DISEÑO FORMATIVO

CREANDO ESTILO CON LAS PERSONAS QUE ATENDEMOS

ORGANIZACIÓN DEL CURSO

El curso de formación queda estructurado de la siguiente forma:

- Dirigido a Todo el Personal de Enfermería.
- Horas Lectivas: 10 horas presenciales
- Nº de plazas: 20
- Presentación de solicitudes en el modelo establecido, hasta 12 días antes del comienzo de la actividad.
- Lugar de Presentación: Registro de Entrada del Hospital Universitario Reina Sofía.
- Lugar de celebración. Edificio de consultas externas, Aulas de Formación
- Fechas de celebración: - 1ª Edición: 24 y 25 de Marzo (Mañana)
  - 2ª Edición: 2 y 3 de Abril (Tarde)
  - 3ª Edición: 10 y 11 de Junio (Mañana)
  - 4ª Edición: 19 y 20 de Octubre (Tarde)

OBJETIVO GENERAL:

Familiarizar al alumnado con el «Libro de estilo del Servicio Andaluz de Salud» para difundir la filosofía y los valores del Servicio Andaluz de Salud (SAS) y, como consecuencia, ofrecer al ciudadano la mejor atención posible.

CONTENIDOS

Unidad 1: Valores y principios del SAS como servicio sanitario público

- Conceptos de valor y de principio
- Valores individuales e institucionales
- Valores y principios del SAS

Unidad 2: Características generales de la atención

- Principios de equidad e igualdad
- Preservar la intimidad en un servicio sanitario
- Mantener la confidencialidad como principio general
- La amabilidad, señal de profesionalidad y de respeto

Unidad 3: La atención sanitaria

- La atención continuada y el trabajo en equipo.
- La información clínica a los usuarios.
- La autonomía de los usuarios: tomar decisiones sobre la salud.
- Tabaquismo

Unidad 4: La organización de la atención

- La orientación al usuario.
- Ayudar a los usuarios a orientarse en el uso de los servicios
- Actuar como organización para ayudar a resolver los problemas de los usuarios
- La identificación personal e institucional

Unidad 5: En situaciones difíciles o de conflicto

- Peticiones no razonables de los usuarios
- Quejas y reclamaciones