

MÓDULO PROFESIONAL: ATENCIÓN PSICOSOCIAL AL PACIENTE- USUARIO

CÓDIGO: 1521
NORMATIVA: Real decreto 768/2014, de 12 de septiembre.
Decreto 182/2015, de 12 de noviembre.

DURACIÓN: 65 Horas.

UNIDADES DE COMPETENCIA:

Este módulo profesional no está asociado a unidad de competencia.

COMPETENCIAS PROFESIONALES:

- d) Elaborar y tramitar documentos y comunicaciones propias de los servicios sanitarios a partir de las necesidades detectadas y en el ámbito de su responsabilidad, respetando los criterios deontológicos de la profesión.
- j) Atender y orientar a pacientes y familiares aplicando técnicas de comunicación para la mejora de calidad asistencial y satisfacción de los mismos.
- n) Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.
- ñ) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

OBJETIVOS GENERALES A LOS QUE CONTRIBUYE EL MÓDULO PROFESIONAL:

- j) Seleccionar técnicas de apoyo psicosocial y de comunicación para atender y orientar a pacientes y familiares.
- k) Aplicar técnicas de resolución de quejas y reclamaciones para la mejora de la calidad asistencial y satisfacción de los mismos.
- p) Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.
- q) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de

los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.

El proceso de enseñanza aprendizaje que permite alcanzar los objetivos señalados para este módulo profesional versará sobre:

- La descripción de las características psicológicas del paciente o usuario y los mecanismos de adaptación a la enfermedad.
- La información al paciente y familiares mediante técnicas de comunicación adecuadas.
- El proceso de asesoramiento mediante el análisis de actitudes sociales y culturales.
- Los procedimientos de actuación ante quejas y reclamaciones.
- El papel de este profesional y su interrelación en los equipos interdisciplinarios de atención al paciente.
- El “diseño para todas las personas” en la información.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

RA1: Aplica técnicas básicas de apoyo psicológico al paciente y familiares, detectando actitudes y estados emocionales derivados de su patología.

RA2: Aplica técnicas de comunicación en su interrelación profesional con el paciente y familiares, seleccionando la información adecuada en cada caso.

RA3: Orienta y asesora al paciente y sus familiares sobre los aspectos concernientes a su estancia en el centro sanitario, identificando las influencias socioculturales.

RA4: Atiende reclamaciones presentadas por los usuarios reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación.

RA5: Reconoce el ámbito de intervención, detallando sus funciones en la atención al paciente.

RELACIÓN ENTRE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO Y LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO:

OBJETIVOS GENERALES	RESULTADOS DE APRENDIZAJE				
	RA 1	RA 2	RA 3	RA 4	RA 5
j	x	x			

k		x	x	x	x
p					x
q		x			

Observando las asociaciones anteriores, se puede comprobar que desde todas las RA se contribuyen a alcanzar los OG del ciclo formativo que están asociadas al módulo.

CORRESPONDENCIA DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO CON LOS CONTENIDOS:

	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
BC1	x				
BC2		x	x		
BC3				x	x

BLOQUES DE CONTENIDO ASOCIADOS A LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

Bloque de contenidos I: Apoyo Psicológico y Social al Paciente

UD1: Aspectos generales de la psicología.

UD2: La comunicación entre paciente/usuario y el servicio de documentación.

Bloque de contenidos II: La personalidad y la enfermedad

UD3: Psicología evolutiva del ser humano y el estudio de la personalidad.

UD4: El paciente ante la enfermedad y la relación de ayuda.

Bloque de contenidos III: Asesoramiento psicosocial

UD5: Estructura orgánica y funcional de sistema sanitario.

UD6: Orientación y asesoramiento Psicosocial.

UNIDADES DIDÁCTICAS Y TEMPORALIZACIÓN:

Se establecen las siguientes Unidades Didácticas:

UD1: Aspectos generales de la psicología.

UD2: La comunicación entre paciente/usuario y el servicio de documentación.

UD3: Psicología evolutiva del ser humano y el estudio de la personalidad.

UD4: El paciente ante la enfermedad y la relación de ayuda.

UD5: Estructura orgánica y funcional de sistema sanitario.

UD6: Orientación y asesoramiento Psicosocial.

Seguidamente se desarrollan las Unidades Didácticas, en las cuales aparecen los **criterios de evaluación** de cada **resultado de aprendizaje**, los mínimos están remarcados en negrita dentro del diseño de cada unidad didáctica.

Con las actividades programadas en cada Unidad Didáctica, quedan desarrollados la totalidad de los Criterios de Evaluación asociados en los Resultados de Aprendizaje que figuran en el RD del título y en el Decreto del currículo del Principado de Asturias.

RESULTADO APRENDIZAJE	UNIDAD DIDÁCTICA	DURACIÓN ESTIMADA	PERIODO EVALUABLE
RA1	UD1: Aspectos generales de la psicología	11 horas	1ª evaluación
RA2	UD2: La comunicación entre paciente/usuario y el Servicio de Documentación	12 horas	
	Periodos de examen: 1 examen de la 1ª evaluación	1 hora	
RA1	UD3: Psicología evolutiva del ser humano y el estudio de la personalidad	10 horas	2ª evaluación
RA1 RA3	UD4: El paciente ante la enfermedad y la relación de ayuda	8 horas	
	Periodos de examen: 1 examen de la 2ª evaluación y 1 examen de recuperación de la 1ª evaluación	2 horas	
RA5	UD5: Estructura orgánica y funcional del Sistema Sanitario	10 horas	3ª evaluación
RA4	UD6: Orientación y asesoramiento psicosocial	8 horas	
	Periodos de examen: 1 examen de la 3ª evaluación y 1 examen ordinario de junio (de recuperación de evaluaciones	3 horas	

	y/o final de curso)		
--	---------------------	--	--

DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS

UNIDAD DIDÁCTICA 0:

PRESENTACIÓN MÓDULO: ATENCIÓN PSICOLÓGICA AL PACIENTE.

DURACIÓN: 1 hora

OBJETIVOS:

- 1: Conocer la planificación global del módulo profesional.
- 2: Comprender los métodos que aplica el profesor a lo largo del proceso formativo.
- 3: Conocer los procedimientos que se seguirán para evaluar y calificar a los/as alumnas.
- 4 Conocer las interrelaciones que se dan entre los módulos y las unidades didácticas.
5. Identificar los conocimientos previos del alumno en relación con los que deben alcanzarse en el módulo.

CONTENIDOS:

CONCEPTOS	<ol style="list-style-type: none"> 1- Cualificaciones del ciclo en relación con el módulo. 2- Objetivos del ciclo que se alcanzan con el módulo. 3- Objetivos del módulo. 4- Bloques de contenidos y secuencia de U.D. 5- Instrumentos de evaluación y criterios de calificación.
PROCEDIMIENTOS	<ol style="list-style-type: none"> 1- Análisis de las relaciones existentes entre los módulos del ciclo. 2- Análisis de las relaciones del módulo con las cualificaciones de referencia.
ACTITUDES	<ol style="list-style-type: none"> 1- Normas y criterios a seguir en el desarrollo del módulo.

UNIDAD DIDÁCTICA 1:

Aspectos generales de la psicología

DURACIÓN: 11 horas

RESULTADO DE APRENDIZAJE

RA1: Aplica técnicas básicas de apoyo psicológico al paciente y familiares, detectando actitudes y estados emocionales derivados de su patología.

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:

- 1. Reconocer los elementos psicológicos que interviene en la relación con el usuario de las instituciones sanitarias.**
2. Distinguir los elementos psicológicos que interviene en la relación con los familiares del paciente.
3. Conocer los elementos que conforman los procesos cognitivos de las personas.
4. Establecer la relación entre comportamiento humano y el proceso de enfermedad.
- 5. Comprender la importancia del control de las emociones en la comunicación con el paciente/usuario.**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se han identificado los factores que afectan el desarrollo de la personalidad.
- b) Se ha diferenciado entre usuario niño o niña, joven, persona adulta, anciano o anciana, con enfermedad crónica, terminal, oncológica, persona con discapacidad y sus cambios psicológicos.
- c) Se ha descrito la secuencia del proceso de adaptación a la enfermedad.
- d) Se han caracterizado los principales mecanismos de defensa de la personalidad.
- e) Se han clasificado los principales tipos de disfunción del comportamiento y sus signos.
- f) Se han analizado las posibles circunstancias psicológicas generadoras de disfunción del comportamiento.
- g) Se han descrito las posibles alteraciones del comportamiento ante situaciones psicológicas especiales.
- h) Se ha establecido y protocolizado mecanismos de apoyo psicológico para cada tipología.
- i) Se ha analizado la relación de ayuda, sus componentes y habilidades a desarrollar para poder realizarla como base de este apoyo psicológico.

CONTENIDOS

CONCEPTOS	
1. La Psicología como ciencia. 2. Procesos cognitivos. 2.1. Sensación. 2.2. Percepción. Patologías. 2.3. Tipos de aprendizaje. 2.4. Memoria. Patologías. 2.4. Inteligencia. Lenguaje. 2.5 Pensamiento. Razonamiento.	3. La experiencia emocional y la motivación. 3.1. Bases neurofisiológicas de las emociones. 3.2. Emociones primarias y secundarias. 3.3. La funciones de las emociones. 3.3. Teorías de la motivación. 3.4. Patologías relacionadas con la emociones.
PROCEDIMIENTOS	
1. Identificar conceptos básicos de Psicología. 2. Analizar estados emocionales frecuentes en los centros sanitarios. 3. Explicar la relación entre atención y la percepción. 4. Identificación de las patologías relacionadas con procesos cognitivos. 5. Distinguir la función social de las emociones. 6. Identificar situaciones de estrés.	
ACTITUDES	
1. Respeto por las normas. 2. Respeto por la jerarquía de las instituciones. 3. Apreciar la importancia de los conocimientos de los procesos cognitivos para la profesión. 4. Disposición ante el trabajo en equipo. 5. Respeto hacia el paciente/usuario de las instituciones sanitarias.	

UD 1	DURACIÓN	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
BLOQUE I	11 horas.	RA1: <i>Aplica técnicas básicas de apoyo psicológico al paciente y familiares, detectando actitudes y estados emocionales derivados de su patología.</i>
<i>Aspectos generales de la psicología.</i>		

ACTIVIDAD	1	
OBJETIVOS	1-5	Presentación de la unidad didáctica UD1. Desarrollo de los contenidos.
METODOLOGIA		El profesor/a explicará los contenidos asociados al RA1
RECURSOS		Aula dotada con ordenador, proyector y conexión a internet Presentaciones con resúmenes y esquemas.
PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN		Examen correspondiente a U.D. será de preguntas concretas sobre la materia de la UD y/o de preguntas de test, de 4 ó 5 posibles respuestas, donde sólo una de las respuestas será verdadera y con penalización de las respuestas incorrectas (restando 0,25 puntos por cada pregunta incorrecta).

ACTIVIDAD	2	Resolver actividades y cuestiones relacionadas con los contenidos del tema: definir conceptos (sensación, percepción, memoria,..., estrés); citar factores que influyen en la percepción; diferenciar tipos de memoria; comentar enfermedades de la memoria que conozcas; explicar brevemente patologías relacionadas con las emociones; enumera y poner ejemplos de situaciones estresantes con las que te puedes encontrar en el servicio de Admisión y Documentación Sanitarias.
OBJETIVOS	1-5	
METODOLOGIA	El alumno/a contestará de forma individual en su cuaderno de actividades las cuestiones que se propongan en las clases.	
RECURSOS	Aula de clase dotada con ordenador, proyector y conexión a internet. PowerPoint con resúmenes y esquemas. El profesor/a atenderá y ayudará a resolver las dudas que se puedan plantear.	
PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN	Valoración del trabajo realizado en clase. Observación directa.	

ACTIVIDAD	3	Colocados por grupos de 4 personas se va a recopilar información para elaborar un trabajo detallado sobre los modelos de aprendizajes que habéis recibido en vuestra vida. Se trata de aplicar de forma práctica conceptos tratados en el tema y hacer búsquedas por internet para ampliar información.
OBJETIVOS	1 y 3	
METODOLOGIA	Trabajo en grupo de 4 personas. Usando los materiales del tema, y si la disponibilidad de las aulas de informática lo permiten haciendo búsquedas por internet.	
RECURSOS	Aula dotada con ordenador, proyector y conexión a internet. Aula de informática dotada con ordenador, y conexión a internet, para hacer búsquedas de información. Materiales de clase (apuntes, cuestiones planteadas,...) El profesor/a atenderá y ayudará a resolver las dudas que se puedan plantear.	
PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN	Valoración del trabajo realizado en clase. Observación directa.	

UNIDAD DIDÁCTICA 2:

La comunicación entre paciente/usuario y el Servicio de Documentación.

DURACIÓN: 12 horas.

RESULTADO DE APRENDIZAJE

RA2: Aplica técnicas de comunicación en su interrelación profesional con el paciente y familiares, seleccionando la información adecuada en cada caso.

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:

1. **Conocer e interpretar conceptos y elementos de la comunicación.**
2. **Clasificar y relacionar los tipos de comunicación así como sus las barreras.**
3. **Diferenciar diferentes tipos de comportamientos durante la comunicación.**
4. **Reconocer las propiedades e instrumentos para conseguir una buena comunicación con el paciente y sus familiares.**
5. **Conocer los aspectos que pueden mejorar la habilidad de escucha.**
6. Distinguir conductas adecuadas frente a las no adecuadas en la comunicación con el paciente.
7. Distinguir las emociones que influyen en la comunicación.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se han identificado conceptos, elementos, barreras, factores modificadores y tipos de comunicación.
- b) Se han analizado los diferentes tipos de lenguaje, técnicas, apoyos y estrategias para una buena comunicación.
- c) Se han utilizado las habilidades personales y sociales para lograr una perfecta comunicación.
- d) Se han establecido las características de la información (inmediatez, precisión) al usuario o a la usuaria.
- e) Se han aplicado técnicas comunicativas en el proceso de información al usuario o a la usuaria.
- f) Se han definido los principios básicos de la comunicación profesional sanitario-paciente.
- g) Se han aplicado las medidas de control necesarias donde existen dificultades de comunicación.

CONTENIDOS:

CONCEPTOS	
<p>1. Concepto de comunicación. 1.1. Reglas de la comunicación. 1.2. Elementos en que interviene la comunicación.</p> <p>2. Barrera en la comunicación.</p> <p>3. Tipos de comunicación. 3.1. Comunicación verbal. 3.1.1. Oral. 3.1.2. Escrita. 3.2. Comunicación no verbal. 3.2.1. La quinesia. 3.2.2. La paralingüística. 3.2.3. La proxémica.</p> <p>4. La asertividad. 4.1. Estilos de comportamiento. 4.1.1. Actitud agresiva. 4.1.2. Actitud pasiva. 4.1.3. Actitud asertiva. 4.2. Factores que influyen en la asertividad. 4.2.1. La autoestima. 4.2.2. La habilidad social.</p> <p>5. Propiedades de la comunicación. 5.1. Elementos determinantes de la comunicación. 5.1.1. Autoestima.</p>	<p>5.1.2. La imagen que se tienen de los demás. 5.1.3. El entorno. 5.2. Factores modificadores de la comunicación. 5.2.1. Actitud positiva. 5.2.2. Destrezas. 5.2.3. Interpretaciones. 5.3. Objetivos de la comunicación. 5.3.1. Finalidad de la comunicación en relación al paciente. 5.3.2. Sencillez y claridad. 5.3.2. La comunicación no verbal ineficaz.</p> <p>6. Instrumentos para la comunicación. 6.1. Empatía. 6.2. Escucha activa.</p> <p>7. Respuesta del profesional sanitario. 7.1. Información. 7.2. Validación. 7.3. Paráfrasis. 7.4. Usar silencio. 7.5. Utilización de preguntas abiertas.</p>
PROCEDIMIENTOS	
<p>1. Distinguir los conceptos de asertividad, autoestima, empatía, escucha activa. 2. Analizar los problemas que impidan la comunicación 3. Reconocer las principales características de la comunicación verbal y no verbal aplicadas al ámbito sanitario. 4. Elaboración de mapas conceptuales del tema. 5. Establecer procedimientos de atención a los usuarios 6. Analizar procedimientos para afrontar situaciones de conflicto adecuadamente.</p>	
ACTITUDES	
<p>1. Respeto por las normas. 2. Respeto por la jerarquía de las instituciones. 3. Disposición ante el trabajo en equipo. 4. Interés por la materia del módulo. 5. Respeto hacia el paciente/usuario de las instituciones sanitarias.</p>	

UD 2	DURACIÓN	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
BLOQUE I	12 horas.	RA2: <i>Aplica técnicas de comunicación en su interrelación profesional con el paciente y familiares, seleccionando la información adecuada en cada caso.</i>
<i>La comunicación entre paciente/usuario y el Servicio de Documentación Sanitaria.</i>		

ACTIVIDAD	1	
OBJETIVOS	1-7	Presentación de la unidad didáctica U.D.1. Desarrollo de los contenidos
METODOLOGIA		El profesor/ a explicará los contenidos asociados al RA:1
RECURSOS		Aula dotada con ordenador, proyector y conexión a internet Presentaciones con resúmenes y esquemas
PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN		Examen correspondiente a U.D. será de preguntas concretas sobre la materia de la U.D. y/o de pregunta de test, de 4 ó 5 posibles respuestas, donde solo una de la respuesta será verdadera y con penalización de las respuestas incorrectas (restando 0,25 puntos por cada pregunta incorrecta).

ACTIVIDAD	2	Resolver actividades y cuestiones relacionadas con los contenidos del tema: Buscar una definición de comunicación; cita los elementos que intervienen en la comunicación; nombra las barreras de comunicación y pon un ejemplo de cada barrera; explica brevemente como superar estas barreras; diferencia entre comunicación verbal y no verbal; ¿qué aspecto es importante para la realización de la comunicación verbal?; ¿y en la comunicación escrita?; cuando hay incoherencia en la comunicación en qué confían más las personas?; ¿qué tipo de información podemos transmitir a través de la mirada?; ¿qué es la paralingüística?; comenta brevemente los comportamientos interpersonales que se establecen en las relaciones interpersonales; ¿cuáles son las cualidades de una persona con una buena autoestima?; una relación de inferioridad por parte del paciente ¿qué riesgos tiene?; ¿cuáles son los efectos de una comunicación ineficaz en
OBJETIVOS	1-7	

	enfermo?; di cuáles son las cualidades de la empatía?; define en que consiste la escucha activa; explica las técnicas de respuestas que debemos practicar con los pacientes/usuarios del servicio de admisión.
METODOLOGIA	El alumno/a contestará de forma individual en su cuaderno de actividades las cuestiones y/o ejercicios que se propongan en las clases.
RECURSOS	Aula de clase dotada con ordenador, proyector y conexión a internet PowerPoint con resúmenes y esquemas. El profesor/a atenderá y ayudará a resolver las dudas que se puedan plantear.
PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN	Valoración del trabajo realizado en clase. Observación directa.

ACTIVIDAD	3	
OBJETIVOS	5	Colocados por grupos de 4 alumnos/as para elaborar una dramatización, el tema a preparar sería “un superior quiere comunicar a un técnico en documentación una queja, sobre su actitud y comportamiento durante las horas de trabajo”, no sabe cómo plantear esa comunicación y decide hablar con el técnico como si el problema fuera con otra persona. Plantear al resto de la clase un debate posterior teniendo en cuenta los conceptos analizados durante la unidad. La actividad trata de poner de manifiesto el empleo de una actitud no asertiva a la hora de comunicar unos hechos a una persona subordinada.
METODOLOGIA		Trabajo en grupo de 4 personas. Usando los materiales del tema, y si la disponibilidad de la aulas de informática lo permiten haciendo búsquedas por internet.
RECURSOS		Aula dotada con ordenador, proyector y conexión a internet Aula de informática dotada con ordenador, y conexión a internet, para hacer búsquedas de información. Materiales de clase (apuntes, cuestiones planteadas, ejercicios,...) El profesor/a atenderá y ayudará a resolver las dudas que se puedan plantear.
PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN		Valoración del trabajo realizado en clase. Observación directa.

UNIDAD DIDÁCTICA 3:

Psicología evolutiva del ser humano y el estudio de la personalidad.

DURACIÓN: 10 hora

RESULTADO DE APRENDIZAJE

RA1: Aplica técnicas básicas de apoyo psicológico al paciente y familiares, detectando actitudes y estados emocionales derivados de su patología.

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:

1. **Conocer los principales fenómenos y procesos de comportamiento que reflejan la personalidad.**
2. Analizar el comportamiento como expresión de la personalidad.
3. **Diferenciar las corrientes de pensamiento de la psicología de la personalidad.**
4. **Identificar los diferentes mecanismos de defensa de la personalidad.**
5. **Reconocer la relación entre personalidad y procesos de salud enfermedad.**
6. Conocer la evolución la personalidad durante las etapas de la vida.
7. Reconocer las influencias de la sociedad en la conducta individual.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se han identificado los factores que afectan el desarrollo de la personalidad.
- b) Se ha diferenciado entre usuario niño o niña, joven, persona adulta, anciano o anciana, con enfermedad crónica, terminal, oncológica, persona con discapacidad y sus cambios psicológicos.
- c) Se ha descrito la secuencia del proceso de adaptación a la enfermedad.
- d) Se han caracterizado los principales mecanismos de defensa de la personalidad.
- e) Se han clasificado los principales tipos de disfunción del comportamiento y sus signos.
- f) Se han analizado las posibles circunstancias psicológicas generadoras de disfunción del comportamiento.
- g) Se han descrito las posibles alteraciones del comportamiento ante situaciones psicológicas especiales.
- h) Se ha establecido y protocolizado mecanismos de apoyo psicológico para cada tipología.

- i) Se ha analizado la relación de ayuda, sus componentes y habilidades a desarrollar para poder realizarla como base de este apoyo psicológico.

CONTENIDOS

CONCEPTOS	
1. Concepto psicológico de personalidad. 1.1. Elementos de la personalidad. 2. Teorías de la personalidad. 3. Mecanismos de defensa. 4. Control de las emociones.	5. Perspectiva ambiental. 5.1. Técnicas de modificación de conductas. 5.2. Técnicas de extinción. 5.3. Técnicas de mantenimiento. 6. Evolución de la personalidad en las distintas etapas de la vida.
PROCEDIMIENTOS	
1. Elaborar un análisis crítico sobre el actual concepto de personalidad. 2. Caracterizar distintos tipos de mecanismos de defensa. 3. Analizar las características de que configuran la personalidad de un individuo. 4. Establecer la relación directa entre salud y personalidad.	
ACTITUDES	
1. Respeto por las normas de trabajo. 2. Disposición ante el trabajo en equipo. 3. Respeto hacia el paciente/usuario de las instituciones sanitarias. 4. Interés por la materia del módulo.	

UD 3	DURACIÓN	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
BLOQUE II	10 horas.	RA 1: Aplica técnicas básicas de apoyo psicológico al paciente y familiares, detectando actitudes y estados emocionales derivados de su patología.
<i>Psicología evolutiva del ser humano y el estudio de la personalidad.</i>		

ACTIVIDAD	1	
OBJETIVOS		Presentación de la unidad didáctica UD1. Desarrollo de los contenidos.
METODOLOGIA		El profesor/ a explicará los contenidos asociados al RA:
RECURSOS		Aula dotada con ordenador, proyector y conexión a internet. Presentaciones con resúmenes y esquemas.
		Examen correspondiente a U.D. será de preguntas

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN	concretas sobre la materia de la UD y/o de pregunta de test, de 4 ó 5 posibles respuestas, donde solo una de la respuesta será verdadera y con penalización de las respuestas incorrectas (restando 0,25 puntos por cada pregunta incorrecta).
------------------------------	--

ACTIVIDAD	2	Resolver actividades y cuestiones relacionadas con los contenidos del tema: qué se entiende por personalidad; establece diferencias entre carácter y temperamento; cuando Eysenck habla de la estructura de la personalidad ¿a qué se refiere?; recoge las limitaciones de cada una de las perspectivas de estudio de la personalidad; qué consecuencias positivas tiene conocer tu propia personalidad; pon ejemplos de mecanismo de defensa antes situaciones conflictivas, busca en internet trastornos de la personalidad, y coméntalos teniendo en cuenta lo explicado en clase; ¿qué factores favorecen el desarrollo de la autoestima baja o alta?; analizando la teoría de Maslow; busca un ejemplo que ponga de manifiesto que las necesidades fisiológicas son más básicas que las de estima; explica a través de un ejemplo la teoría de Bandura acerca de la personalidad.
OBJETIVOS	1-7	
METODOLOGIA		El alumno contestará de forma individual en su cuaderno de actividades las cuestiones que se propongan en las clases.
RECURSOS		Aula de clase dotada con ordenador, proyector y conexión a internet PowerPoint con resúmenes y esquemas. Aula de informática dotada con ordenador, y conexión a internet, para hacer búsquedas de información. El profesor/a atenderá y ayudará a resolver las dudas que se puedan plantear.
PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN		Valoración del trabajo realizado en clase. Observación directa.

ACTIVIDAD	3	Colocados en grupos de cuatro personas realizar un trabajo comparativo sobre distintos tipos de personalidad para exponer al resto de la clase, y que sirva de base posteriormente para plantar un debate en sobre los principales aspectos de la personalidad.
OBJETIVOS	1	Esta actividad pretende servir de repaso y aclarar conceptos vistos en la unidad.

METODOLOGIA	Trabajo por grupo. Usando los materiales del tema, y si la disponibilidad del aula informática lo permite usaremos sus recursos, para buscar información sobre el tema de la unidad didáctica.
RECURSOS	Aula dotada con ordenador, proyector y conexión a internet Materiales de clase (apuntes, cuestiones planteadas,...) El profesor/a atenderá y ayudará a resolver las dudas que se puedan plantear.
PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN	Valoración del trabajo realizado en clase. Observación directa.

UNIDAD DIDÁCTICA 4:

El paciente ante la enfermedad y la relación de ayuda.

DURACIÓN: 8 horas.

RESULTADO DE APRENDIZAJE

RA1: Aplica técnicas básicas de apoyo psicológico al paciente y familiares, detectando actitudes y estados emocionales derivados de su patología.

RA3: Orienta y asesora al paciente y sus familiares sobre los aspectos concernientes a su estancia en el centro sanitario, identificando las influencias socioculturales.

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:

1. Conocer el concepto de enfermedad y los efectos de la hospitalización.
2. **Comprender y diferenciar los conceptos y manifestaciones corporales de estrés y ansiedad en el medio sanitario.**
3. Conocer diferentes situaciones que pueden provocar estrés en el medio sanitario.
4. Distinguir diferentes técnicas de antiestrés y sus indicaciones.
5. **Reconocer las respuestas adaptativa y no adaptativa ante la enfermedad.**
6. **Conocer las estrategias básicas de la relación de ayuda aplicadas a la durante la atención al paciente.**
7. **Identificar las causas que provocan el burnout.**
8. **Conocer las situaciones de estrés relacionadas con la enfermedad.**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (RA1):

- a) Se han identificado los factores que afectan el desarrollo de la personalidad.

- b) Se ha diferenciado entre usuario niño o niña, joven, persona adulta, anciano o anciana, con enfermedad crónica, terminal, oncológica, persona con discapacidad y sus cambios psicológicos.
- c) Se ha descrito la secuencia del proceso de adaptación a la enfermedad.
- d) Se han caracterizado los principales mecanismos de defensa de la personalidad.
- e) Se han clasificado los principales tipos de disfunción del comportamiento y sus signos.
- f) Se han analizado las posibles circunstancias psicológicas generadoras de disfunción del comportamiento.
- g) Se han descrito las posibles alteraciones del comportamiento ante situaciones psicológicas especiales.
- h) Se ha establecido y protocolizado mecanismos de apoyo psicológico para cada tipología.
- i) Se ha analizado la relación de ayuda, sus componentes y habilidades a desarrollar para poder realizarla como base de este apoyo psicológico.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (RA3):

- a) Se han identificado actitudes sociales ante la enfermedad.
- b) Se han identificado las necesidades sociales del individuo y su entorno.
- c) Se han descrito las fases que componen la atención al paciente según el plan de acción definido.
- d) Se ha descrito las características del asesoramiento (claridad, exactitud) al paciente y sus familiares.
- e) Se han analizado los derechos y deberes de los pacientes, sus familiares y usuarios o usuarias, contemplados en la normativa vigente.
- f) Se han gestionado encuestas de satisfacción.
- g) Se ha demostrado interés y preocupación por atender las necesidades de los usuarios o usuarias.
- h) Se ha valorado la importancia de la cortesía, amabilidad, respeto, discreción, cordialidad e interés en la interrelación con el usuario o la usuaria.

CONTENIDOS

CONCEPTOS	
<p>1. Concepto de salud enfermedad:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Concepto de ansiedad, angustia. 1.2. Características de la ansiedad. 1.3. Agentes estresantes en el medio hospitalario. 1.4. Los trastornos de ansiedad. <p>2. El estrés en el ámbito sanitarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1. Concepto y fases de estrés. 	<ul style="list-style-type: none"> 4.1. Concepto de relación de ayuda 4.2. Características de la relación de ayuda 4.3. Objetivos de la relación de ayuda. 4.4. Actitudes y técnicas en la relación de ayuda antes las distintas situaciones socioculturales.

<p>2.2.Reconocer y manejar situaciones de estrés.</p> <p>3. Reacciones psicológicas del enfermo ante la enfermedad.</p> <p>3.1. La adaptación del enfermo a proceso de enfermedad.</p> <p>4. La relación de ayuda por parte del técnico en documentación.</p>	<p>4.5. Fases y funciones del técnico en la relación de ayuda.</p> <p>5. Habilidades sociales en el ámbito sanitario.</p> <p>5.1. Técnicas de resolución de conflictos.</p> <p>5.2. Síndrome de Burnout.</p>
PROCEDIMIENTOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Distinguir entre concepto de ansiedad, angustia y estrés. 2. Interpretar los mecanismos de defensa puesto en marcha en diferentes situaciones. 3. Analizar el concepto de relación ayuda y su transcendencia en la relación entre sanitario y paciente. 4. Analizar las fases de la relación ayuda. 5. Distinguir los principales problemas asociados a la relación de ayuda. 6. Simulación de situaciones conflictivas y aplicación de técnicas de resolución de conflictos. 	
ACTITUDES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Respeto por las normas de trabajo. 2. Disposición ante el trabajo en equipo. 3. Respeto hacia el paciente/usuario de las instituciones sanitarias. 4. Interés por la materia del módulo. 	

UD 4	DURACIÓN	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
BLOQUE II	8 horas.	<p>RA1:</p> <p>Aplica técnicas básicas de apoyo psicológico al paciente y familiares, detectando actitudes y estados emocionales derivados de su patología.</p> <p>RA3:</p> <p>Orienta y asesora al paciente y sus familiares sobre los aspectos concernientes a su estancia en el centro sanitario, identificando las influencias socioculturales.</p>
<i>El paciente ante la enfermedad y la relación de ayuda</i>		

ACTIVIDAD	1	Presentación de la unidad didáctica UD1.

OBJETIVOS	1-8	Desarrollo de los contenidos.
METODOLOGIA		El profesor/ a explicará los contenidos asociados al RA:1 y 3:
RECURSOS		Aula dotada con ordenador, proyector y conexión a internet. Presentaciones con resúmenes y esquemas.
PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN		Examen correspondiente a U.D. que será de preguntas concretas sobre la materia de la UD y/o de pregunta de test, de 4 ó 5 posibles respuestas, donde solo una de la respuesta será verdadera y con penalización de las respuestas incorrectas (restando 0,25 puntos por cada pregunta incorrecta).

ACTIVIDAD	2	Resolver actividades y cuestiones relacionadas con los contenidos del tema: explica teórica y gráfica del concepto de salud-enfermedad; comenta los periodos de la historia natural de la enfermedad en relación a los problemas psicológicos; ¿diferencias entre estrés y ansiedad; ante un mismo agente estresante, de igual intensidad, ¿padecerán enfermedad todos los individuos? ¿por qué?; qué es lo que provoca, en un paciente hospitalizado, el aumento de la ansiedad? realiza un cuadro resumen de los mecanismos de defensa ante la enfermedad; ejemplifica las consecuencias de la aceptación del rol del enfermo; realiza un cuadro resumen de los mecanismos de defensa frente a la enfermedad; señala las ventajas de poseer habilidades sociales para el manejo del estrés y la ansiedad; realiza un recetarios con técnicas de resolución de conflictos de forma secuenciada; ¿en qué entorno puede aparecer el síndrome de Burnout? ¿a qué individuos afecta sobre todo?;
OBJETIVOS	1-8	
METODOLOGIA		El alumno/a contestará de forma individual en su cuaderno de actividades las cuestiones y/o ejercicios que se propongan en las clases.
RECURSOS		Aula de clase dotada con ordenador, proyector y conexión a internet PowerPoint con resúmenes y esquemas. El profesor/a atenderá y ayudará a resolver las dudas que se puedan plantear.
PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN		Valoración del trabajo realizado en clase. Observación directa.

ACTIVIDAD	3	Colocados por grupos de 4 alumnos/as para elaborar un simulacro, en el cual, llega una persona al servicio de admisión con una actitud muy exaltada, el paciente no admite que se le haya denegado la consulta a su especialista, una vez terminada la fase de tratamiento. Identificar los síntomas de estrés y/o ansiedad, y especificar como se debería abordar esta situación de forma positiva. Con esta actividad se pretende analizar situaciones de conflicto en el servicio, como consecuencia del afrontamiento de la enfermedad.
OBJETIVOS	2 y 6	
METODOLOGIA	Trabajo por parejas. Usando los materiales del tema, y si la disponibilidad de la aulas de informática lo permiten haciendo búsquedas por internet.	
RECURSOS	Aula dotada con ordenador, proyector y conexión a internet. Aula de informática dotada con ordenador, y conexión a internet, para hacer búsquedas de información. Materiales de clase (apuntes, cuestiones planteadas, ejercicios,...) El profesor/a atenderá y ayudará a resolver las dudas que se puedan plantear.	
PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN	Valoración del trabajo realizado en clase. Observación directa.	

UNIDAD DIDÁCTICA 5:

Estructura orgánica y funcional de sistema sanitario.

DURACIÓN: 10 horas.

RESULTADO DE APRENDIZAJE

RA5: Reconoce el ámbito de intervención, detallando sus funciones en la atención al paciente.

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:

1. **Conocer la organización del sistema sanitario.**
2. Reconocer distintos sistemas de gestión y financiación sanitarios del mundo.
3. **Distinguir distintos tipos de prestaciones sanitarias.**
4. Comprender la organización de los servicios de salud.

5. Conocer las funciones de atención primaria.
6. **Reconocer la organización del SESPA y sus niveles de atención.**
7. **Identificar las funciones de la atención especializada.**
8. Distinguir la organización hospitalaria.
9. Reconocer los organigramas de atención primaria y de atención especializada.
10. **Comprender la estructura jerárquica del servicio de admisión y documentación sanitaria.**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se han analizado los distintos niveles de asistencia y tipos de prestaciones del Sistema Nacional de Salud.
- b) Se han identificado las estructuras orgánicas y funcionales de las instituciones sanitarias.
- c) Se han detallado los componentes de los equipos interprofesionales.
- d) Se han identificado las funciones de cada profesional en la atención al paciente.
- e) Se han descrito las pautas de participación y colaboración con el equipo interprofesional.
- f) Se han descrito las connotaciones del trabajo en equipo.
- g) Se ha demostrado cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible.
- h) Se han analizado dilemas éticos, legales y la política de privacidad.

CONTENIDOS:

CONCEPTOS	
<p>1. El Sistema Nacional de Salud.</p> <p>2. Características del SNS. 2.1. Financiación y recursos.</p> <p>3. Organización del SNS. 3.1. Estructuras básicas de salud. 3.1.1. El Área de salud. 3.3.2. La zona básica de salud.</p> <p>4. Las competencias de la administraciones del Estado: 4.1. La Administración Central. 4.2. Las CCAA. 4.3. Los ayuntamientos.</p> <p>5. La sanidad privada en España. 5.1. Las mutualidades.</p> <p>6. Las prestaciones sanitarias del SNS. 6.1. La cartera común de servicios: 6.1.1. La cartera común básica. 6.1.2. La cartera común suplementaria.</p>	<p>7. Atención primaria: 7.1. Definición y características. 7.2. Centro de salud. 7.3. El equipo multidisciplinares de atención primaria.</p> <p>8. Atención especializada. 8.1. Definición y características. 8.2. Los hospitales: 8.2.1. Tipos de hospitales. 8.2.2. Servicios hospitalarios.</p> <p>9. Personal y organización hospitalaria. 9.1. Equipos multidisciplinares de los hospitales. 9.2. Organización hospitalaria</p> <p>10. Servicio de Admisión y Documentación Sanitaria: 10.1. Normativa del servicio. 10.2. Normativa sobre las profesiones sanitarias.</p>

6.1.3. La cartera común de servicios accesorios. 6.2. La cartera de servicios complementarios.	10.3. Los técnicos superiores en de documentación y administración sanitaria y sus funciones.
PROCEDIMIENTOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diferenciación entre atención primaria y secundaria. 2. Identificación de los servicios de atención especializada. 3. Distinguir entre unidad, servicio y área poniendo ejemplos. 4. Ejemplificar hospitales asturianos según sus características. 5. Identificar funciones del servicio de documentación 6. Identificar funciones del técnico superior en documentación sanitaria. 	
ACTITUDES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Respeto por las normas de trabajo. 2. Disposición ante el trabajo en equipo. 3. Respeto hacia el paciente/usuario de las instituciones sanitarias. 4. Interés por la materia del módulo. 	

UD 5	DURACIÓN	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
BLOQUE III	10 horas.	RA5: Reconoce el ámbito de intervención, detallando sus funciones en la atención al paciente.
<i>Conservación y transporte de muestras.</i>		

ACTIVIDAD	1	Presentación de la unidad didáctica UD1.
OBJETIVOS	1-10	Desarrollo de los contenidos.
METODOLOGIA	El profesor/ a explicará los contenidos asociados al RA:	
RECURSOS	Aula dotada con ordenador, proyector y conexión a internet. Presentaciones con resúmenes y esquemas.	
PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN	Examen correspondiente a U.D. que será de preguntas concretas sobre la materia de la UD y/o de pregunta de test, de 4 ó 5 posibles respuestas, donde solo una de la respuesta será verdadera y con penalización de las respuestas incorrectas (restando 0,25 puntos por cada pregunta incorrecta).	

ACTIVIDAD	2	Resolver actividades y cuestiones relacionadas con
-----------	---	--

OBJETIVOS	1-10	los contenidos del tema: ¿qué es un sistema sanitario?; define SNS; explica las características del SNS; ¿qué es el SESPA?; ¿y cuándo fue creado?; elabora tu propia definición de atención primaria; enumera las características de atención primaria; describe alguna prestaciones del sistema sanitario; elabora tu propia definición de atención especializada; ¿qué es un servicio hospitalario?; unidades del servicio de admisión; ¿qué son las consultas externas en atención especializada?; elabora un organigrama detallado de un hospital; haz un resumen de la sanidad privada; realiza un esquema del equipo de trabajo del servicio de admisión y documentación atendiendo a sus funciones.
METODOLOGIA	El alumno/a contestará de forma individual en su cuaderno de actividades las cuestiones que se propongan en las clases.	
RECURSOS	Aula de clase dotada con ordenador, proyector y conexión a internet PowerPoint con resúmenes y esquemas. El profesor/a atenderá y ayudará a resolver las dudas que se puedan plantear.	
PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN	Valoración del trabajo realizado en clase. Observación directa.	

ACTIVIDAD	3	Colocados por parejas elaborar un trabajo a partir de la LGS y/o Ley de Autonomía del Paciente y Documentación Sanitaria, donde se resuma e interprete los artículos de dichas leyes que hagan referencia a los derechos de los pacientes.
OBJETIVOS	1-10	
METODOLOGIA	Trabajo por parejas. Usando los materiales del tema, y si la disponibilidad de la aulas de informática lo permiten haciendo búsquedas por internet.	
RECURSOS	Aula dotada con ordenador, proyector y conexión a internet Aula de informática dotada con ordenador, y conexión a internet, para hacer búsquedas de información. Materiales de clase (apuntes, cuestiones planteadas,...) El profesor/a atenderá y ayudará a resolver las dudas que se puedan plantear.	
PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN	Valoración del trabajo realizado en clase. Observación directa.	

UNIDAD DIDÁCTICA 6:

Orientación y asesoramiento Psicosocial

DURACIÓN: 8 horas.

RESULTADO DE APRENDIZAJE

RA4: Atiende reclamaciones presentadas por los usuarios reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación.

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:

1. **Conocer normativa básica relacionada con los derechos y deberes de los pacientes.**
2. **Situar las quejas y reclamaciones de los pacientes en los cauces establecidos.**
3. Conocer la responsabilidad deontológica durante la atención a los pacientes/ usuarios.
4. Reconocer las propiedades e instrumentos para conseguir una buena comunicación con el paciente.
5. **Reconocer la importancia de las encuestas de satisfacción de los pacientes/usuarios en el control de calidad en atención primaria y secundaria.**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se ha tipificado la actitud, postura e interés a adoptar ante quejas y reclamaciones, utilizando un estilo asertivo para informar al usuario o la usuaria.
- b) Se ha definido el proceso de detección de no conformidades y su seguimiento.
- c) Se han aplicado las técnicas adecuadas para la resolución de conflictos y reclamaciones.
- d) Se han reconocido los aspectos de las reclamaciones en los que incide la legislación vigente.
- e) Se ha descrito el procedimiento para la presentación y tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- f) Se han seleccionado las alternativas al procedimiento que se pueden ofrecer al usuario o la usuaria ante reclamaciones fácilmente subsanables.
- g) Se han identificado las situaciones que requieren traslado a la Dirección para obtener una solución rápida y eficaz.
- h) Se ha relacionado la información sobre incidencias y reclamaciones de usuarios o usuarias con los indicadores para mejorar la calidad del servicio prestado.

CONTENIDOS:

CONCEPTOS	
<p>1. La Ley General de Sanidad 1.1. Los deberes y derechos.</p> <p>2. La Ley de Autonomía del Paciente</p> <p>3. Reclamaciones, quejas y sugerencias. 3.1. Vías de reclamación. 3.2. Las tramitaciones de las reclamaciones. 3.3. Sistemas de información.</p>	<p>4. Código deontológico: 4.1. Secreto profesional. 4.2. Derecho al consentimiento informado de los pacientes.</p> <p>5. Técnicas para afrontar conflictos y reclamaciones.</p> <p>5. Percepción de la calidad y la satisfacción. 5.1. Mejora de servicios prestados. 5.2. Atención al paciente.</p>
PROCEDIMIENTOS	
<p>1. Identificación de vías de tramitación de las quejas y sugerencias de los pacientes/usuarios.</p> <p>2. Identificación entre servicios de admisión y atención documentación y de atención al paciente</p> <p>3. Análisis de la LGS en cuanto a la atención de los pacientes.</p> <p>4. Los derechos establecidos en la Ley de Autonomía del Pacientes y de derechos y obligaciones en materia de documentación e información sanitaria.</p> <p>5. Identificación de las variables más relevantes en las encuestas de satisfacción.</p>	
ACTITUDES	
<p>1. Respeto por las normas de trabajo.</p> <p>2. Disposición ante el trabajo en equipo.</p> <p>3. Respeto hacia el paciente/usuario de las instituciones sanitarias.</p> <p>4. Interés por la materia del módulo. Respeto por las normas de trabajo.</p>	

UD 6	DURACIÓN	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
BLOQUE III	8 horas.	RA4: Atiende reclamaciones presentadas por los usuarios reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación.
<i>Orientación y asesoramiento Psicosocial</i>		

ACTIVIDAD	1	Presentación de la unidad didáctica UD1. Desarrollo de los contenidos.
OBJETIVOS		

METODOLOGIA	El profesor/ a explicará los contenidos asociados al RA:4
RECURSOS	Aula dotada con ordenador, proyector y conexión a internet Presentaciones con resúmenes y esquemas.
PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN	Examen correspondiente a U.D. Será de preguntas concretas sobre la materia de la UD y/o de pregunta de test, de 4 ó 5 posibles respuestas, donde solo una de la respuesta será verdadera y con penalización de las respuestas incorrectas (restando 0,25 puntos por cada pregunta incorrecta).

ACTIVIDAD	2	Resolver actividades y cuestiones relacionadas con los contenidos del tema: hacer un esquema con la estructura de la ley general de sanidad, resumir los apartados del Título Tercero de la Ley General de Sanidad; buscar e indicar en que apartado de LGS donde están recogidos los derechos y deberes de los pacientes; busca y resume los artículos 13,14-19 y del 20-23 a de la Ley de Autonomía del paciente; consulta la página del Ministerio de Sanidad Servicios Sociales e Igualdad en busca de información sobre queja, reclamaciones y sugerencias de los pacientes; antes situaciones de conflicto con violencia por parte del paciente en el servicio de admisión y documentación ¿cuáles serían los pasos a seguir? Haz un algoritmo resumen de proceso de resolución de conflictos por parte de recursos humanos; realiza búsquedas de información por internet a cerca de código deontológico de la profesión.
OBJETIVOS	1-5	
METODOLOGIA	El alumno/a contestará de forma individual en su cuaderno de actividades las cuestiones que se propongan en las clases.	
RECURSOS	Aula de clase dotada con ordenador, proyector y conexión a internet PowerPoint con resúmenes y esquemas. El profesor/a atenderá y ayudará a resolver las dudas que se puedan plantear.	
PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN	Valoración del trabajo realizado en clase. Observación directa.	

ACTIVIDAD	3	Colocados por parejas realizar las actividades
-----------	---	--

OBJETIVOS	2 y 5	<p>siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborad una encuesta de satisfacción, recogiendo los ítems que consideréis importante para es el servicio de atención al paciente (pensar en un tema, que a vuestra opinión sea mejorables de cara a la atención de los pacientes) y especificar los cauces o canales de respuestas. 2. Simular una situación no resuelta adecuadamente ante un problema de salud que os lleve a plantear una reclamación. Redactar la reclamación e indicar cómo y dónde la realizaréis. <p>Se trata de que el alumno/a se familiarice con la realización, análisis y tramitación de las encuestas de satisfacción y la tramitación de las reclamaciones de los pacientes.</p>
METODOLOGIA	Trabajo por parejas. Usando los materiales de la unidad didáctica y aulas de informática.	
RECURSOS	<p>Aula dotada con ordenador, proyector y conexión a internet</p> <p>Aula de informática dotada con ordenador, y conexión a internet, para hacer búsquedas de información.</p> <p>Materiales de clase (apuntes, cuestiones planteadas,...)</p> <p>El profesor/a atenderá y ayudará a resolver las dudas que se puedan plantear.</p>	
PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN	<p>Valoración del trabajo realizado en clase.</p> <p>Observación directa.</p>	

METODOLOGÍA

Se utilizarán preferentemente **metodologías activas**, en las que el proceso de enseñanza-aprendizaje se centra en el alumno/a que va construyendo su aprendizaje por medio de actividades coordinadas por el profesor/a. Se desarrollarán actividades basadas en: aprendizaje colaborativo, aprendizaje basado en proyectos y problemas, gamificación y flipped classroom.

Se utilizará la **plataforma telemática Teams** para proporcionar al alumnado materiales didácticos y para el desarrollo de algunas de las actividades.

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN APLICABLES A LOS MÓDULOS DEL CICLO FORMATIVO

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:

Servirán para determinar el grado de conocimientos y destrezas alcanzados por los/as alumnos/as una vez desarrolladas las correspondientes actividades de enseñanza aprendizaje.

- **Observación directa en el aula:**

Permitirá valorar los contenidos actitudinales que hemos fijado en las distintas unidades didácticas: trabajo durante el desarrollo de las clases, actitud colaboradora, cuidado del material, responsabilidad, respeto por las diferentes opiniones, valorar la importancia del trato respetuoso (compañeros, profesores, futuros clientes, pacientes), valorar importancia de seguir las normas, etc.

- **Actividades y trabajos de clase:**

Permite valorar aptitudes como el trabajo en equipo, la capacidad para buscar información y presentarla de forma clara, manejo de herramientas de presentación (PP), etc. Estas actividades podrán realizarse en grupos o individualmente y se presentarán dentro del plazo establecido por el/la profesor/a.

- **Pruebas objetivas escritas:**

Se trata de ejercicios escritos con cuestiones teóricas (preguntas cortas, test, etc....), y resolver cuestiones prácticas, casos o supuestos prácticos. Estas pruebas intentan valorar el grado de conocimientos sobre contenidos conceptuales y procedimentales.

Estos ejercicios escritos podrán hacerse con partes de la materia (parciales) o sobre contenidos agrupados (globales).

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN:

La evaluación se realizará en base a los criterios de evaluación propuestos en cada unidad didáctica o unidad de trabajo. Se evaluarán los logros del alumnado, de los objetivos propuestos y el grado de adquisición de las competencias.

Se evaluará por trimestres (evaluaciones) en base a los criterios de calificación que se expresan más adelante y el módulo se considerará aprobado cuando estén superadas todas las evaluaciones.

En caso contrario, se realizará una prueba global y única al principio del mes de junio que incluirá todas las evaluaciones no superadas. Si realizada esta prueba, el/la alumno/a sigue con parte de la materia sin superar, dispondrá de una prueba extraordinaria que tendrá lugar al final del mes de junio (ver apartado prueba extraordinaria).

Si el/la alumno/a, una vez realizadas estas pruebas no hubiese superado el módulo, deberá repetirlo en su totalidad, matriculándose en el curso correspondiente del siguiente período lectivo y podrá optar a superarlo realizando la evaluación extraordinaria que corresponda.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:

Con la información aportada por los instrumentos de evaluación propuestos ponderamos el grado de logro de los criterios de evaluación de cada resultado de aprendizaje.

1: OBSERVACIÓN SISTEMÁTICA EN EL AULA: 10%

Para valorar este apartado se tendrá en cuenta:

- Mantenimiento de las normas establecidas en el Centro.
- Trato respetuoso con los compañeros y profesor/a
- Uso de lenguaje no sexista, eliminando estereotipos y prejuicios que supongan cualquier discriminación entre hombres y mujeres
- Participación **activa** en la clase y **atención** durante las explicaciones.
- Cumplimiento correcto de las instrucciones en los trabajos, ejercicios y actividades de aprendizaje que se lleven a cabo.
- Limpieza y orden personal, en la presentación de trabajos, en el mantenimiento de la clase y en los materiales e instrumentos.
- Ejecución de las actividades didácticas obligatorias tanto en régimen presencial como aquellas que se desarrollen on-line.

- Trabajo en equipo con reparto de carga de trabajo equitativa y actitud colaboradora.
- Uso de los dispositivos electrónicos **solo** cuando el/la profesor/a lo indique.

2: ACTIVIDADES Y TRABAJOS INDIVIDUALES O EN GRUPO: 10%

Se valorará el trabajo de cada alumno/a (actividades completas, cumplimentación correcta, el trabajo de clase, la presentación, bibliografía, etc).

En el caso de los trabajos en grupos, los compañeros podrán ayudar, a establecer la valoración o puntuación que le corresponde a cada integrante del grupo. Las actividades podrán ser de tipo no valorable, en cuyo caso la nota recibida será la de la OBSERVACIÓN SISTEMÁTICA EN EL AULA (estas actividades tendrán como objetivo ampliar y repasar conocimientos y ayudar a preparar las pruebas objetivas).

Si en un determinado trimestre no se encargan actividades y trabajos, el porcentaje de la nota de dicho apartado se añadirá al de la nota de las pruebas objetivas.

Se podría pedir un cuaderno de actividades y de trabajos para su valoración, que deberá estar debidamente cumplimentado y con todas las actividades.

3: PRUEBAS OBJETIVAS: 80%

Examen de preguntas (cortas, de desarrollo, de test) y, si las características de las unidades didácticas lo aconsejan, podrá plantearse la resolución de uno o varios supuestos prácticos, es decir, se trataría de una prueba teórico-práctica. Donde el supuesto /o los supuestos contarían un 40% a la nota de pruebas objetivas.

Podrá realizarse una prueba objetiva que incluya, una o varias UD terminadas

Los exámenes de recuperación de las evaluaciones se realizarán durante la siguiente evaluación.

La calificación obtenida en cada evaluación será el resultado del siguiente cálculo:

OBSERVACIÓN EN EL AULA	PRUEBAS TEÓRICO-PRÁCTICAS	TRABAJOS INDIVIDUALES O DE GRUPO
10%	Prueba teórica: 40%	10%
	Prueba Práctica: 40% (si la hubiera) En caso contrario el 80% se obtendría a partir de la prueba teórica	
	80%	

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN ESPECIAL PARA EL ALUMNADO AL QUE HAYA SIDO IMPOSIBLE APLICAR LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN CONTINUA

Para el correcto desarrollo de los contenidos curriculares, se requiere la realización de actividades y simulaciones practicas encaminadas a alcanzar los resultados de aprendizaje, por ello el alumno/a que no haya realizado la secuencia de actividades esenciales (actividades de aula) establecidas en cada evaluación en un número suficiente (al menos el 80% de las actividades). Será evaluado de acuerdo con un sistema de evaluación alternativo:

- Entrega de trabajos de aula realizados hasta el momento de la evaluación trimestral correspondiente y que serán indicados por el/la profesor/a correspondiente: 20%.
- Prueba objetiva escrita sobre contenidos teóricos y/o prácticos impartidos durante el periodo de evaluación trimestral correspondiente: 80%.

Si no se considera la entrega de trabajos equivalentes a los realizados en el aula, la nota de la prueba objetiva escrita supondrá el 100% de la nota final.

Se informará al alumno/a sobre el contenido de este sistema alternativo de evaluación cuando sea necesaria su aplicación en cada una de las evaluaciones.

Cada evaluación será superada cuando sumando los criterios de calificación se obtenga un 5.

PRUEBAS EXTRAORDINARIAS:

Los/as alumnos/as que terminado el período de evaluación ordinario no tengan superado un módulo deberán realizar una prueba extraordinaria sobre las evaluaciones no superadas y dicha prueba se realizará en el mes de junio, según calendario que fijará Jefatura de Estudios. Estos alumnos/as realizarán **un programa de recuperación** con docencia directa por parte del profesor.

La calificación obtenida deberá ser igual o superior a 5 puntos para poder superar el módulo.

Los criterios de calificación de la prueba serán los siguientes:

- Entrega de actividades y trabajos encargados*: 20%.
- Prueba objetiva teórico-práctica: 80%.

* Las actividades y trabajos encargados versarán sobre los contenidos no superados durante el curso.

Si realizada esta prueba extraordinaria el/la alumno/a siguiese sin superar el módulo, deberá matricularse del mismo nuevamente y cursar la materia en su totalidad, debiendo realizar las pruebas que en el período extraordinario que corresponda, establezca Jefatura de Estudios.

PROGRAMA DE RECUPERACIÓN PARA EL ALUMNADO QUE NO PUEDA ASISTIR A CLASES POR ENCONTRARSE CURSANDO 2ª CURSO DEL CICLO FORMATIVO

Se informará al alumnado que tenga pendiente de superación de este módulo sobre el programa de recuperación que deberá seguir: actividades, trabajos o pruebas teórico-prácticas que deberá presentar, así como las que habrá de realizar en la prueba de recuperación.

El programa de recuperación para estos alumnos/as consistirá en una batería de actividades que se proporcionará al alumno/a, relacionados con los

contenidos curriculares del módulo, y que deberá presentar en la fecha indicada por la profesora. Estas actividades respecto a la calificación final del módulo supondrán un 20% de la nota. El 80% restante, corresponderá a una o varias pruebas escritas teórico-prácticas y/u orales sobre los contenidos mínimos establecidos en la programación para la superación del módulo.

La fecha de la prueba escrita se publicará con suficiente antelación en el tablón de anuncios del Centro y /o página web.

PROCEDIMIENTO A SEGUIR CON EL ALUMNADO EN AISLAMIENTO PREVENTIVO O QUE NO PUEDE ACUDIR AL CENTRO POR MOTIVOS DE SALUD

En el caso de inasistencia del alumnado en un período significativo por enfermedad prolongada o accidente, debidamente justificados, según establece el Decreto 249/2007 (modificado por el Decreto 7/2019, de 6 de febrero), y ante la imposibilidad de aplicar el sistema ordinario previsto en esta programación docente, se realizará un sistema extraordinario de evaluación.

El alumnado afectado continuará con las tareas previstas y su respectiva temporalización, si bien podrá realizarlas desde su domicilio y subirlas al aula virtual. En este alumnado, se insistirá en el uso de los chats de dudas y se intentará atender sus dudas virtualmente en la medida que la disponibilidad horaria de la profesora lo permita.

En caso de que su situación le impida realizar presencialmente alguna prueba programada en el centro, esta se le realizará el primer día tras el fin de su aislamiento.

MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD:

En función de las características específicas y particulares del alumnado matriculado en cada curso académico, el equipo educativo del ciclo formativo tomará las medidas que considere necesarias para facilitar el desarrollo normal de las clases y así mantener el derecho de los/as alumnos/as a recibir una formación adecuada y adaptada a su situación.

CONTENIDOS TRANSVERSALES. EDUCACIÓN EN VALORES

De acuerdo con la legislación vigente, la formación profesional en el sistema educativo tiene como objetivos, además de los referidos a la

competencia en el área específica, otros más amplios, que van dirigidos a una formación integral de la persona y que se deben tener presentes en cada momento. De todos ellos, consideramos prioritarios en nuestro ámbito:

- Aprender por sí mismos y trabajar en equipo, así como formarse en la prevención de conflictos y en la resolución pacífica de los mismos en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social.
- Fomentar la **coeducación** contribuyendo a conseguir la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres para acceder a una formación que permita todo tipo de opciones profesionales y el ejercicio de las mismas.
- Evitar todo tipo de discriminación y desarrollar actitudes críticas ante este tipo de conductas.
- Formar al alumnado en el **uso responsable de las tecnologías de la educación.**
- Trabajar en condiciones de seguridad y salud, así como prevenir los posibles riesgos derivados del trabajo profesional.
- Desarrollar una identidad profesional motivadora de futuros aprendizajes y adaptaciones a la evolución de los procesos productivos y al cambio social.

CRITERIOS PARA EL APOYO Y EVALUACIÓN DEL ALUMNADO DE INCORPORACIÓN TARDÍA.

El alumno/a tiene derecho a incorporarse al sistema de Evaluación Continua.

Las faltas de asistencia a clase deben computarse a partir del momento en que es matriculado y obligada la asistencia a clase. Su punto de inicio en cada Módulo es el que corresponda al desarrollo de la Programación en ese momento. Para actualizarse en la programación ya impartida se articulará algunos tiempos con el fin de orientarlo/la en el estudio, explicaciones, aclaraciones, ejercicios, etc.

Tiene derecho a la realización de todos los exámenes contemplados en el sistema de evaluación continua (exámenes ordinarios y recuperaciones). Los criterios de evaluación y calificación son los contemplados en el apartado de evaluación ordinaria. Una vez incorporado, los exámenes ordinarios que se programen a partir de ese momento tendrán el mismo calendario que para el

resto del grupo. Los exámenes ordinarios ya realizados se harán en la fecha de recuperación del grupo aula. En caso de no superarlos tendrán derecho a una recuperación.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

A lo largo del curso siempre que se establezca un evento o actividad relacionada con las competencias profesionales asignadas al módulo se gestionará la participación del alumnado en el mismo.

BIBLIOGRAFIA

Apuntes, supuestos y casos elaborados por el profesor/a. Elaborados a partir de la siguiente bibliografía:

<http://ocw.unican.es/ciencias-de-la-salud/ciencias-psicosociales-i/pdf-reunidos/>

Promoción para la salud y apoyo psicológico al paciente, editoriales: Paraninfo, Mc Graw Hill, Mcmillan y Editex.

Página web de Ministerio de Sanidad y de AsturSalud.

Marketing sanitario: Evolución-Revolución. Dra Asunción Hernández Fernández, ediciones “*Libros profesionales de empresa*”.

COORDINACIÓN DEL EQUIPO DOCENTE

Siguiendo instrucciones de la *Resolución de 18 de junio de 2009, de la Consejería de Educación y Ciencia, por la que se regula la organización y evaluación de la Formación profesional del sistema educativo en el Principado de Asturias*, se realiza una sesión de evaluación inicial, antes de la finalización del primer mes lectivo del curso. En dicha sesión se determinan acuerdos sobre el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado. Esta sesión no implica calificación.

Teniendo en cuenta las características del alumnado y la situación sanitaria actual, se propone la continuidad de las reuniones de equipo docente como modo de gestionar situaciones que se puedan dar en el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado y que afecten a su situación académica.

Para poder canalizar los contenidos teórico-prácticos de los diferentes módulos y cohesionar el proceso de enseñanza-aprendizaje se mantendrán reuniones

de coordinación del profesorado con atribución docente, a fin de evitar el solapamiento de los contenidos, tanto en la enseñanza presencial como en la no presencial.

El uso de **Teams** se plantea como esencial en este proceso, constituyendo esa plataforma como un canal de comunicación además de la reunión presencial que pudiera realizarse en el centro para la coordinación del equipo educativo del grupo.