

**1. Identificación da programación****Centro educativo**

Código	Centro	Concello	Ano académico
15023466	Lamas de Abade	Santiago de Compostela	2017/2018

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
SAN	Sanidade	CSSAN08	Documentación e administración sanitarias	Ciclos formativos de grao superior	Réxime de proba libre

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP1521	Atención psicosocial ao/á paciente ou á persoa usuaria	2017/2018	0	107	0
MP1521_12	Atención psicolóxica a pacientes e persoas usuarias	2017/2018	0	32	0
MP1521_22	Atención social a pacientes e persoas usuarias	2017/2018	0	75	0

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	LAURA DÍAZ JULLIEN
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector



2. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

2.1. Primeira parte da proba

2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
(MP1521_12) RA1 - Aplica técnicas básicas de apoio psicolóxico ao/á paciente e a familiares, detectando actitudes e estados emocionais derivados da súa patoloxía
(MP1521_22) RA1 - Aplica técnicas de comunicación na súa relación profesional co/coa paciente e con familiares, seleccionando a información adecuada en cada caso
(MP1521_22) RA2 - Orienta e asesora o/a paciente e familiares sobre os aspectos concernentes á súa estada no centro sanitario, e identifica as influencias socioculturais
(MP1521_22) RA3 - Atende reclamacións presentadas polas persoas usuarias, recoñecendo e aplicando criterios e procedementos de actuación
(MP1521_22) RA4 - Recoñece o ámbito de intervención, detallando as súas funcións na atención ao/á paciente

2.1.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
(MP1521_12) CA1.1 Definíronse os tipos de personalidade
(MP1521_22) CA1.1 Analizáronse os tipos de linguaxe, as técnicas, os apoios e as estratexias para unha boa comunicación
(MP1521_12) CA1.2 Definíronse os factores que afectan o desenvolvemento da personalidade
(MP1521_22) CA1.2 Identificáronse conceptos, elementos, barreiras, factores modificadores e tipos de comunicación
(MP1521_12) CA1.3 Detalláronse os principais factores dun cadro de estrés
(MP1521_22) CA1.3 Definíronse os principios da comunicación profesional entre persoal sanitario e paciente
(MP1521_12) CA1.4 Diferenciouse entre persoa usuaria infantil, xuvenil, adulta, anciá, crónica, terminal, paciente oncolóxico/a e persoa con discapacidade
(MP1521_22) CA1.4 Establecéronse as diferenzas entre as canles comunicativas e os tipos de comunicación
(MP1521_12) CA1.5 Describiuse a secuencia do proceso de adaptación á doenza e os seus cambios psicolóxicos, en relación co tipo de persoa usuaria
(MP1521_22) CA1.5 Utilizáronse as habilidades persoais e sociais para lograr unha perfecta comunicación
(MP1521_12) CA1.6 Caracterizáronse os principais mecanismos de defensa da personalidade
(MP1521_22) CA1.6 Establecéronse as características da información á persoa usuaria (rapidez e precisión)
(MP1521_12) CA1.7 Clasificáronse os principais tipos de disfunción do comportamento e os seus signos
(MP1521_22) CA1.7 Aplicáronse técnicas comunicativas no proceso de información á persoa usuaria
(MP1521_12) CA1.8 Analizáronse as posibles circunstancias psicolóxicas xeradoras de disfunción do comportamento
(MP1521_22) CA1.8 Definíronse os principios da comunicación profesional entre persoal sanitario e paciente
(MP1521_22) CA1.9 Aplicáronse as medidas de control necesarias onde existen dificultades de comunicación
(MP1521_12) CA1.9 Describíronse as posibles alteracións do comportamento ante situacións psicolóxicas especiais



Criterios de avaliación do currículo

(MP1521_22) CA1.10 Detectáronse e superáronse as dificultades na comunicación

(MP1521_12) CA1.10 Establecéronse e protocolizáronse mecanismos de apoio psicolóxico para cada tipoloxía

(MP1521_12) CA1.11 Analizouse a axuda, os seus compoñentes e as habilidades que cómpre desenvolver para a poder realizar como base deste apoio psicolóxico

(MP1521_22) CA2.1 Identificáronse actitudes sociais ante a doenza

(MP1521_22) CA2.2 Identificáronse as necesidades sociais do individuo e o seu contorno

(MP1521_22) CA2.3 Descríbironse as fases que compoñen a atención ao/á paciente, segundo o plan de acción definido

(MP1521_22) CA2.4 Descríbironse as características do asesoramento ao/á paciente e aos familiares (claridade e exactitude)

(MP1521_22) CA2.5 Analizáronse os dereitos e os deberes dos/das pacientes, dos familiares e das persoas usuarias recollidos na normativa

(MP1521_22) CA2.6 Xestionáronse enquisas de satisfacción

(MP1521_22) CA2.7 Demostrouse interese e preocupación por atender as necesidades das persoas usuarias

(MP1521_22) CA2.8 Valorouse a importancia da cortesía, a amabilidade, o respecto, a discreción, a cordialidade e o interese na relación coa persoa usuaria

(MP1521_22) CA3.1 Tipificouse a actitude, a postura e o interese que cómpre adoptar ante queixas e reclamacións, utilizando un estilo asertivo para informar a persoa usuaria

(MP1521_22) CA3.2 Definiuse o proceso de detección de non conformidades e o seu seguimento

(MP1521_22) CA3.3 Aplicáronse as técnicas adecuadas para a resolución de conflitos e reclamacións

(MP1521_22) CA3.4 Recoñecéronse os aspectos das reclamacións nos que incide a lexislación

(MP1521_22) CA3.5 Describiuse o procedemento para a presentación e a tramitación de queixas, reclamacións e suxestións

(MP1521_22) CA3.6 Seleccionáronse as alternativas ao procedemento que se lle poden ofrecer á persoa usuaria ante reclamacións doadamente arranxables

(MP1521_22) CA3.7 Identificáronse as situacións que requiren traslado á dirección para obter unha solución rápida e eficaz

(MP1521_22) CA3.8 Relacionouse a información sobre incidencias e reclamacións de persoas usuarias cos indicadores para mellorar a calidade do servizo prestado

(MP1521_22) CA4.1 Analizáronse os niveis de asistencia e os tipos de prestacións do Sistema Nacional de Saúde

(MP1521_22) CA4.2 Identificáronse as estruturas orgánicas e funcionais das institucións sanitarias

(MP1521_22) CA4.3 Detalláronse os compoñentes dos equipos interprofesionais

(MP1521_22) CA4.4 Identificáronse as funcións de cada profesional na atención ao/á paciente

(MP1521_22) CA4.5 Descríbironse as pautas de participación e colaboración co equipo interprofesional

(MP1521_22) CA4.6 Descríbironse as connotacións do traballo en equipo

(MP1521_22) CA4.7 Demostrouse cordialidade, amabilidade e actitude conciliadora e sensible

(MP1521_22) CA4.8 Analizáronse dilemas éticos e legais, e a política de privacidade



2.2. Segunda parte da proba

2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
(MP1521_12) RA1 - Aplica técnicas básicas de apoio psicolóxico ao/á paciente e a familiares, detectando actitudes e estados emocionais derivados da súa patoloxía
(MP1521_22) RA1 - Aplica técnicas de comunicación na súa relación profesional co/coa paciente e con familiares, seleccionando a información adecuada en cada caso
(MP1521_22) RA2 - Orienta e asesora o/a paciente e familiares sobre os aspectos concernentes á súa estada no centro sanitario, e identifica as influencias socioculturais
(MP1521_22) RA3 - Atende reclamacións presentadas polas persoas usuarias, recoñecendo e aplicando criterios e procedementos de actuación
(MP1521_22) RA4 - Recoñece o ámbito de intervención, detallando as súas funcións na atención ao/á paciente

2.2.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
(MP1521_22) CA1.1 Analizáronse os tipos de linguaxe, as técnicas, os apoios e as estratexias para unha boa comunicación
(MP1521_22) CA1.2 Identificáronse conceptos, elementos, barreiras, factores modificadores e tipos de comunicación
(MP1521_22) CA1.3 Definíronse os principios da comunicación profesional entre persoal sanitario e paciente
(MP1521_12) CA1.4 Diferenciouse entre persoa usuaria infantil, xuvenil, adulta, anciá, crónica, terminal, paciente oncolóxico/a e persoa con discapacidade
(MP1521_22) CA1.4 Establecéronse as diferenzas entre as canles comunicativas e os tipos de comunicación
(MP1521_12) CA1.5 Describiuse a secuencia do proceso de adaptación á doenza e os seus cambios psicolóxicos, en relación co tipo de persoa usuaria
(MP1521_22) CA1.5 Utilizáronse as habilidades persoais e sociais para lograr unha perfecta comunicación
(MP1521_22) CA1.6 Establecéronse as características da información á persoa usuaria (rapidez e precisión)
(MP1521_12) CA1.6 Caracterizáronse os principais mecanismos de defensa da personalidade
(MP1521_12) CA1.7 Clasificáronse os principais tipos de disfunción do comportamento e os seus signos
(MP1521_22) CA1.7 Aplicáronse técnicas comunicativas no proceso de información á persoa usuaria
(MP1521_22) CA1.8 Definíronse os principios da comunicación profesional entre persoal sanitario e paciente
(MP1521_12) CA1.8 Analizáronse as posibles circunstancias psicolóxicas xeradoras de disfunción do comportamento
(MP1521_12) CA1.9 Describíronse as posibles alteracións do comportamento ante situacións psicolóxicas especiais
(MP1521_22) CA1.9 Aplicáronse as medidas de control necesarias onde existen dificultades de comunicación
(MP1521_12) CA1.10 Establecéronse e protocolizáronse mecanismos de apoio psicolóxico para cada tipoloxía
(MP1521_22) CA1.10 Detectáronse e superáronse as dificultades na comunicación
(MP1521_12) CA1.11 Analizouse a axuda, os seus compoñentes e as habilidades que cómpre desenvolver para a poder realizar como base deste apoio psicolóxico

**Criterios de avaliación do currículo**

(MP1521_22) CA2.1 Identificáronse actitudes sociais ante a doenza

(MP1521_22) CA2.2 Identificáronse as necesidades sociais do individuo e o seu contorno

(MP1521_22) CA2.3 Descríbironse as fases que compoñen a atención ao/á paciente, segundo o plan de acción definido

(MP1521_22) CA2.4 Descríbironse as características do asesoramento ao/á paciente e aos familiares (claridade e exactitude)

(MP1521_22) CA2.5 Analizáronse os dereitos e os deberes dos/das pacientes, dos familiares e das persoas usuarias recollidos na normativa

(MP1521_22) CA2.6 Xestionáronse enquisas de satisfacción

(MP1521_22) CA2.7 Demostrouse interese e preocupación por atender as necesidades das persoas usuarias

(MP1521_22) CA2.8 Valorouse a importancia da cortesía, a amabilidade, o respecto, a discreción, a cordialidade e o interese na relación coa persoa usuaria

(MP1521_22) CA3.1 Tipificouse a actitude, a postura e o interese que cómpre adoptar ante queixas e reclamacións, utilizando un estilo asertivo para informar a persoa usuaria

(MP1521_22) CA3.2 Definiuse o proceso de detección de non conformidades e o seu seguimento

(MP1521_22) CA3.3 Aplicáronse as técnicas adecuadas para a resolución de conflitos e reclamacións

(MP1521_22) CA3.4 Recoñecéronse os aspectos das reclamacións nos que incide a lexislación

(MP1521_22) CA3.5 Descríbiuse o procedemento para a presentación e a tramitación de queixas, reclamacións e suxestións

(MP1521_22) CA3.6 Seleccionáronse as alternativas ao procedemento que se lle poden ofrecer á persoa usuaria ante reclamacións doadamente arranxables

(MP1521_22) CA3.7 Identificáronse as situacións que requiren traslado á dirección para obter unha solución rápida e eficaz

(MP1521_22) CA3.8 Relacionouse a información sobre incidencias e reclamacións de persoas usuarias cos indicadores para mellorar a calidade do servizo prestado

(MP1521_22) CA4.1 Analizáronse os niveis de asistencia e os tipos de prestacións do Sistema Nacional de Saúde

(MP1521_22) CA4.2 Identificáronse as estruturas orgánicas e funcionais das institucións sanitarias

(MP1521_22) CA4.3 Detalláronse os compoñentes dos equipos interprofesionais

(MP1521_22) CA4.4 Identificáronse as funcións de cada profesional na atención ao/á paciente

(MP1521_22) CA4.5 Descríbironse as pautas de participación e colaboración co equipo interprofesional

(MP1521_22) CA4.6 Descríbironse as connotacións do traballo en equipo

(MP1521_22) CA4.7 Demostrouse cordialidade, amabilidade e actitude conciliadora e sensible

(MP1521_22) CA4.8 Analizáronse dilemas éticos e legais, e a política de privacidade

3. Mínimos exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Os mínimos exixibles son os que veñen recollidos no DECRETO 96/2016, do 19 de maio (DOG venres 5 de agosto de 2016), polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en Documentación e Administración



Sanitarias.

1. Define os tipos de personalidade.
2. Define os factores que afectan o desenvolvemento da personalidade.
3. Detalla os principais factores dun cadro de estrés.
4. Diferenza entre persoa usuaria infantil, xuvenil, adulta, anciá, crónica, terminal, paciente oncolóxico/a e persoa con discapacidade.
5. Describe a secuencia do proceso de adaptación á doenza e os seus cambios psicolóxicos, en relación co tipo de persoa usuaria.

6. Caracteriza os principais mecanismos de defensa da personalidade.
7. Clasifica os principais tipos de disfunción do comportamento e os seus signos.
8. Analiza as posibles circunstancias psicolóxicas xeradoras de disfunción do comportamento.
9. Describe as posibles alteracións do comportamento ante situacións psicolóxicas especiais
10. Establece e protocoliza mecanismos de apoio psicolóxico para cada tipoloxía
11. Analiza a axuda, os seus compoñentes e as habilidades que cómpre desenvolver para a poder realizar como base deste apoio psicolóxico

12. Analiza os tipos de linguaxe, as técnicas, os apoios e as estratexias para unha boa comunicación
13. Identifica conceptos, elementos, barreiras, factores modificadores e tipos de comunicación
14. Define os principios da comunicación profesional entre persoal sanitario e paciente
15. Establece as diferenzas entre as canles comunicativas e os tipos de comunicación
16. Utiliza as habilidades persoais e sociais para lograr unha perfecta comunicación
17. Establece as características da información á persoa usuaria (rapidez e precisión)
18. Aplica técnicas comunicativas no proceso de información á persoa usuaria
19. Define os principios da comunicación profesional entre persoal sanitario e paciente
20. Aplica as medidas de control necesarias onde existen dificultades de comunicación
21. Detecta e supera as dificultades na comunicación
22. Identifica actitudes sociais ante a doenza
23. Identifica as necesidades sociais do individuo e o seu contorno
24. Describe as fases que compoñen a atención ao/á paciente, segundo o plan de acción definido.
25. Describe as características do asesoramento ao/á paciente e aos familiares (claridade e exactitude)
26. Analiza os dereitos e os deberes dos/das pacientes, dos familiares e das persoas usuarias recollidos na normativa.
27. Xestiona enquisas de satisfacción.
28. Demostra interese e preocupación por atender as necesidades das persoas usuarias.
29. Valora a importancia da cortesía, a amabilidade, o respecto, a discreción, a cordialidade e o interese na relación coa persoa usuaria.

30. Tipifica a actitude, a postura e o interese que cómpre adoptar ante queixas e reclamacións, utilizando un estilo asertivo para informar a persoa usuaria.
31. Define o proceso de detección de non conformidades e o seu seguimento.
32. Aplica as técnicas adecuadas para a resolución de conflitos e reclamacións.
33. Recoñece os aspectos das reclamacións nos que incide a lexislación.
34. Describe o procedemento para a presentación e a tramitación de queixas, reclamacións e suxestións.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

As probas libres do módulo constarán dunha primeira proba teórica e unha segunda proba práctica.



Cada unha destas partes terá carácter eliminatorio, e esixirase superar o 50%. Os aspirantes deberán superar as dúas probas por separado.

Cada proba cualificarase de 0-10 puntos, sendo preciso un mínimo de 5 puntos.

Na primeira parte da proba, as preguntas valoraranse con un punto en caso de ser correctas e as preguntas sen contestar non serán contabilizadas. No caso das preguntas test, cada dúas respostas incorrectas, anularán unha resposta correcta. Ao ter que ser cifras enteiras (sen decimais) e comprendidas do 1 ao 10, haberá que redondear o resultado obtido á unidade máis próxima.

Na segunda parte da proba, cada cuestión valorarase entre 0 e 2 segundo o grao de consecución. Ao ter que ser cifras enteiras (sen decimais) e comprendidas do 1 ao 10, haberá que redondear o resultado obtido á unidade máis próxima. As persoas que non superen a primeira parte da proba serán cualificadas cun cero nesta segunda parte.

A cualificación final obtida para cada aspirante será numérica, entre un e dez, sen decimais, correspondendo coa media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes, expresada en números enteiros e redondeada a unidade máis próxima. No caso das persoas aspirantes que suspendan a segunda parte da proba, a puntuación final que poderá asignarse será como máximo de catro puntos.

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

Tipo de proba:

Resolución dun cuestionario elaborado con preguntas teóricas a partir dos contidos do módulo e tendo en conta os resultados de aprendizaxe indicados no currículo.

Características da proba:

A proba poderá incluír diferentes probas obxectivas como preguntas de verdadeiro e falso, resposta breve, elección de elementos dun listado, relación entre columnas, tipo test de elección múltiple (4 posibles respostas), das cales soamente unha é completamente correcta. Estas preguntas valoraranse con un punto en caso de ser correctas. Por cada 2 respostas erróneas anularase unha correcta no caso de exame test ou preguntas de tipo verdadeiro-falso. As preguntas sen contestar non serán contabilizadas.

A nota final ao ter que ser cifras enteiras (sen decimais) e comprendidas do 1 ao 10, haberá que redondear o resultado obtido á unidade máis próxima.

Duración da proba teórica: 2 horas.

INSTRUCCIÓNS XERAIS

Rógase máxima puntualidade e infórmase que unha vez comezada a proba, ninguén poderá acceder á aula.

Será necesaria a identificación mediante o DNI ou pasaporte, que deberá estar en todo momento sobre a mesa para a verificación por parte do profesorado.

Para o acceso á aula onde se realizarán as probas, deberán apagarse todos os dispositivos electrónicos, incluído o teléfono móbil. O uso destes dispositivos durante a proba será obxecto de expulsión.

Unha vez comezada a proba, non poderá abandonar a aula ata pasados trinta minutos.

Sobre a mesa, soamente o material necesario e indicado para a realización dos exercicios.

Uso de bolígrafo azul ou negro. Non está permitido o uso de lapis para as respostas.

As preguntas que aparecen catalogadas como preguntas de reserva serán contestadas na mesma forma que o resto de preguntas, en previsión de posibles anulacións de preguntas. Non teñen efectos de cualificación en primeira instancia, pero en caso de anulación de preguntas servirán



para o cómputo da nota.

Ante calquera dúbida ou consulta, non abandonar o asento, levantar a man e será atendido polo profesorado.

Se necesita un certificado de asistencia, solicíteo ao profesorado.

Queda totalmente prohibido sacar da aula o cuestionario. Os exercicios deberán ser entregados completos ao profesorado.

4.b) Segunda parte da proba

Tipo de proba: resolución práctica dunha serie de cuestións de tipo procedemental, que permitirán evidenciar a consecución dos resultados de aprendizaxe mediante a aplicación dos criterios de avaliación indicados para cada resultado de aprendizaxe no apartado 2.b

Características da proba: constará dunha serie de supostos que o alumno/a deberá resolver respostando a preguntas formuladas. Cada cuestión valorarase entre 0 e 2 segundo o grao de consecución.

A nota final ao ter que ser cifras enteiras (sen decimais) e comprendidas do 1 ao 10, haberá que redondear o resultado obtido á unidade máis próxima.

Duración da proba práctica: 2 horas

INSTRUCCIÓNS XERAIS

Rógase máxima puntualidade e infórmase que unha vez comezada a proba, ninguén poderá acceder á aula.

Será necesaria a identificación mediante o DNI ou pasaporte, que deberá estar en todo momento sobre a mesa para a verificación por parte do profesorado.

Para o acceso á aula onde se realizarán as probas, deberán apagarse todos os dispositivos electrónicos, incluído o teléfono móbil. O uso destes dispositivos durante a proba será obxecto de expulsión.

Unha vez comezada a proba, non poderá abandonar a aula ata pasados trinta minutos.

Sobre a mesa, soamente o material necesario e indicado para a realización dos exercicios.

Uso de bolígrafo azul ou negro. Non está permitido o uso de lapis para as respostas.

As preguntas que aparecen catalogadas como preguntas de reserva serán contestadas na mesma forma que o resto de preguntas, en previsión de posibles anulacións de preguntas. Non teñen efectos de cualificación en primeira instancia, pero en caso de anulación de preguntas servirán para o cómputo da nota.

Ante calquera dúbida ou consulta, non abandonar o asento, levantar a man e será atendido polo profesorado.

Se necesita un certificado de asistencia, solicíteo ao profesorado.

Queda totalmente prohibido sacar da aula o cuestionario. Os exercicios deberán ser entregados completos ao profesorado.