciones a seguir en la comunicación.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Adaptabilidad al entorno y demostración de autocontrol y gestión de las emociones.
- Capacidad de autocontrol para gestionar de manera adecuada situaciones de agresión física y/o verbal (tanto presenciales como de manera remota o telefónica)
- Desarrollo de actitudes responsables en la gestión de las principales tareas administrativas con las instituciones sanitarias, aplicando la normativa vigente.

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 explice, 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.