



INESEM

BUSINESS SCHOOL

***Postgrado en Mediación y Resolución de Conflictos
en Sanidad + Titulación Universitaria + (Acceso a
Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia)***

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

Postgrado en Mediación y Resolución de Conflictos en Sanidad + Titulación Universitaria + (Acceso a Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia)

duración total: 500 horas

horas teleformación: 150 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

Este curso en Mediación y Resolución de Conflictos en Sanidad le ofrece una formación especializada en la materia. Podemos afirmar que la comunicación es la base fundamental de las relaciones sociales entre las personas, permitiendo el intercambio de información en las relaciones interpersonales y comunicaciones entre los profesionales sanitarios y pacientes. En definitiva, este curso en en Mediación y Resolución de Conflictos en Sanidad le proporcionará los conocimientos, técnicas, habilidades y metodología para la comunicación en contextos sanitarios, a fin de mejorar la calidad de la práctica clínica, necesarios para actuar de una forma eficaz, clara y concisa mejorando y reforzando las propias estrategias de afrontamiento del paciente. Por otro lado, la mediación es un proceso muy importante en cualquier ámbito, y no lo es menos en el de la sanidad, la discapacidad y la dependencia. Así, con el presente curso en Mediación y Resolución de Conflictos en Sanidad se pretende aportar los conocimientos necesarios para llevar a cabo de manera efectiva el proceso de mediación en este sector y solucionar eficazmente cualquier conflicto que pueda surgir.



a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

objetivos

- Conocer la legislación general que regula las actividades de mediación.
- Introducir las características específicas de la dependencia y la discapacidad.
- Determinar la importancia del conflicto y el proceso adecuado de resolución.
- Desarrollar el concepto de mediación y enumerar las técnicas de mediación y describir las características principales de cada una de ellas.
- Conocer las características específicas de la comunicación verbal y no verbal.
- Adquirir habilidades sociales adecuadas para el personal en los diferentes contextos sanitarios.
- Profundizar en las características de comunicación adecuadas para afrontar situaciones conflictivas en contextos sanitarios.
- Saber estrategias comunicativas para enfrentarse a situaciones de emergencia y catástrofes.

para qué te prepara

Este curso en Mediación y Resolución de Conflictos en Sanidad te prepara para conocer en profundidad los elementos claves en el desarrollo e integración de las técnicas de comunicación, adecuadas a los diferentes contextos sanitarios y para poder llevar a cabo la actividad de mediación en este sector de una forma profesional y obtener los mejores resultados posible ante la resolución de conflictos. Por ello, este curso en Mediación y Resolución de Conflictos en Sanidad integra diferentes conocimientos que son necesarios para llevar a cabo una comunicación, clara, eficaz y cercana al paciente, en los diferentes contextos sanitarios. Este curso le prepara para ejercer como Mediador y además estarás habilitado para inscribirte en el Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia, desde el cual podrás optar a mediar en casos designados por el Ministerio. El curso se encuentra adaptado al Real Decreto 980/2013 del 13 de diciembre siendo Euroinnova una institución colaboradora con el Ministerio de Justicia para la impartición de formación en el área de la mediación civil y mercantil, pudiendo si el alumno lo solicita, comunicar los datos del alumno y la acción formativa al Ministerio de Justicia de manera telemática para la agilización del alta e inscripción como Mediador/a.

salidas laborales

Sanidad, educadores, sociólogos, psicólogos, pedagogos y cualquier profesional que pueda trabajar en el ámbito de la mediación.

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).



INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello



NOMBRE DEL ALUMNO/A

forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

metodología

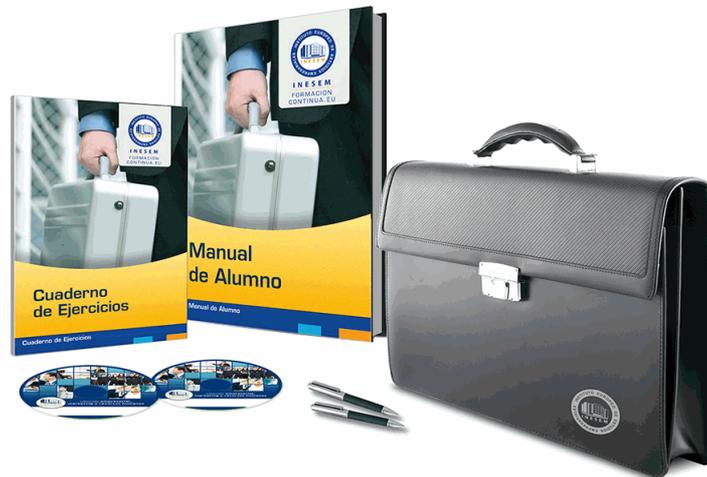
El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

materiales didácticos

- Manual teórico 'Estrategias y Comunicación en Contextos Sanitarios'
- Manual teórico 'Mediación en Sanidad, Discapacidad y Dependencia'



profesorado y servicio de tutorías

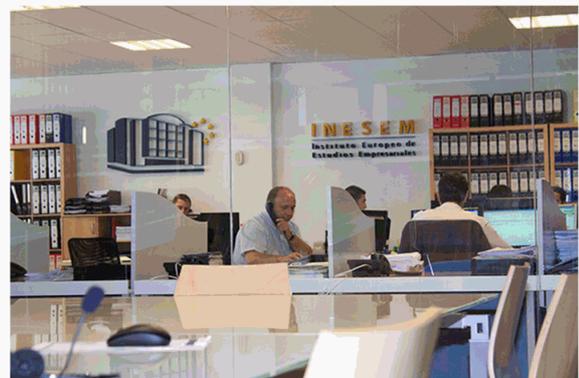
Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado "Guía del Alumno" entregado junto al resto de materiales de estudio. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como disponer de toda su documentación



plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

PARTE 1. MEDIACIÓN EN SANIDAD, DISCAPACIDAD Y DEPENDENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LEGISLACIÓN GENERAL PARA LA REGULACIÓN DE LA MEDIACIÓN

1. Normativa Europea
 - 1.- El Libro Verde
 - 2.- Directiva 2008/52/CE, sobre Mediación en el ámbito Civil y Mercantil
2. Normativa Estatal
 - 1.- Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles
 - 2.- Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles
3. Normativa autonómica

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

1. Personas en situación de dependencia
2. Intervención en función de la situación de dependencia
3. Recursos para la atención de las personas en situación de dependencia
4. Servicios de atención primaria
5. Servicios de atención domiciliaria
6. Servicios y/o Centros de atención diurna
7. Centros Residenciales
8. Centros de Especialidades y de Referencia
9. Ayuda a domicilio básica y complementaria
10. Actuaciones con menores de edad. La intervención educativa
 - 1.- Identificación y valoración de las Necesidades Educativas Especiales
 - 2.- Variables de la evaluación psicopedagógica
 - 3.- Criterios y modalidades de escolarización
 - 4.- Las respuestas a las necesidades especiales de los alumnos dentro del centro ordinario
 - 5.- Las respuestas a las necesidades especiales de los alumnos dentro del centro específico
11. Ayudas para la mejora de la autonomía: Tecnología de rehabilitación y adaptaciones domiciliarias

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TIPOS DE DISCAPACIDAD Y NECESIDADES ESPECÍFICAS

1. Discapacidad visual
2. Discapacidad auditiva
3. Discapacidad física
4. Discapacidad intelectual
5. Trastornos Generalizados del Desarrollo
6. Enfermedad mental
7. Otros (daño cerebral adquirido, etc.)

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO DE LA SANIDAD, LA DISCAPACIDAD Y LA DEPENDENCIA

1. El sistema sanitario español. Derechos y deberes del paciente y del personal sanitario
 - 1.- Derechos y deberes del paciente a nivel Europeo
 - 2.- Derechos y deberes del paciente a nivel de España
2. Discapacidad y envejecimiento. Personas mayores.
 - 1.- Los Congresos de Oviedo
 - 2.- Envejecimiento activo
3. La Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia
 - 1.- Principios de la ley
4. Marco jurídico de la Discapacidad
5. Mediación en conflictos dentro del ámbito de la sanidad, la discapacidad y la dependencia.

1.- Mediación en el ámbito de la dependencia y la discapacidad

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL CONFLICTO

1.El conflicto

- 1.- Orígenes y causas de los conflictos
- 2.- Tipos de conflictos
- 3.- Fases del conflicto
- 4.- Elementos del conflicto

2.Importancia del conflicto

3.La conflictología

4.Conflictos frente a violencia

5.Prevenición de los conflictos

6.El conflicto sociocultural

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1.Introducción

2.Actitudes ante el conflicto

3.Estilos de resolución de conflictos

- 1.- Obstáculos en la resolución de conflictos

4.El lenguaje

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN LA MEDIACIÓN

1.Habilidades de comunicación

- 1.- Tipos de comunicación

2.Mediación y habilidades de comunicación

- 1.- La escucha activa
- 2.- Barreras y obstáculos de la escucha activa
- 3.- ¿Qué hacer para escuchar activamente?
- 4.- Otras técnicas de comunicación

3.Lenguaje

- 1.- Lengua y habla

4.La comunicación no verbal

- 1.- El paralenguaje
- 2.- La kinésica
- 3.- La próxemica

UNIDAD DIDÁCTICA 8. PERFIL PROFESIONAL DE MEDIADOR

1.La figura del mediador: El rol del mediador en el proceso de mediación

2.Quién puede ser mediador. Características del mediador

3.Funciones del mediador

4.Competencias profesionales del mediador

5.Código de conducta mediadora

UNIDAD DIDÁCTICA 9. HABILIDADES Y HERRAMIENTAS DEL MEDIADOR

1.Asertividad

2.Diálogo

- 1.- La escucha
- 2.- La respuesta

3.Informar y realizar peticiones de cambio

4.Empatía

- 1.- Efectos de la empatía
- 2.- Dificultades de la empatía

UNIDAD DIDÁCTICA 10. TÉCNICAS DE MEDIACIÓN

1.Estrategias dirigidas

2.Variables que pueden influir en las estrategias

3.Pasos en el proceso mediador

- 4.La intervención mediadora
- 5.La eficacia de la mediación
- 6.Tácticas de la mediación
- 7.Principales técnicas Comunicativas utilizadas en mediación

PARTE 2. ESTRATEGIAS Y COMUNICACIÓN EN CONTEXTOS SANITARIOS

MÓDULO FORMATIVO 1. COMUNICACIÓN EN CONTEXTOS SANITARIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. NOCIONES PSICOLÓGICAS BÁSICAS PARA LA COMUNICACIÓN

- 1.Concepto de salud
 - 1.- Salud y enfermedad
 - 2.- Protección de la salud
 - 3.- Factores que determinan la salud
- 2.Personalidad y teorías de la personalidad
 - 1.- Teorías individuales
 - 2.- Teorías sociales
- 3.Formas de la conducta y de la conciencia
 - 1.- Instintos y tendencias
 - 2.- Actitudes
- 4.Aspectos emocionales implicados en la enfermedad
- 5.Principales mecanismos de adaptación psicológica ante la vivencia de una enfermedad
- 6.La motivación
- 7.Frustración y conflicto

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INTRODUCCIÓN A LA COMUNICACIÓN EN CONTEXTOS SANITARIOS

- 1.Fundamentos de la comunicación
 - 1.- Principales elementos de comunicación
 - 2.- Niveles de la comunicación
- 2.Estilos de comunicación
- 3.Dificultades en la comunicación
- 4.Habilidades básicas: escucha activa

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN ORAL EN CONTEXTOS SANITARIOS

- 1.Introducción
- 2.Las actitudes para el diálogo entre el profesional sanitario y el paciente
- 3.Claves para la comprensión de la información sanitaria
- 4.Problemas psicológicos de la comunicación entre el profesional sanitario y el paciente

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN NO VERBAL EN EL CONTEXTO SANITARIO

- 1.¿Qué es la comunicación no verbal?
- 2.Componentes de la comunicación no verbal
 - 1.- Expresiones faciales
 - 2.- Postura corporal
 - 3.- La proxémica
 - 4.- La kinesia
 - 5.- El para-lenguaje
 - 6.- Nuestra imagen
- 3.El lenguaje corporal
 - 1.- El contexto de los comunicadores en urgencias
 - 2.- La comunicación no verbal en la valoración del paciente
 - 3.- Comunicación táctil
 - 4.- Indicadores no verbales del estado de ánimo
- 4.Importancia de una buena observación para una comunicación adecuada

- 1.- Objetivos de la observación aplicada a los cuidados enfermeros
- 2.- Tipos de observación

UNIDAD DIDÁCTICA 5. HABILIDADES SOCIALES EN EL CONTEXTO SANITARIO

- 1.Aspectos introductorios
- 2.Asertividad
- 3.Empatía
 - 1.- Fases de la empatía
 - 2.- Efectos de la empatía
 - 3.- Dificultades de la empatía
- 4.Negociación
- 5.Técnicas de comunicación y relación grupal
- 6.Composición de equipos
 - 1.- Causas por las que puede fracasar un equipo
 - 2.- Eficacia de los equipos
- 7.Dinámica de grupos

MÓDULO FORMATIVO 2. ESTRATEGIAS DE ACTUACIÓN EN CONTEXTO SANITARIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 6. RELACIÓN ENTRE EL PERSONAL SANITARIO Y EL PACIENTE

- 1.El rol del profesional sanitario
- 2.El rol del paciente
- 3.Comunicación entre el personal sanitario y el enfermo
 - 1.- Comunicación verbal entre el profesional sanitario y el enfermo
 - 2.- Comunicación no verbal entre el profesional sanitario y el enfermo
- 4.Modelos de relación entre el paciente y el personal sanitario

UNIDAD DIDÁCTICA 7. DAR MALAS NOTICIAS: PROTOCOLO DE BUCKMAN

- 1.¿Por qué preocupa cómo dar malas noticias?
- 2.Motivos por los que hay que informar
- 3.¿Cómo dar malas noticias?
 - 1.- Entorno: dónde, cuándo, con quién, tiempo
 - 2.- Habilidades
- 4.Protocolo de Buckman: protocolo de comunicación de malas noticias

UNIDAD DIDÁCTICA 8. TÉCNICAS ESPECÍFICAS DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA

- 1.Introducción
- 2.Apoyo psicológico en situaciones de duelo
- 3.Apoyo psicológico en situaciones de tensión
- 4.Apoyo psicológico en situaciones de agresividad
- 5.Apoyo psicológico en situaciones de ansiedad y angustia
- 6.Técnicas de ayuda psicológica
 - 1.- Técnicas de ayuda psicológica a personas afectadas
 - 2.- Técnicas de ayuda psicológica a los profesionales sanitarios

UNIDAD DIDÁCTICA 9. ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN EN SITUACIONES ESPECIALES

- 1.Reacciones psicológicas a la hospitalización
 - 1.- Aspectos psicosociales del hospital
 - 2.- Dificultades de adaptación a la hospitalización referidas a los hábitos personales del paciente
 - 3.- Dificultades de adaptación a la hospitalización referidas a los estilos de vida del paciente
 - 4.- Dificultades de adaptación a la hospitalización referidas a expectativas del paciente
- 2.Tratamiento psicológico. Cáncer
 - 1.- Impacto de la enfermedad en el entorno personal
 - 2.- Cáncer de mama
 - 3.- Intervención de la familia del enfermo de cáncer

4.- Intervención psicológica con enfermos de cáncer

5.- Tratamiento psicológico. Quimioterapia

3.Tratamiento psicológico. SIDA

1.- Problema

2.- Necesidades emocionales

3.- Términos básicos en la enfermedad del SIDA

4.- Counselling

4.Intervención psicológica. Fase terminal

UNIDAD DIDÁCTICA 10. CUANDO NO SE PRODUCE LA COMUNICACIÓN

1.La naturaleza de la agresión

1.- Entorno sanitario

2.- Actuación frente a un agresor

3.- Mediadores sociales

2.Acondicionamiento ambiental

3.Valoración de conductas agresivas

4.Actuación legal