



Región de Murcia
Consejería de
Educación



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"



Les ingeniero
de la cierva
C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / 📠 968 34 20 85

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA MÓDULO “ATENCIÓN PSICOSOCIAL AL PACIENTE-USUARIO”.

*CFGS DOCUMENTACIÓN Y
ADMINISTRACIÓN SANITARIAS*



DEPARTAMENTO DE SANIDAD

CURSO 2023-2024



ÍNDICE

1. Identificación del módulo
2. Contribución del módulo a la consecución de los objetivos generales del ciclo y a las competencias profesionales del título
3. Resultados de aprendizaje
4. Contenidos
5. Metodología
 - 5.1 *Orientaciones pedagógicas.*
 - 5.2 *Actividades de enseñanza-aprendizaje.*
6. Evaluación del aprendizaje de los alumnos.
 - 6.1 *Evaluación ordinaria del alumno.*
7. Pautas generales para la programación de las actividades de recuperación. Periodos y fechas de pruebas.
 - 7.1 *Recuperación primera y segunda evaluación (primera ordinaria).*
 - 7.2 *Evaluación segunda ordinaria de junio.*
 - 7.3 *Evaluación del módulo por pérdida de evaluación continua.*
 - 7.4 *Programa de recuperación para aquellos alumnos que se incorporen ya iniciado el curso.*
8. Identificación de los conocimientos y aprendizajes necesarios para que el alumno alcance la evaluación positiva.
9. Procedimiento de información al alumnado, profesores y los padres o tutores
10. Contenidos relacionados con la educación en valores, fomento de la lectura, uso de las TIC y prevención de riesgos laborales.
 - 10.1 *Educación en valores.*
 - 10.2 *Aplicación y utilización de las TIC.*
 - 10.3 *Fomento de la lectura.*
 - 10.4 *Prevención de riesgos laborales asociados al módulo.*
11. Atención a la diversidad.
 - 11.1 *Actuaciones de refuerzo.*
 - 11.2 *Actuaciones para el alumnado con altas capacidades intelectuales.*
 - 11.3 *Actuaciones de accesibilidad.*
 - 11.4 *Actuaciones para el alumnado que se integra tardíamente en el sistema educativo.*
12. Materiales y recursos didácticos.
 - 12.1 *Bibliografía y documentación.*
 - 12.2 *recursos materiales.*
13. Actividades complementarias y extraescolares
14. Evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje



15. Apoyos

1. IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO.

DENOMINACIÓN: ATENCIÓN PSICOSOCIAL AL PACIENTE-USUARIO.	CÓDIGO: 1521
Adscrito al ciclo formativo: TÉCNICO SUPERIOR EN DOCUMENTACIÓN Y ADMINISTRACIÓN SANITARIA.	Curso: SEGUNDO.
Referente Europeo del Ciclo: CINE-5b.	Familia Profesional: SANIDAD
Duración del ciclo: 2000 H	Duración del módulo: 60H
Curso académico: 2023-2024	Modalidad: PRESENCIAL

2. CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO A LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO Y A LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL TÍTULO.

El R.D. del título y enseñanzas mínimas, se indica la competencia general así como las competencias profesionales, personales y sociales del mismo. Las correspondientes a este módulo son las siguientes:

- j) Atender y orientar a pacientes y familiares aplicando técnicas de comunicación para la mejora de calidad asistencial y satisfacción de los mismos.
- k) Ejecutar tareas administrativas en la gestión de las áreas asistenciales y no asistenciales de los centros sanitarios.
- m) Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.
- 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.
- s) Ejercer sus competencias profesionales con sujeción a criterios de confidencialidad y a lo previsto en la legislación que regula la protección de datos de carácter personal.

OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO

- 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.

s) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias, para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todas las personas».

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

En el RD del Título, 768/2014, por el que se regula el Título TÉCNICO SUPERIOR EN DOCUMENTACIÓN Y ADMINISTRACIÓN SANITARIAS se especifican por módulo los resultados de aprendizaje propios.

Para este módulo los Resultados de aprendizaje son:

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

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

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

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

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

La relación entre las Competencias alcanzadas por el módulo y resultados de aprendizaje queda reflejada en la siguiente tabla:

	COMPET. j	COMPET: k	COMPET: m	COMPET: n	COMPET: s
R.A. 1	X		X		
R.A. 2	X		X	X	
R.A. 3	X	X	X		
R.A. 4			X	X	X
R.A. 5		X		X	X

Los objetivos generales para este módulo son:

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.
- s) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias, para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todas las personas»

La relación entre Objetivos generales alcanzados por el módulo y resultados de aprendizaje queda reflejada en la siguiente tabla:

	OBJ. GER: j	OBJ. GER: k	OBJ. GER: p	OBJ. GER: q	OBJ. GER: s
R.A. 1	X			X	
R.A. 2			X	X	
R.A. 3		X		X	X
R.A. 4		X	X	X	
R.A.5		X			X

4. CONTENIDOS. Organización. Secuenciación. Temporización.

Los contenidos constituyen el elemento que el profesor trabaja con los alumnos para conseguir los resultados de aprendizaje expresados en desarrollo de módulo del R.D. del título y enseñanzas mínimas. Los contenidos se presentan en forma de bloques de contenido que posteriormente se detallarán en Unidades de Trabajo. En la siguiente tabla se relacionan bloques de contenidos establecidos para el módulo con las unidades de trabajo que los componen. Para cada Unidad de trabajo se detallan los resultados de aprendizaje que se esperan alcanzar en cada unidad de trabajo. Se relacionan los criterios de evaluación utilizados para evaluar la consecución de cada resultado de aprendizaje.

BLOQUES CONTENIDOS	UNIDADES TRABAJO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
BLOQUE I	UT 1 (partes 1, 2 y 3)	1. Aplica técnicas básicas de apoyo psicológico al paciente y	a) Se han identificado los factores que afectan el desarrollo de la personalidad.
			b) Se ha diferenciado entre usuario niño, joven, adulto, anciano, crónico, terminal, oncológico, persona con



		familiares, detectando actitudes y estados emocionales derivados de su patología.	<p>discapacidad y sus cambios psicológicos.</p> <p>c) Se ha descrito la secuencia del proceso de adaptación a la enfermedad.</p> <p>d) Se han caracterizado los principales mecanismos de defensa de la personalidad.</p> <p>e) Se han clasificado los principales tipos de disfunción del comportamiento y sus signos.</p> <p>f) Se han analizado las posibles circunstancias psicológicas generadoras de disfunción del comportamiento.</p> <p>g) Se han descrito las posibles alteraciones del comportamiento ante situaciones psicológicas especiales.</p> <p>h) Se ha establecido y protocolizado mecanismos de apoyo psicológico para cada tipología.</p> <p>i) Se ha analizado la relación de ayuda, sus componentes y habilidades a desarrollar para poder realizarla como base de este apoyo psicológico.</p>
BLOQUE II	UT 2	2. Aplica técnicas de comunicación en su interrelación profesional con el paciente y familiares, seleccionando la información adecuada en cada caso.	<p>a) Se han identificado conceptos, elementos, barreras, factores modificadores y tipos de comunicación.</p> <p>b) Se han analizado los diferentes tipos de lenguaje, técnicas, apoyos y estrategias para una buena comunicación.</p> <p>c) Se han utilizado las habilidades personales y sociales para lograr una perfecta comunicación.</p> <p>d) Se han establecido las características de la información (inmediatez, precisión) al usuario.</p> <p>e) Se han aplicado técnicas comunicativas en el proceso de información al usuario.</p> <p>f) Se han definido los principios básicos de la</p>



			comunicación profesional sanitario-paciente.
			g) Se han aplicado las medidas de control necesarias donde existen dificultades de comunicación.
BLOQUE III	UT 3	3. Orienta y asesora al paciente y sus familiares sobre los aspectos concernientes a su estancia en el centro sanitario, identificando las influencias socioculturales.	<p>a) Se han identificado actitudes sociales ante la enfermedad</p> <p>b) Se han identificado las necesidades sociales del individuo y su entorno.</p> <p>c) Se han descrito las fases que componen la atención al paciente según el plan de acción definido.</p> <p>d) Se ha descrito las características del asesoramiento (claridad, exactitud) al paciente y sus familiares.</p> <p>e) Se han analizado los derechos y deberes de los pacientes, sus familiares y usuarios, contemplados en la normativa vigente.</p> <p>f) Se han gestionado encuestas de satisfacción.</p> <p>g) Se ha demostrado interés y preocupación por atender las necesidades de los usuarios.</p> <p>h) Se ha valorado la importancia de la cortesía, amabilidad, respeto, discreción, cordialidad e interés en la interrelación con el usuario.</p>
BLOQUE IV	UT4	4. Atiende reclamaciones presentadas por los usuarios reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación.	<p>a) Se ha tipificado la actitud, postura e interés a adoptar ante quejas y reclamaciones, utilizando un estilo asertivo para informar al usuario.</p> <p>b) Se ha definido el proceso de detección de no conformidades y su seguimiento.</p> <p>c) Se han aplicado las técnicas adecuadas para la resolución de conflictos y reclamaciones.</p> <p>d) Se han reconocido los aspectos de las reclamaciones en los que incide la legislación vigente.</p>



			<p>e) Se ha descrito el procedimiento para la presentación y tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias.</p> <p>f) Se han seleccionado las alternativas al procedimiento que se pueden ofrecer al usuario ante reclamaciones fácilmente subsanables.</p> <p>g) Se han identificado las situaciones que requieren traslado a la Dirección para obtener una solución rápida y eficaz.</p> <p>h) Se ha relacionado la información sobre incidencias y reclamaciones de usuarios con los indicadores para mejorar la calidad del servicio prestado.</p>
BLOQUE V	UT5	5. Reconoce el ámbito de intervención, detallando sus funciones en la atención al paciente.	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.

La distribución de unidades de trabajo en dos evaluaciones es:



TRIMESTRE	BLOQUE	UNIDADES DE TRABAJO	SESIONES
1 ^{er} trimestre	I	UT 1	27
2 ^o trimestre	II	UT 2	8
	III	UT 3	8
	IV	UT 4	9
	V	UT 5	8

UT 1 – Desarrollo de la personalidad, los pacientes en las diferentes etapas de la vida y la atención a personas con enfermedades mentales.

Aplicación de técnicas básicas de apoyo psicológico:

Desarrollo de la personalidad.

Cambios psicológicos y adaptación en la enfermedad:

Psicología de la persona con enfermedad.

Psicología del niño y adolescente.

Psicología de la persona con trastorno mental:

- Clasificación de la patología psiquiátrica.
- Dependencia y abuso de agentes externos.
- Patología neurológica: enfermedades degenerativas.

Trastornos de la conducta alimentaria.

Mecanismos de defensa ante la enfermedad:

Estrés y ansiedad.

- Disfunciones y alteraciones del comportamiento.
- Relación de ayuda:
 - i. Componentes.
 - ii. Habilidades.

Técnicas básicas de apoyo psicológico.

UT 2 – La comunicación en el entorno sanitario.

Aplicación de técnicas de comunicación:

- La comunicación.
- Técnicas de comunicación.



Habilidades básicas que mejoran la comunicación interpersonal. Escucha activa. Negociación. Asertividad.

La comunicación interpersonal, descendente, ascendente y horizontal.

Flujos y Barreras en la comunicación.

Resolución de conflictos en la comunicación.

Técnicas de trabajo en equipo y resolución de conflictos.

- Información al usuario:

Características de la información.

Comunicación profesional sanitario-paciente.

La organización y la cultura en la organización.

UT 3 – Orientación y asesoramiento al paciente-usuario.

Orientación y asesoramiento psicosocial:

- Elementos de antropología y sociología:

Sociedad, estatus y funciones sociales.

La familia.

Grupos y sistemas sociales.

Formación de la personalidad en los diferentes modelos sociales.

La institución sanitaria y el equipo multidisciplinar.

- Percepción social de la enfermedad y la discapacidad.

- Atención al paciente:

Orientación y asesoramiento.

Manuales de funcionamiento interno de los servicios de admisión/recepción y citaciones de los centros sanitarios.

- Derechos y deberes de los pacientes:

Ley General de Sanidad.

Ley 41/2002, de 14 de Noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

Otras normativas vigentes.

- Encuestas de satisfacción.

Las funciones de información administrativa y atención al ciudadano.

Real Decreto 208/1996, de 9 de Febrero: Las funciones de información administrativa y atención al ciudadano.

UT 4 – Reclamaciones, quejas y sugerencias.

Atención de reclamaciones:

- Reclamación, queja y sugerencia.



- Técnicas para afrontar conflictos y reclamaciones.
- Presentación y tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias:

Procedimiento.

Legislación vigente:

Real Decreto 136/2010, de 12 de febrero, por el que se modifica el Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.

Orden de 26 de Julio de 2005 de la Consejería de Sanidad de la CARM.

- Sistemas de información:
Registro manual y automatizado.
- Percepción de la calidad y grado de satisfacción de los usuarios:
Cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud. Ley 16/2003, de 28 de Mayo, de cohesión y calidad del sistema nacional de salud.
Métodos para su evaluación.
- Mejora del servicio prestado.

UT 5 – El ámbito de intervención.

Reconocimiento del ámbito de intervención:

- Estructuras orgánicas y funcionales de las instituciones sanitarias.
- Equipos interprofesionales y agentes sociales.
- Función del Técnico Superior en Documentación Sanitaria en el equipo multidisciplinar de atención al paciente.
- Comunicación interprofesional.
- Responsabilidad deontológica:

Secreto profesional.

Código ético.

- Legislación Vigente:

Ley 4/1994, de 26 de Julio, de Salud de la Región de Murcia: la Ordenación Sanitaria. El Servicio Murciano de Salud.

Decreto 148/2002, de 27 de Diciembre, por el que se establece la estructura y funciones de los órganos de participación, administración y gestión del servicio Murciano de Salud.

Real decreto 521/1987, de 15 de Abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre Estructura, organización y Funcionamiento de los Hospitales.

Decreto 92/2005, de 8 de julio, por el que se regula la tarjeta sanitaria Individual.

5. METODOLOGÍA



Se seguirán los principios metodológicos propuestos en la programación general del ciclo y además las siguientes orientaciones pedagógicas y propuestas de actividades.

Para el desarrollo de las distintas unidades se utilizará bibliografía como material de consulta, apuntes elaborados por el profesor, consultas de páginas web y revistas especializadas y trabajos bibliográficos.

En cada unidad de trabajo se programarán diversas actividades dirigidas a los distintos momentos del proceso de enseñanza-aprendizaje y a la atención a la diversidad que pudiera existir en el aula. Estas actividades pueden dividirse en los siguientes tipos:

5.1 Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de información y atención al paciente y sus familiares en el proceso de admisión y citación del mismo en el centro sanitario, además de participar en los equipos interprofesionales implicados en el servicio de atención al paciente.

La función de información y atención al paciente y sus familiares en el proceso de admisión y citación del mismo en el centro sanitario, además de participar en los equipos interprofesionales implicados en el Servicio de atención al paciente, incluyen aspectos como:

- ~ Identificación de las características psicosociales del usuario.
- ~ Información acerca del proceso de admisión y citación.
- ~ Atención de quejas y reclamaciones.
- ~ Orientación y asesoramiento al paciente y sus familiares sobre las prestaciones y servicios del centro sanitario.
- ~ Relación y participación en los equipos interprofesionales.

Las actividades profesionales asociadas a estas funciones se aplican en:

- ~ Gestión de pacientes en atención primaria y comunitaria.
- ~ Servicio de admisión/recepción en atención especializada.
- ~ Servicio de atención al paciente de clínicas y hospitales.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales j), k), p), q) y s) del ciclo formativo, y las competencias j), k), m) m), n) y s), del título.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán 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.

5.2 Actividades de enseñanza-aprendizaje

Actividades de evaluación inicial, introducción y motivación

Estas actividades se utilizarán para:

- a) Obtener información sobre el estado de conocimientos y habilidades que los alumnos poseen en relación con las unidades de trabajo que se van a desarrollar, las actitudes que tienen y las experiencias que les estimulan y les motivan a aprender.
- b) Promover el interés de los alumnos por el trabajo que van a realizar.

Actividades a realizar:

- ☞ *Realización de una prueba inicial basada en conocimientos básicos para el desarrollo de los contenidos evaluables del módulo*
- ☞ *Proyección de películas o diapositivas, referentes a ideas básicas para el entendimiento del módulo*
 - o *situaciones especiales en pacientes con situaciones comprometidas,*
 - o *comunicación visual,*
 - o *lenguaje de signos...*
- ☞ *Lectura de textos relacionados con el apoyo psicológico al paciente, trato al paciente con condiciones particulares, etc.*
- ☞ *Exposición oral por parte del profesor de la importancia de los contenidos que se van a desarrollar.*
- ☞ *Visitas a centros hospitalarios con departamento de documentación y administración sanitaria.*

Actividades de desarrollo

Se utilizarán para que los alumnos, por una parte relacionen y apliquen los conocimientos adquiridos en anteriores etapas al módulo y por otra, para que adquieran nuevos conceptos, desarrollen las destrezas manuales y técnicas propias de la profesión y adquieran nuevas actitudes (aprendizaje significativo).

Estas actividades abarcarán la mayor parte del tiempo y serán variadas:

- ☞ *Exposición oral del profesor que será breve, clara y ordenada. El lenguaje utilizado será adecuado al nivel de los alumnos e incluirá los vocablos técnicos propios de la profesión. La exposición podrá ser reforzada con la utilización de diversos medios audiovisuales: presentaciones powerpoint, diapositivas, videos, transparencias...etc...*
- ☞ *Demostración por parte del profesor de las prácticas o técnicas que el alumno debe aprender para adquirir la competencia profesional del título, utilizando las **normas de***



prevención de riesgos laborales generales y las específicas de la técnica o práctica.

☞ *Realización posterior por parte de los alumnos de los procedimientos propios de la profesión, ajustándose, en la medida de lo posible, a las situaciones reales que se dan en el mundo laboral.*

☞ *Realización, por parte del alumno, del protocolo de trabajo seguido en la realización de una técnica en su cuaderno de prácticas. Recogiendo en su cuaderno las **normas de prevención**.*

☞ *Realización de visitas a distintos Centros o Puestos de trabajo relacionados con la profesión, cuando sea necesario.*

☞ *Actividades que globalicen procesos completos que ayuden a los alumnos a acercarse a la realidad laboral con la que van a enfrentarse.*

Actividades de finalización o acabado

Realizadas en la última fase de la unidad, estarán orientadas a la elaboración de síntesis, esquemas, mapas conceptuales, problemas que se planteen.

Actividades de refuerzo

Tienen el propósito de afianzar o consolidar aquellos contenidos que por su dificultad o extensión resulten complicados para el alumno. También sirven para contrastar las ideas nuevas con las previas de los alumnos y poner en práctica los nuevos conocimientos adquiridos.

Actividades de recuperación

Se programarán para los alumnos que no han alcanzado los contenidos desarrollados. La programación de este tipo de actividades se hará según las características personales del alumno.

Actividades de ampliación

Incluye aquellas que son prescindibles en el proceso de aprendizaje y las que se programan para que los alumnos más aventajados puedan continuar construyendo nuevos conocimientos. Este tipo de actividad será programada, al igual que la anterior, cuando se dé el caso y siempre adaptada a las características del alumno.

6. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS

Evaluar es un proceso que tiene como finalidad:

- a) obtener información



b) valorar y calificar

c) tomar decisiones a partir de los resultados de aprendizaje.

Los criterios de evaluación incluyen los **aprendizajes imprescindibles o fundamentales**, es decir señalan lo que el alumnado tiene que aprender en cada módulo profesional **para alcanzar los resultados de aprendizaje.**

Para valorar el rendimiento y el desarrollo de los resultados de aprendizaje es indispensable elaborar los indicadores de evaluación y determinar sus niveles de logro.

En el modelo de evaluación criterial se define el nivel de logro como un indicador para cuantificar y comprobar en qué nivel se encuentra cada alumno en la consecución de los resultados de aprendizaje definidos y el progreso del alumnado.

Los instrumentos permiten recoger la información relevante sobre los resultados y los procesos implicados en el aprendizaje, por tanto resultan imprescindibles para la evaluación y calificación del alumnado.

Los criterios generales de evaluación serán los descritos para cada resultado de aprendizaje, en el R.D. del Título.

En la tabla que se muestra a continuación se relacionan los resultados de aprendizaje con los diferentes criterios de evaluación, con los indicadores cuantificadores para cada uno de ellos así como los instrumentos de evaluación usados en cada caso y las unidades de trabajo implicadas.

RESULTADOS APRENDIZAJE (RA)	CRITERIOS DE EVALUACIÓN (CE)	(1) SUSPENSO 1 - 4	(2) APROBADO 5 - 6	(3) NOTABLE 7 - 8	(4) SOBRESALIENTE 9 - 10	Ponderación	Instrumentos evaluación	UT
1. Aplica técnicas básicas de apoyo psicológico al paciente y familiares, detectando actitudes y estados emocionales derivados de su patología. 50%	a) Se han identificado los factores que afectan el desarrollo de la personalidad.	Define o no es capaz de definir personalidad e identifica menos de la mitad de los factores.	Define personalidad e identifica la mitad de los factores.	Define o no es capaz de definir personalidad e identifica más de la mitad de los factores.	Define o no es capaz de definir personalidad e identifica casi todos o todos los factores.	1	Prueba escrita	1
	b) Se ha diferenciado entre usuario niño, joven, adulto, anciano, crónico, terminal, oncológico, persona con discapacidad y sus cambios psicológicos.	Diferencia menos de la mitad de los tipos de pacientes y/o cambios psicológicos	Diferencia la mitad de los tipos de pacientes y/o cambios psicológicos	Diferencia más de la mitad de los tipos de pacientes y/o cambios psicológicos	Diferencia casi todos o todos los tipos de pacientes y/o cambios psicológicos	1,5	Prueba escrita	1
	c) Se ha descrito la secuencia del proceso de adaptación a la enfermedad.	Describe o identifica menos	Describe o identifica la mitad	Describe o identifica más de la mitad de	Describe o identifica todos o casi todos de los pasos de la	1	Prueba escrita	1

RESULTADOS APRENDIZAJE (RA)	CRITERIOS DE EVALUACIÓN (CE)	(1) SUSPENSO 1 – 4	(2) APROBADO 5 – 6	(3) NOTABLE 7 – 8	(4) SOBRESALIENTE 9 - 10	Ponderación	Instrumentos evaluación	UT
		de la mitad de los pasos de la secuencia de adaptación.	de los pasos de la secuencia de adaptación	los pasos de la secuencia de adaptación.	secuencia de adaptación.			
	d) Se han caracterizado los principales mecanismos de defensa de la personalidad.	Caracteriza de forma imprecisa menos de la mitad de los mecanismos de defensa.	Caracteriza de forma correcta la mitad de los mecanismos de defensa.	Caracteriza de forma correcta más de la mitad de los mecanismos de defensa.	Caracteriza de forma correcta todos o casi todos los mecanismos de defensa.	1	Prueba escrita	1
	e) Se han clasificado los principales tipos de disfunción del comportamiento y sus signos.	Clasifica correctamente menos de la mitad de los tipos de disfunciones	Clasifica correctamente la mitad de las disfunciones.	Clasifica correctamente más de la mitad de los tipos de disfunciones.	Clasifica correctamente todos o casi todos los tipos de disfunciones.	1,25	Prueba escrita	1
	f) Se han analizado las posibles circunstancias	Analiza de forma correcta	Analiza de forma	Analiza de	Analiza de forma correcta todas o casi	1,25	Prueba escrita	1

RESULTADOS APRENDIZAJE (RA)	CRITERIOS DE EVALUACIÓN (CE)	(1) SUSPENSO 1 – 4	(2) APROBADO 5 – 6	(3) NOTABLE 7 – 8	(4) SOBRESALIENTE 9 - 10	Ponderación	Instrumentos evaluación	UT
	psicológicas generadoras de disfunción del comportamiento.	menos de la mitad de las circunstancias generadoras de disfunción.	correcta la mitad de las circunstancias generadoras de disfunción.	forma correcta más de la mitad de las circunstancias generadoras de disfunción.	todas las circunstancias generadoras de disfunción.			
	g) Se han descrito las posibles alteraciones del comportamiento ante situaciones psicológicas especiales.	Describe de forma correcta menos de la mitad las posibles alteraciones ante situaciones especiales.	Describe de forma correcta la mitad de las posibles alteraciones ante situaciones especiales.	Describe de forma correcta más de la mitad de las posibles alteraciones ante situaciones especiales.	Describe de forma correcta todas o casi todas las posibles alteraciones ante situa	1	Prueba escrita.	1
	h) Se ha establecido y protocolizado mecanismos de apoyo psicológico para cada tipología.	Describe menos de la mitad de los mecanismos de apoyo con o	Describe la mitad de los mecanismos de	Describe más de la mitad de los mecanismos	Describe todos o casi todos los mecanismos de apoyo y sus protocolos, relacionándolos con	1	Trabajo o actividad de clase.	1

RESULTADOS APRENDIZAJE (RA)	CRITERIOS DE EVALUACIÓN (CE)	(1) SUSPENSO 1 – 4	(2) APROBADO 5 – 6	(3) NOTABLE 7 – 8	(4) SOBRESALIENTE 9 - 10	Ponderación	Instrumentos evaluación	UT
		sin describir protocolos o relación con tipología.	apoyo y sus protocolos , relacionándolos con su tipología.	de apoyo y sus protocolos, relacionándolos con su tipología	su tipología.			
	i) Se ha analizado la relación de ayuda, sus componentes y habilidades a desarrollar para poder realizarla como base de este apoyo psicológico.	Describe o no la relación de ayuda reconociendo menos de la mitad de sus componentes y habilidades a desarrollar.	Describe la relación de ayuda reconociendo la mitad de sus componentes y habilidades a desarrollar.	Describe la relación de ayuda reconociendo más de la mitad de sus componentes y habilidades a desarrollar.	Describe la relación de ayuda reconociendo todos o casi todos sus componentes y habilidades a desarrollar.	1	Prueba escrita.	1
2. Aplica técnicas de comunicación en su interrelación	a) Se han identificado conceptos, elementos, barreras, factores modificadores y tipos de	Identifica menos de la mitad de las características	Identifica de forma precisa la mitad de	Identifica de forma precisa más de la	Identifica de forma precisa todas o casi todas las características que	4	Prueba escrita.	2

RESULTADOS APRENDIZAJE (RA)	CRITERIOS DE EVALUACIÓN (CE)	(1) SUSPENSO 1 – 4	(2) APROBADO 5 – 6	(3) NOTABLE 7 – 8	(4) SOBRESALIENTE 9 - 10	Ponderación	Instrumentos evaluación	UT
profesional con el paciente y familiares, seleccionando la información adecuada en cada caso.	comunicación.	que intervienen en la comunicación.	las características que intervienen en la comunicación.	mitad de las características que intervienen en la comunicación.	intervienen en la comunicación.			
20%	b) Se han analizado los diferentes tipos de lenguaje, técnicas, apoyos y estrategias para una buena comunicación.	No diferencia de forma clara los diferentes tipos de recursos para una buena comunicación.	Diferencia de forma clara la mitad de los recursos para una buena comunicación.	Diferencia de forma clara más de la mitad de los recursos para una buena comunicación.	Diferencia de forma clara todos o casi todos los tipos de recursos para una buena comunicación.	2	Prueba escrita.	2
	c) Se han utilizado las habilidades personales y sociales para lograr una perfecta comunicación.	No utiliza de forma correcta las habilidades personales y sociales para la comunicación.	Utiliza de forma correcta la mitad de las habilidades	Utiliza de forma correcta más de la mitad de las habilidades personales y	Utiliza de forma correcta todas o casi todas las habilidades personales y sociales para la comunicación.	0,333	Trabajo o actividades de clase.	2

RESULTADOS APRENDIZAJE (RA)	CRITERIOS DE EVALUACIÓN (CE)	(1) SUSPENSO 1 – 4	(2) APROBADO 5 – 6	(3) NOTABLE 7 – 8	(4) SOBRESALIENTE 9 - 10	Ponderación	Instrumentos evaluación	UT
			personales y sociales para la comunicación.	sociales para la comunicación.				
	d) Se han establecido las características de la información (inmediatez, precisión) al usuario.	Describe menos de la mitad de las características de la información al usuario.	Describe correctamente la mitad de las características de la información al usuario.	Describe correctamente más de la mitad de las características de la información al usuario.	Describe correctamente casi todas o todas las características de la información al usuario.	2	Prueba escrita.	2
	e) Se han aplicado técnicas comunicativas en el proceso de información al usuario.	No aplica de forma correcta ninguna o menos de la mitad de las técnicas comunicativas.	Aplica de forma correcta la mitad de las técnicas comunicativas.	Aplica de forma correcta más de la mitad de las técnicas comunicativas.	Aplica de forma correcta casi todas o todas las técnicas comunicativas.	0,333	Trabajo o actividades de clase.	2
	f) Se han definido los principios básicos de la	No define de forma correcta	Define de forma	Define de forma correcta	Define de forma correcta todos los	1	Prueba escrita.	2

RESULTADOS APRENDIZAJE (RA)	CRITERIOS DE EVALUACIÓN (CE)	(1) SUSPENSO 1 - 4	(2) APROBADO 5 - 6	(3) NOTABLE 7 - 8	(4) SOBRESALIENTE 9 - 10	Ponderación	Instrumentos evaluación	UT
	comunicación profesional sanitario-paciente.	los principio básicos de la comunicación profesional.	correcta la mitad de los principios básicos de la comunicación profesional.	el 75% de los principios básicos de la comunicación profesional.	principios básicos de la comunicación profesional.			
	g) Se han aplicado las medidas de control necesarias donde existen dificultades de comunicación.	No aplica de forma correcta las medidas de control necesarias o aplica menos de la mitad de las medidas necesarias.	Aplica de forma correcta la mitad de las medidas de control necesarias.	Aplica de forma correcta más de la mitad de las medidas de control necesarias.	Aplica de forma correcta casi todas o todas las medidas de control necesarias.	0,333	Trabajo o actividades.	2
3. Orienta y asesora al paciente y sus familiares sobre los aspectos concernientes a	a) Se han identificado actitudes sociales ante la enfermedad.	Identifica menos del 50% de las actitudes sociales ante la enfermedad.	Identifica la mitad de las actitudes sociales	Identifica más de la mitad de las la mitad de las actitudes sociales ante	Identifica casi todas o todas las actitudes sociales ante la enfermedad.	3	Prueba escrita.	3

RESULTADOS APRENDIZAJE (RA)	CRITERIOS DE EVALUACIÓN (CE)	(1) SUSPENSO 1 – 4	(2) APROBADO 5 – 6	(3) NOTABLE 7 – 8	(4) SOBRESALIENTE 9 - 10	Ponderación	Instrumentos evaluación	UT
su estancia en el centro sanitario, identificando las influencias socioculturales.			ante la enfermedad.	la enfermedad.				
20%	b) Se han identificado las necesidades sociales del individuo y su entorno.	Identifica menos de la mitad de las necesidades sociales y del entorno del individuo.	Identifica la mitad de las necesidades sociales y del entorno del individuo.	Identifica más de la mitad de las necesidades sociales y del entorno del individuo.	Identifica casi todas o todas las necesidades sociales y del entorno del individuo.	2	Prueba escrita.	3
	c) Se han descrito las fases que componen la atención al paciente según el plan de acción definido.	Describe menos de la mitad de las fases ajustándose o sin ajustarse a ningún plan de acción.	Describe la mitad de las fases ajustándose e parcialmente a un plan de acción.	Describe más de la mitad de las fases ajustándose parcialmente a un plan de acción.	Describe casi todas o todas las fases ajustándose completamente a un plan de acción.	0,4	Trabajo o actividades de clase.	3
	d) Se ha descrito las características del asesoramiento (claridad,	No describe de forma correcta o describe menos	Describe de forma correcta la	Describe de forma correcta	Describe de forma correcta casi todas o todas las	2	Prueba escrita.	3

RESULTADOS APRENDIZAJE (RA)	CRITERIOS DE EVALUACIÓN (CE)	(1) SUSPENSO 1 - 4	(2) APROBADO 5 - 6	(3) NOTABLE 7 - 8	(4) SOBRESALIENTE 9 - 10	Ponderación	Instrumentos evaluación	UT
	exactitud) al paciente y sus familiares.	de la mitad de las características del asesoramiento.	mitad de las características del asesoramiento	más de la mitad de las características del asesoramiento	características del asesoramiento			
	e) Se han analizado los derechos y deberes de los pacientes, sus familiares y usuarios, contemplados en la normativa vigente.	No analiza de forma correcta o Analiza de forma correcta menos de la mitad de los derechos y deberes de los pacientes, familiares y usuarios.	Analiza de forma correcta la mitad de los derechos y deberes de los pacientes, familiares y usuarios.	Analiza de forma correcta más de la mitad de los derechos y deberes de los pacientes, familiares y usuarios.	Analiza de forma correcta casi todos o todos los derechos y deberes de los pacientes, familiares y usuarios.	2	Prueba escrita.	3
	f) Se han gestionado encuestas de satisfacción.	No desarrolla de manera adecuada o Desarrolla de forma adecuada menos de la mitad de la secuencia en el	Desarrolla de forma correcta la mitad de la secuencia en el proceso de	Desarrolla de forma correcta más de la mitad de la secuencia en el proceso de gestión de	Desarrolla de forma correcta la totalidad o casi la totalidad de la secuencia en el proceso de gestión de encuestas.	0,4	Trabajo o actividades de clase.	3

RESULTADOS APRENDIZAJE (RA)	CRITERIOS DE EVALUACIÓN (CE)	(1) SUSPENSO 1 - 4	(2) APROBADO 5 - 6	(3) NOTABLE 7 - 8	(4) SOBRESALIENTE 9 - 10	Ponderación	Instrumentos evaluación	UT
		proceso de gestión de encuestas.	gestión de encuestas.	encuestas.				
	g) Se ha demostrado interés y preocupación por atender las necesidades de los usuarios.	No reconoce la importancia de una buena atención al paciente-usuario.	Reconoce la necesidad de una buena atención al paciente-usuario.	Reconoce y demuestra interés por atender las necesidades de los pacientes-usuarios.	Demuestra interés y preocupación por atender las necesidades del usuario y propone iniciativas de mejora.	0,1	Trabajo o actividades de clase.	3
	h) Se ha valorado la importancia de la cortesía, amabilidad, respeto, discreción, cordialidad e interés en la interrelación con el usuario.	No valora suficientemente la importancia de ciertos aspectos de mejora en la interrelación con el usuario.	Valora suficientemente la importancia de la mitad de los aspectos de mejora en la interrelación con el usuario.	Valora suficientemente la importancia de la mayoría de los aspectos de mejora en la interrelación con el usuario.	Valora de forma correcta la importancia de todos o casi todos los aspectos de mejora en la interrelación con el usuario y lo aplica de forma adecuada.	0,1	Trabajo o actividades de clase.	3
4. Atiende	a) Se ha tipificado la	No reconoce las	Reconoce		Reconoce casi todas o			4

RESULTADOS APRENDIZAJE (RA)	CRITERIOS DE EVALUACIÓN (CE)	(1) SUSPENSO 1 – 4	(2) APROBADO 5 – 6	(3) NOTABLE 7 – 8	(4) SOBRESALIENTE 9 - 10	Ponderación	Instrumentos evaluación	UT
reclamaciones presentadas por los usuarios reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación. 5%	actitud, postura e interés a adoptar ante quejas y reclamaciones, utilizando un estilo asertivo para informar al usuario.	características de la comunicación asertiva	la mitad de las características de la comunicación asertiva.	Reconoce más de la mitad de las características de la comunicación asertiva.	todas las características de la comunicación asertiva y las usa correctamente.	0,4	Trabajo o actividades de clase.	
	b) Se ha definido el proceso de detección de no conformidades y su seguimiento.	No se define de forma correcta y/o se definen menos de la mitad de las fases del proceso de detección y seguimiento	Se definen la mitad de las fases del proceso de detección y seguimiento	Se definen más de la mitad de las fases del proceso de detección y seguimiento	Se definen de forma completa casi todas o todas las fases que componen el proceso de detección y seguimiento.	3	Prueba escrita.	4
	c) Se han aplicado las técnicas adecuadas para la resolución de conflictos y reclamaciones.	No se aplican las técnicas para resolución de conflictos de forma adecuada. No se aplican, se aplican de forma inadecuada o se	Se aplican de forma adecuada la mitad de las técnicas de resolución de	Se aplican de forma adecuada más de la mitad de las técnicas de resolución de conflictos	Se aplican de forma adecuada casi todas o todas las técnicas de resolución de conflictos.	0,4	Trabajo o actividades de clase.	4

RESULTADOS APRENDIZAJE (RA)	CRITERIOS DE EVALUACIÓN (CE)	(1) SUSPENSO 1 - 4	(2) APROBADO 5 - 6	(3) NOTABLE 7 - 8	(4) SOBRESALIENTE 9 - 10	Ponderación	Instrumentos evaluación	UT
		aplican de forma adecuada menos de la mitad de las técnicas de resolución de conflictos	conflictos					
	d) Se han reconocido los aspectos de las reclamaciones en los que incide la legislación vigente.	No se identifican de forma adecuada los aspectos más relevantes de las reclamaciones o se identifican menos de la mitad de los aspectos	Se identifican la mitad de los aspectos relevantes de las reclamaciones y su relación con la legislación vigente.	Se identifican más de la mitad de los aspectos relevantes de las reclamaciones y su relación con la legislación vigente.	Se identifican casi todos o todos los aspectos relevantes de las reclamaciones y su relación con la legislación vigente.	3	Prueba escrita.	4
	e) Se ha descrito el procedimiento para la presentación y tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias.	Se describe de forma poco precisa el procedimiento.	Se describe de forma correcta la mitad de las fases	Se describe de forma correcta más de la mitad de las fases del	Se describe de forma correcta la totalidad del proceso.	2	Prueba escrita.	4

RESULTADOS APRENDIZAJE (RA)	CRITERIOS DE EVALUACIÓN (CE)	(1) SUSPENSO 1 – 4	(2) APROBADO 5 – 6	(3) NOTABLE 7 – 8	(4) SOBRESALIENTE 9 - 10	Ponderación	Instrumentos evaluación	UT
			del procedimiento	procedimiento				
	f) Se han seleccionado las alternativas al procedimiento que se pueden ofrecer al usuario ante reclamaciones fácilmente subsanables.	No realiza una adecuada selección de las alternativas que se pueden ofrecer al usuario.	Realiza una adecuada selección de la mitad de las alternativas posibles que se pueden ofrecer al usuario.	Realiza una adecuada selección de la mayor parte de las alternativas posibles que se pueden ofrecer al usuario.	Realiza una adecuada selección de todas las alternativas posibles y las aplica a modo de ejemplo.	0,4	Trabajo o actividades de clase.	4
	g) Se han identificado las situaciones que requieren traslado a la Dirección para obtener una solución rápida y eficaz	No identifica de forma correcta las situaciones que requieren traslado a la dirección. O identifica de forma correcta menos de la	Identifica de forma correcta la mitad de las situaciones que requieren traslado a	Identifica de forma correcta más de la mitad de las situaciones que requieren traslado a la dirección.	Identifica de forma correcta la totalidad o casi la totalidad de las situaciones que requieren traslado a la dirección.	0,4	Trabajo o actividades de clase.	4

RESULTADOS APRENDIZAJE (RA)	CRITERIOS DE EVALUACIÓN (CE)	(1) SUSPENSO 1 – 4	(2) APROBADO 5 – 6	(3) NOTABLE 7 – 8	(4) SOBRESALIENTE 9 - 10	Ponderación	Instrumentos evaluación	UT
		mitad de las situaciones que requieren traslado a la dirección.	la dirección.					
	h) Se ha relacionado la información sobre incidencias y reclamaciones de usuarios con los indicadores para mejorar la calidad del servicio prestado.	No establece relación entre la información recabada y los indicadores de calidad del servicio. O relaciona menos de la mitad de las las informaciones recabadas con algunos de los indicadores de calidad del servicio.	Relaciona la mitad de las informaciones recabadas con algunos de los indicadores de calidad del servicio.	Relaciona más de la mitad de las informaciones recabadas con algunos de los indicadores de calidad del servicio.	Relaciona de forma total todas las informaciones recabadas con todos los indicadores de calidad del servicio.	0,4	Trabajo o actividades de clase.	4
5. Reconoce el ámbito de intervención, detallando sus	a) Se han analizado los distintos niveles de asistencia y tipos de prestaciones del Sistema	No se especifican de forma correcta los distintos	Se especifica n de forma correcta	Se especifican de forma correcta los	Se especifican de forma correcta los	3	Prueba escrita.	5

RESULTADOS APRENDIZAJE (RA)	CRITERIOS DE EVALUACIÓN (CE)	(1) SUSPENSO 1 – 4	(2) APROBADO 5 – 6	(3) NOTABLE 7 – 8	(4) SOBRESALIENTE 9 - 10	Ponderación	Instrumentos evaluación	UT
funciones en la atención al paciente. 5%	Nacional de Salud.	niveles de asistencia y prestaciones. y se desarrollan la mitad de ellos.	los distintos niveles de asistencia y de prestaciones.	distintos niveles de asistencia y de prestaciones y se desarrollan más de la mitad de ellos.	prestaciones y se desarrollan todos ellos			
	b) Se han identificado las estructuras orgánicas y funcionales de las instituciones sanitarias.	No identifica de forma correcta las estructuras orgánicas y funcionales. O identifica menos de la mitad de las estructuras orgánicas y funcionales.	Identifica la mitad de las estructuras orgánicas y funcionales.	Identifica más de la mitad de las estructuras orgánicas y funcionales.	Identifica la totalidad de las estructuras orgánicas y funcionales y establece sus relaciones.	3	Prueba escrita.	5
	c) Se han detallado los componentes de los equipos interprofesionales.	No detalla de forma correcta los componentes de los equipos multidisciplinarios. O detalla menos de la mitad de los	Detalla de forma correcta la mitad de los componentes de los equipos	Detalla de forma correcta más de la mitad de los componentes de los equipos multidisciplinarios.	Detalla de forma correcta la totalidad de los componentes de los equipos multidisciplinarios.	2	Prueba escrita.	5

RESULTADOS APRENDIZAJE (RA)	CRITERIOS DE EVALUACIÓN (CE)	(1) SUSPENSO 1 – 4	(2) APROBADO 5 – 6	(3) NOTABLE 7 – 8	(4) SOBRESALIENTE 9 - 10	Ponderación	Instrumentos evaluación	UT
		componentes de los equipos multidisciplinares	multidisciplinares.	ares.				
	d) Se han identificado las funciones de cada profesional en la atención al paciente.	No identifica de forma correcta las funciones de los profesionales. O identifica de forma correcta menos de la mitad de las funciones de los profesionales.	Identifica de forma correcta la mitad de las funciones de los profesionales.	Identifica de forma correcta más de la mitad de las funciones de los profesionales.	Identifica de forma correcta casi o la totalidad de las funciones de los profesionales y sus interrelaciones.	1	Prueba escrita.	5
	e) Se han descrito las pautas de participación y colaboración con el equipo interprofesional.	Describe de forma poco precisa las pautas de participación y colaboración del equipo. O describe menos de la mitad de las pautas de	Describe de forma correcta la mitad de las pautas de participación y colaboración del	Describe de forma correcta más de la mitad de las pautas de participación y colaboración del equipo.	Describe con total precisión todas o casi todas las pautas de participación y colaboración del equipo.	0,25	Trabajo o actividades de clase.	5

RESULTADOS APRENDIZAJE (RA)	CRITERIOS DE EVALUACIÓN (CE)	(1) SUSPENSO 1 – 4	(2) APROBADO 5 – 6	(3) NOTABLE 7 – 8	(4) SOBRESALIENTE 9 - 10	Ponderación	Instrumentos evaluación	UT
		participación y colaboración del equipo.	equipo.					
	f) Se han descrito las connotaciones del trabajo en equipo.	No describe de forma correcta las connotaciones del trabajo en equipo. O describe menos de la mitad de las connotaciones del trabajo en equipo.	Describe de forma correcta la mitad de las connotaciones del trabajo en equipo.	Describe de forma correcta más de la mitad de las connotaciones del trabajo en equipo.	Describe y analiza la totalidad de las connotaciones del trabajo en equipo.	0,25	Trabajo o actividades de clase.	5
	g) Se ha demostrado cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible.	No manifiesta actitud cordial, amable, conciliadora o sensible.	Manifiesta cierta actitud cordial, amable, conciliadora y sensible.	Manifiesta una notable actitud cordial, amable, conciliadora y sensible.	Manifiesta de forma clara una gran actitud cordial, amable, conciliadora y sensible.	0,25	Trabajo o actividades de clase.	5
	h) Se han analizado	No analiza de	Analiza		Analiza de forma			5

RESULTADOS APRENDIZAJE (RA)	CRITERIOS DE EVALUACIÓN (CE)	(1) SUSPENSO 1 – 4	(2) APROBADO 5 – 6	(3) NOTABLE 7 – 8	(4) SOBRESALIENTE 9 - 10	Ponderación	Instrumentos evaluación	UT
	dilemas éticos, legales y la política de privacidad.	forma correcta dilemas éticos, legales y la política de privacidad.O analiza menos de la mitad de los dilemas éticos, legales y la política de privacidad.	de forma correcta la mitad de los dilemas éticos, legales y la política de privacidad .	Analiza de forma correcta más de la mitad de los dilemas éticos, legales y la política de privacidad.	correcta todos los dilemas éticos, legales y la política de privacidad.	0,25	Trabajo o actividades de clase.	

6.1. Evaluación ordinaria del alumnado

Para cada UT se evaluará a los alumnos a través de los instrumentos de Evaluación descritos en el punto 6.0 y a través de ellos se medirá el nivel de logro de los criterios de Evaluación.

En cada UT aparece el valor que tiene cada criterio de Evaluación sobre la unidad. Esta nota se ponderará según el valor correspondiente de cada UT en base a la ponderación que tiene su RA correspondiente.

El proceso de evaluación incluirá:

a) **Evaluación continua** que se realizará a lo largo de todo el proceso educativo y cuya finalidad es adaptar el proceso de enseñanza a la diversidad de capacidades del alumnado. Para poder realizar la evaluación continua se requiere la asistencia regular a clase del alumnado y la realización de todas las actividades programadas encada unidad de trabajo. En el caso de que las faltas del alumnado superen el 30% de las horas lectivas, perderá el derecho a evaluación continua. Si el alumno no realiza la mayoría de las actividades programadas tampoco se le podría aplicar la evaluación continua.

b) **Evaluación Formativa:** Con el Objeto de utilizar la información obtenida como estrategia de mejora, analizando el progreso del alumnado, aportándole Feed-back y estrategias para que pueda mejorar su aprendizaje. Se pretende por un lado refuerzo de los aciertos y por otro la reconducción de los errores a partir de la realización de más ejercicios, pruebas o tareas de los criterios de evaluación no superados.

c) Evaluación final para determinar los conocimientos que adquiere el alumnado al final del trimestre y al término del curso.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:

Para la evaluación positiva de cada una de las unidades de trabajo se propondrán instrumentos variados a lo largo del curso:

Los instrumentos de evaluación son técnicas, recursos o procedimientos usados para obtener información acerca de todos los factores que intervienen en el proceso formativo con la finalidad de poder llevar a cabo en cada momento la evaluación correspondiente. Se proponen los siguientes:

1. Actividades individuales que consistirá en preguntas a resolver sobre los contenidos de la unidad.
2. Actividades grupales que consistirán en la resolución de casos.
3. Actividades grupales que consistirán en trabajos de indagación sobre determinadas afecciones psicológicas u otros contenidos relacionados con las diferentes unidades y realización de una presentación y exposición.

4. Evaluación final de la unidad a través de pruebas escritas y pruebas prácticas. Las pruebas teóricas tendrán preguntas tipo test y/o cuadros para completar, y/o preguntas cortas y/o de desarrollo.

Los **CRITERIOS DE CALIFICACIÓN** variarán en función de la prueba, pero atenderán las siguientes normas:

1. En aquellos criterios que se evalúen mediante diferentes instrumentos la ponderación será: trabajo y actividades (10%) y prueba escrita teórica (90%). Para las actividades específicas que sean grupales se utilizará una rúbrica personalizada que se pondrá en conocimiento del alumnado.
2. La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas. Al realizar una evaluación Criterial ésta demanda la valoración de todas o gran parte de las actividades que integran el proceso, ya que cada una de las actividades valora algún criterio de evaluación. Para la superación de aquellas actividades no realizadas, se habilitarán mecanismos de recuperación que aparecen el apartado 7 de esta programación didáctica.
3. En las preguntas tipos test se restará 1 pregunta por cada 3 preguntas mal contestadas. Las respuestas en blanco no restarán.
4. El alumnado superará cada una de las evaluaciones de las que consta el curso académico cuando la nota de la ponderación de las UT sea igual o superior a 5. Para poder establecer la media de las notas, se debe alcanzar un 5 en la prueba teórica.
5. De no cumplirse estas condiciones el alumnado no superará la evaluación y deberá hacer obligatoriamente una prueba de recuperación donde se examinará de la UT no superada.
6. La nota de los ejercicios de clase y trabajos NO se sumará hasta que en las pruebas escritas se obtenga una nota mínima de 5. De no entregarse los trabajos y actividades de clase en la fecha propuesta por causa no justificada, estos no serán puntuados.
7. El alumnado que haya copiado en exámenes o trabajos suspenderá automáticamente la prueba, y podrá recuperarlo, en su caso, en el periodo de recuperación más próximo en el que se incluya esa prueba.
8. El módulo profesional se calificará mediante un entero comprendido entre 1 y 10 puntos (sin decimales). Se considerará superado el módulo cuando se hayan superado las tres evaluaciones con una calificación de 5 puntos o superior. La calificación final será la nota al ponderar todas las UT. De quedar algún RA o UT pendientes el alumnado no podrá superar el módulo y realizará un examen final que será descrito en el punto siguiente.
9. Puesto que las notas entregadas al alumno han de ser números enteros, las cifras decimales se redondearán según criterios matemáticos.
10. El alumno que no haya podido realizar un examen podrá repetirlo en la siguiente convocatoria de recuperación, en su caso, siempre y cuando sea una falta justificada por asistir a “servicios médicos”, exámenes oficiales, muertes de familiares o requerimientos judiciales.

7. PAUTAS GENERALES PARA LA PROGRAMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN. PERIODOS Y FECHAS DE PRUEBAS.

7.1 Recuperación primera y segunda evaluación (primera ordinaria):

Antes o tras finalizar la primera evaluación se realizará una prueba de recuperación de las UT pendientes, y en la segunda evaluación se realizará coincidiendo con la primera convocatoria ordinaria. Esta prueba o pruebas se realizará/n bien por no haber alcanzado los resultados de aprendizaje o bien por quedar pruebas sin hacer pendientes.

En general, las actividades a realizar con estos alumnos/as podrían consistir en:

- i. Repetición de actividades con un seguimiento más personalizado.*
- ii. Elaboración de nuevos trabajos en base a resúmenes y esquemas sobre los contenidos de carácter conceptual.*
- iii. Repetición de pruebas teóricas.*

Aquellos alumnos/as que no superen alguna de las Evaluaciones trimestrales en las que se descomponen los Módulos Profesionales del presente Ciclo Formativo, deberán realizar nuevas pruebas de evaluación que tomarán como referencia los criterios de evaluación y de calificación relacionados en las Unidades de Trabajo que correspondan. A tal fin, el profesor propondrá ejercicios y/o actividades de recuperación, referidos a las UT no superadas, y similares a las actividades de enseñanza-aprendizaje desarrolladas en clase a lo largo de la evaluación.

- En estas recuperaciones sólo se realizará el control de la parte pendiente (teoría o trabajos) cuando el alumno obtenga una nota final de la unidad inferior a 5, pero para poder establecer la media de las notas en cada UT, se debe alcanzar un 5 en la prueba teórica.
- La calificación final será la media ponderada de todas las UT, ajustando al peso que tenga cada una de ellas. La nota de cada UT será la suma de la nota obtenida en cada uno de los criterios de evaluación.
- La calificación final será la media ponderada de todas las UT, ajustando al peso que tenga cada una de ellas. La nota de cada UT será la suma de la nota obtenida en cada uno de los criterios de evaluación.
- Se considerará aprobado el módulo cuando se hayan aprobado todas las pruebas de las diferentes UT, tanto durante el curso como en las recuperaciones correspondientes a la convocatoria ordinaria y haya entregado todos los trabajos realizados a lo largo del curso superando así todos los RA.
- Si un alumno va con toda la materia en la primera convocatoria ordinaria, realizará una prueba final con las siguientes características:

La duración será de 3 horas. Los criterios para la confección de la prueba y la calificación ponderada aplicada en cada caso serán los siguientes:

a. Prueba teórica: 90 %. Esta parte consistirá en responder a varias cuestiones de carácter teórico sobre los contenidos expuestos en clase relacionados con las Unidades de Trabajos que correspondan. Se podrán plantear preguntas tipo test y/o preguntas cortas y/o para desarrollar.

b. Entrega de actividades y ejercicios.10%. Estas pueden consistir en realizar una actividad de indagación y realización de una presentación y/o actividades individuales sobre los contenidos de las diferentes UT. Este tipo de actividades se le informará al alumno antes de dicha prueba.

La nota obtenida será la suma de las 2 partes, siendo necesario obtener un 5 en cada parte para superar el módulo.

7.2 EVALUACIÓN SEGUNDA ORDINARIA.

Para las convocatorias extraordinarias, se programarán clases y actividades de refuerzo en función de la materia pendiente que lleven los alumnos y el calendario de horas lectivas que haya entre la evaluación ordinaria y la extraordinaria.

El profesorado puede pedir al alumnado que realice trabajos específicos de cada módulo. Estos trabajos tendrán que ser presentados por el alumnado el día en que sean convocados para la prueba o previamente a la realización de la misma.

Se realizará un programa de clases y actividades de recuperación personalizado para cada alumno/a una vez que se sepa la materia pendiente.

La prueba de la convocatoria Extraordinaria consistirá en la realización de una prueba que incluirá todos los contenidos impartidos durante el curso para quien le queden las tres evaluaciones.

Esta prueba tendrá las siguientes características:

La duración será de 3 horas. Los criterios para la confección de la prueba y la calificación ponderada aplicada en cada caso serán los siguientes, si un alumno va con toda la materia:

a. Prueba teórica: 90 %. Esta parte consistirá en responder a varias cuestiones de carácter teórico sobre los contenidos expuestos en clase relacionados con las Unidades de Trabajos que correspondan. Se podrán plantear preguntas tipo test y/o preguntas cortas y/o para desarrollar.

b. Entrega de actividades y ejercicios.10%. Estas pueden consistir en realizar una actividad de indagación y realización de una presentación y/o actividades individuales sobre los

contenidos de las diferentes UT. Este tipo de actividades se le informará al alumno antes de dicha prueba.

La nota obtenida será la suma de las 2 partes, siendo necesario obtener un 5 en cada parte para superar el módulo.

- Aquellos alumnos que tengan pendiente parte de la materia, irán con las UT no superadas (partes teóricas o de trabajos).
- La calificación final será la media ponderada de todas las UT, ajustando al peso que tenga cada una de ellas en el caso de alumnos con partes pendientes.
- Se considerará aprobado el módulo cuando se hayan aprobado todas las evaluaciones, tanto durante el curso como en las recuperaciones correspondientes a la convocatoria ordinaria y segunda ordinaria y haya entregado todos los trabajos realizados a lo largo del curso.

7.3 Evaluación del módulo por pérdida de la evaluación continua

La duración será de 3 horas. Los criterios para la confección de la prueba y la calificación ponderada aplicada en cada caso serán los siguientes:

- a. Prueba teórica: 90 %. Esta parte consistirá en responder a varias cuestiones de carácter teórico sobre los contenidos expuestos en clase relacionados con las Unidades de Trabajos que correspondan. Se podrán plantear preguntas tipo test y/o preguntas cortas y/o para desarrollar.
- b. Entrega de actividades y ejercicios. 10%. Estas pueden consistir en realizar una actividad de indagación y realización de una presentación y/o actividades individuales sobre los contenidos de las diferentes UT. Este tipo de actividades se le informará al alumno antes de dicha prueba.

La nota obtenida será la suma de las 2 partes, siendo necesario obtener un 5 en cada parte para superar el módulo.

La calificación final será la media ponderada de todas las UT, ajustando al peso que tenga cada una de ellas, en el caso de alumnos con partes pendientes.

7.4 Programa de recuperación para aquellos alumnos que se incorporen ya iniciado el curso.

Se les realizará un programa de actividades y pruebas de recuperación personalizado, atendiendo a las circunstancias de cada alumno (cantidad de días de clase perdidos, número de actividades no realizadas y pruebas teóricas y prácticas no realizadas, conocimientos previos, ...).

De este programa de recuperación será debidamente informado al alumno y será aprobado en departamento.

8. IDENTIFICACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS Y APRENDIZAJE NECESARIOS PARA QUE EL ALUMNADO ALCANCE LA EVALUACIÓN POSITIVA.

RESULTADO DE APRENDIZAJE	CONOCIMIENTOS Y APRENDIZAJES MÍNIMOS
<p>R.A.1. Aplica técnicas básicas de apoyo psicológico al paciente y familiares, detectando actitudes y estados emocionales derivados de su patología</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Diferenciar entre usuario niño, joven, adulto, anciano, crónico, terminal, oncológico, persona con discapacidad y sus cambios psicológicos. - Caracterizar los principales mecanismos de defensa de la personalidad. - Clasificar los principales tipos de disfunción del comportamiento y sus signos. - Establecer y protocolizar mecanismos de apoyo psicológico para cada tipología. - Analizar la relación de ayuda, sus componentes y habilidades a desarrollar para poder realizarla como base de este apoyo psicológico.
<p>R.A.2. Aplica técnicas de comunicación en su interrelación profesional con el paciente y familiares, seleccionando la información adecuada en cada caso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar los diferentes tipos de lenguaje, técnicas, apoyos y estrategias para una buena comunicación. - Establecer las características de la información (inmediatez, precisión) al usuario. - Definir los principios básicos de la comunicación profesional sanitario-paciente. - Aplicar las medidas de control necesarias donde existen dificultades de comunicación.
<p>R.A.3. Orienta y asesora al paciente y sus familiares sobre los aspectos concernientes a su estancia en el centro sanitario, identificando las influencias socioculturales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Describir las fases que componen la atención al paciente según el plan de acción definido. - describir las características del asesoramiento (claridad, exactitud) al paciente y sus familiares. - Analizar los derechos y deberes de los pacientes, sus familiares y usuarios, contemplados en la normativa vigente. - Gestionar encuestas de satisfacción. - Valorar la importancia de la cortesía, amabilidad, respeto, discreción, cordialidad e interés en la

	interrelación con el usuario.
R.A.4. Atiende reclamaciones presentadas por los usuarios reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación.	<ul style="list-style-type: none"> - Definir el proceso de detección de no conformidades y su seguimiento. - Aplicar las técnicas adecuadas para la resolución de conflictos y reclamaciones. - Reconocer los aspectos de las reclamaciones en los que incide la legislación vigente. - Describir el procedimiento para la presentación y tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias. - Seleccionar las alternativas al procedimiento que se pueden ofrecer al usuario ante reclamaciones fácilmente subsanables. - Identificar las situaciones que requieren traslado a la Dirección para obtener una solución rápida y eficaz. - Relacionar la información sobre incidencias y reclamaciones de usuarios con los indicadores para mejorar la calidad del servicio prestado.
R.A.5. Reconoce el ámbito de intervención, detallando sus funciones en la atención al paciente.	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar las estructuras orgánicas y funcionales de las instituciones sanitarias. - Identificar las funciones de cada profesional en la atención al paciente. - Describir las pautas de participación y colaboración con el equipo interprofesional. - analizar dilemas éticos, legales y la política de privacidad.

9. PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN AL ALUMNADO, PROFESORES Y A LOS PADRES O TUTORES

La orden de 1 de Junio de 2006, que desarrolla el Decreto 115/2005, dispone el derecho de los alumnos a una evaluación basada en criterios objetivos y obliga a los centros a informar al alumnado y a sus padres o tutores, en el caso de ser menores de edad, acerca de los criterios de evaluación y calificación, así como de la evolución del alumno.

La forma de realización, será la siguiente:

- Desde principio de curso se les informará, tanto en el aula como de forma on line, del contenido del módulo, resultados de aprendizaje que se pretenden conseguir, instrumentos y criterios de evaluación y calificación y recuperación y contenidos básicos.

- Los alumnos estarán informados de sus faltas de asistencia, a través de la plataforma MIRADOR del PLUMIER XXI; siendo avisados con antelación y por escrito de la posible pérdida de evaluación continua en su caso, así como del máximo de faltas que provoca la pérdida de la evaluación continua.
- Tendrán acceso a revisar sus pruebas escritas, recibiendo las aclaraciones oportunas sobre la calificación y las orientaciones para la mejora del proceso de aprendizaje.
- Por escrito, el proceso calificador de las evaluaciones, queda reflejado en el boletín de calificaciones.
- Podrán recibir información, aclaraciones y contenidos extra del módulo a través de un canal de difusión de Telegram.

Siempre que el equipo didáctico lo considere oportuno se contactará con los padres de los alumnos y siempre que los padres lo deseen se les recibirá en la hora de atención a padres. En este caso, se levantará acta reflejando las ideas principales del encuentro, los acuerdos y conclusiones. Dicho documento se firmará por ambas partes, quedando custodiado por el profesor.

La comunicación con el resto de integrantes del equipo didáctico deberá ser regular y fluida a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje, destacando:

- Reuniones con el tutor del grupo, donde el profesor informará de las entrevistas que haya mantenido con los alumnos o padres. El tutor llevará un registro de todas las entrevistas que él o cualquiera de los profesores del grupo mantengan con el alumno o, en su caso, con los padres.
- Las sesiones de evaluación, en las que se levantará acta reflejando las ideas principales del encuentro, los acuerdos y conclusiones. Dicho documento se firmará por todos los integrantes del equipo didáctico y será custodiado en la secretaría del centro.
- Reuniones del Departamento, nos interesan sobre todo aquellas, de carácter ordinario, que se realizan para evaluar el seguimiento y cumplimiento de la programación, así como la evaluación de la práctica docente.

10. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA EDUCACIÓN EN VALORES, FOMENTO DE LA LECTURA, USO DE LAS TIC Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

10.1 Educación en valores.

Educación para la convivencia, fomentando el diálogo y el intercambio razonado de puntos de vista como instrumento para superar situaciones potencialmente conflictivas. Se fomentará la participación activa del alumno y la exposición libre y argumentada de sus opiniones. Asimismo, cuando se desarrollen actividades en grupo y/o por parejas, se enseñará a trabajar respetando siempre las opiniones de los demás. Se intentará que trabajen en equipo para cooperar en la consecución de un objetivo común. Esto les ayudará a respetar el trabajo de todos y a que comprendan la importancia de todos los miembros de una organización.

Se resolverán las situaciones de conflicto empleando el diálogo y desde la reflexión para negociar como solucionarlas de una forma tolerante y pacífica.

Educación Moral y Cívica: Se trabajará el respeto, la responsabilidad, la empatía para conseguir comportamientos coherentes con las normas del centro y las normas que la sociedad democráticamente ha construido.

Educación para la salud. A lo largo del curso, en los propios contenidos del módulo se trabajan la promoción de la salud, medidas de higiene, estilos de vida saludable, alimentación equilibrada y fomento del deporte.

Educación para la igualdad. Se tratará en todo momento de educar para la igualdad de oportunidades, rechazando cualquier tipo de discriminación entre sexos, razas, religiones. Fomentar la igualdad entre hombres y mujeres y ser tolerante con la diversidad cultural y social.

Respeto al material y la intimidad. Rechazo a las intrusiones. Se pondrá una cuidadosa atención al buen uso de los ordenadores y respeto a las normas del aula. Se hablará sobre el derecho a la intimidad y a la privacidad, que además forma parte de uno de los OGC ya que ellos trabajan directamente con Historias Clínicas, que son documentos de máxima confidencialidad.

Educación ambiental: En el centro se trabaja el reciclaje con la distribución de diferentes contenedores para ello. Se fomenta el ahorro del papel, trabajando para ello con plataformas informáticas y especialmente se propondrán medidas de ahorro energético en el aula.

Se procurará propiciar el debate y la reflexión sobre los temas transversales cuando formen parte de los contenidos de la UT y siempre que haya ocasión a lo largo de todo el proceso de enseñanza aprendizaje.

10.2 Aplicación y utilización de las TIC.

Las nuevas tecnologías inciden de manera significativa en todos los niveles del mundo educativo. Para favorecer su aprendizaje, es importante la presencia en clase de las mismas como un instrumento más, que se utilizará con finalidades diversas: informativas, comunicativas, instructivas, etc.

A continuación, se indican los principales factores a los que contribuye el uso de las TIC en el proceso de enseñanza:

- Interés y motivación. Los alumnos están muy motivados al utilizar los recursos TIC y la motivación es uno de los motores del aprendizaje.
- Aprendizaje cooperativo. Los instrumentos que proporcionan las TIC (fuentes de información, materiales interactivos, correo electrónico, espacio compartido de disco, foros...) facilitan el trabajo en grupo y el cultivo de actitudes sociales, el intercambio de ideas y la cooperación.
- Desarrollo de habilidades de búsqueda y selección de información.
- El gran volumen de información disponible en CD/DVD y, sobre todo Internet, exige la puesta en práctica de técnicas que ayuden a la localización de la información.
- Las herramientas que proporcionan las TIC (procesadores de textos, editores gráficos...) facilitan el desarrollo de habilidades de expresión escrita, gráfica y audiovisual.

Podemos decir, que son 3 las grandes razones para incorporar las TIC en la educación:

1. Alfabetización digital de los alumnos/as. TODOS deben adquirir las competencias básicas en el uso de las TIC.

2. Productividad. Aprovechar las ventajas que proporcionan al realizar actividades como: preparar apuntes y ejercicios, buscar información, la comunicación (e-mail), difundir información (weblogs, web de centro), gestión de biblioteca...

3. Innovar en las prácticas docentes. Aprovechar las nuevas posibilidades didácticas que ofrecen las TIC para lograr que el alumnado tenga un mejor aprendizaje y reducir el fracaso escolar.

Como se puede observar son muchas las funcionalidades que proporciona el uso de las nuevas tecnologías en la educación, pero no hay que perder de vista los inconvenientes o desventajas que también ocasionan (distracciones, dispersión, pérdida de tiempo, informaciones no fiables, exigen una mayor dedicación, necesidad de actualizar equipos y programas, etc.

Se utilizará de la PLATAFORMA MOODLE del IES para facilitar apuntes a los alumnos, presentaciones, imágenes, acceso a páginas web, entrega y corrección de algunos trabajos prácticos y teóricos a través de la plataforma.

El contacto profesor-alumno se podrá realizar a través de la plataforma Plumier XXI o plataforma moodle IES cierva. También se creará un canal de difusión de Telegram para que el alumno reciba información relacionada con la materia, contenidos extra y actividades para realizar en clase.

10.3 Fomento de la lectura.

La ley orgánica 2/2006 de 3 de Mayo (LOE) modificada por la Ley Orgánica 3/2020 de 29 de Diciembre en su artículo 40 dice que la Formación profesional en el sistema educativo contribuirá a que el alumnado consiga los resultados de aprendizaje que le permitan:

b) Aprender por sí mismos.

g) Desarrollar una actitud profesional motivadora de futuros aprendizajes.

A través de la lectura y análisis de textos relacionados con el módulo el alumno puede ampliar sus conocimientos (aprendiendo a aprender por sí mismo, principio del aprendizaje constructivista), aclarar dudas planteadas, ampliar el vocabulario relacionado con la materia y mejorar su expresión oral y escrita.

En todas las unidades de trabajo se realizará alguna actividad relacionada con búsqueda de información, elaborar un mapa conceptual, resumen o esquema de un tema, etc

El objetivo es que el alumno utilice la lectura como fuente de información y como medio para aumentar o reciclar nuestros conocimientos a lo largo de la vida.

10.4 Prevención de riesgos laborales asociados al módulo.

La ley orgánica 2/2006 de 3 de Mayo (LOE) modificada por la Ley Orgánica 3/2020 de 29 de Diciembre en su artículo 40 dice que la Formación profesional en el sistema educativo contribuirá a que el alumnado consiga los resultados de aprendizaje que le permitan:

-Trabajar en condiciones de seguridad y salud, así como prevenir los posibles riesgos derivados del trabajo.

Este módulo está relacionado con el puesto de codificador en un centro Sanitario. Este puesto tiene los riesgos derivados de estar todo el día trabajando sentado con un ordenador y un trabajo sedentario.

RIESGO	MEDIDA PREVENTIVA
Descarga eléctrica por mal estado aparatos o instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> - No usar cables pelados o deteriorados - No desconectar dando un tirón a los cables, se estropean las conexiones. - No tocar aparatos eléctricos con manos mojadas y cuidado con los botellines de agua que se dejan encima de la mesa. - Comunicar cualquier avería que observes. - No utilizar prolongadores o enchufes en mal estado
Golpes con armarios archivadores	-asegurar la estabilidad de estos armarios para evitar su caída
Lesiones por posturas incorrectas: Dolor de cabeza, espalda, nuca, hombros....	<ul style="list-style-type: none"> - Sitúe la altura de la silla de tal forma que, apoyando la mano sobre la mesa, el antebrazo quede en posición horizontal - Los pies deben apoyarse perfectamente en el suelo. Si no es así, utilizar un apoyapiés o tarima para apoyarlos - La espalda debe apoyarse en el respaldo, justo al comienzo de los omóplatos <ul style="list-style-type: none"> - Graduar la silla a la altura adecuada - La parte superior de la pantalla del ordenador debe estar a la altura de los ojos. La pantalla debe permitir giros e inclinaciones. - Distancia recomendable del ojo a la pantalla: 450-660 mm - Teclado movable, situado a 10 cm profundidad para apoyar manos y muñecas.
Fatiga visual por reflejos o iluminación incorrecta	<ul style="list-style-type: none"> -La luz natural deberá entrar preferiblemente por el lado izquierdo. La luz del aula proporcionarán un nivel de luz constante y adecuado a la tarea. - Evitar reflejos. - Los documentos de lectura guardarán una posición perpendicular a la dirección visual, al copiar en ordenador -Buen contraste entre caracteres y fondo. - Estabilidad de imagen.
Caída de la silla	<ul style="list-style-type: none"> - No sentarse en el borde delantero - Asegurar que la silla no se desplace al sentarse - Regulación de altura asiento y respaldo acorde con la persona que la use
Ritmo de trabajo: Fatiga física y mental	- Realizar cada cambio de hora y cuando sea necesario ejercicios para relajar la

	<p> musculatura cuello, espalda y brazos. Movilizar las piernas. - Realizar pausa corta de trabajo mental , aprovechando los cambios de clase - Utilizar el recreo para descansar la mente y dar un paseo. </p>
--	--

11. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

La Ley Orgánica 2/2006 de 3 de Mayo, establece como Principio fundamental la atención a la diversidad en todas las etapas educativas y para todos los alumnos; incluye el tratamiento educativo de los alumnos y alumnas que requieren determinados apoyos y atenciones específicas derivadas de circunstancias sociales, de discapacidad física, psíquica o sensorial o que manifieste trastornos graves de conducta.

También precisan tratamiento específico los alumnos con altas capacidades intelectuales y los que se han integrado tarde en el sistema educativo español.

El currículo de estas enseñanzas se ajustará a las exigencias derivadas del Sistema Nacional de Cualificación y Formación Profesional y a lo establecido en el artículo 6.3 de la LOE.

En los ciclos formativos se deben de adquirir los Resultados de Aprendizaje indicados en cada uno de los Títulos, por ello las adaptaciones curriculares significativas no están contempladas y se realizarán cuando sea necesario adaptaciones no significativas.

Para aquellos alumnos que presenten alguna discapacidad, se tomarán las medidas adecuadas para que pueda alcanzar los objetivos del ciclo. De cualquier manera en este tipo de alumnos serán evaluados de forma previa a fin de determinar si dicha discapacidad le permite o no adquirir la competencia profesional exigida por el Título de que se trate.

La evaluación debe ser llevada a cabo por el departamento, en reunión ordinaria. Como resultado de dicha evaluación se emitirá un informe motivado, si es negativo se pasará copia a la Jefatura de Estudios, para remitir a la inspección. Si la discapacidad no impide que el alumno pueda alcanzar los objetivos de ciclo, el informe debe orientar sobre las actividades o metodología más adecuada para este tipo de alumnado.

Todo esto queda regulado, además, por el artículo 4 de la Orden de 4 de junio de 2010 de la Consejería de Educación, Formación y Empleo, por la que se regula el Plan de Atención a la Diversidad de los Centros Públicos y Centros Privados Concertados de la Región de Murcia.

11.1 Actuaciones de refuerzo.

Los alumnos que no alcancen alguno de los resultados de aprendizaje realizarán actividades de refuerzo y/o pruebas de recuperación, para así seguir el proceso de aprendizaje.

A los alumnos que presenten dificultades de aprendizaje se les tratará de orientar hacia la realización de las actividades más básicas que cumplan los objetivos marcados para el módulo. Se les proporcionará información de apoyo adecuada a su nivel. Algunas de las medidas aplicables las podemos resumir en:

- Distinguir los contenidos principales de la unidad, de los contenidos complementarios o de ampliación.
- Adaptación de las actividades a realizar por los alumnos, mediante la resolución de ejercicios o cuestiones estructurados en varios niveles de complejidad.
- Empleo de materiales didácticos alternativos, como documentos adaptados por el profesor para una mejor comprensión.
- Alternativas en la metodología, cambios en los agrupamientos, en los tiempos de realización de actividades de desarrollo o de evaluación, recursos didácticos adaptados, adaptación de las actividades de enseñanza-aprendizaje...

Hay que realizar las consideraciones oportunas sobre los alumnos con dificultades de aprendizaje; pero teniendo presente que sólo se pueden hacer “**adaptaciones curriculares no significativas**” y que los alumnos deben conseguir alcanzar los resultados de aprendizaje del módulo y los contenidos mínimos.

11.2 Actuaciones para el alumnado con altas capacidades intelectuales.

A los alumnos con mayor nivel de conocimientos o aquellos alumnos con altas capacidades intelectuales, se les propondrán actividades específicas que permitan desarrollar su intelecto de la forma más adecuada, recomendándoles lecturas de temas específicos sacados de Internet, de revistas o de libros sobre la materia y proponiéndoles la realización de actividades de mayor complejidad que al resto de la clase o tareas de ampliación.

11.3 Actuaciones de accesibilidad.

Alumnos con discapacidad sensorial: durante las explicaciones se hablará a los/as alumnos/as de frente y vocalizando lo mejor posible. Estos alumnos/as estarán situados en las primeras filas del aula, de manera que vean perfectamente al profesor, la pizarra o el lugar donde se vaya a realizar la explicación.

Así mismo, se pondrá a disposición del alumnado las fotocopias oportunas sobre las explicaciones o trabajos de clase.

Alumnos con discapacidad física: se realizarán las Adaptaciones de Acceso al Currículo que sean oportunas, basadas en la adaptación de los espacios, aspectos físicos, equipamiento y recursos.

Alumnos con discapacidad psíquica: Solo podemos hacer “adaptaciones curriculares no significativas” o de acceso al currículo.

Actuaciones para el alumnado que se integra tardíamente en el sistema educativo: para el alumnado que se integre tardíamente al sistema educativo se podrán programar actividades de refuerzo en los trimestres del curso. Así como horas de apoyo o refuerzo durante el resto del curso en caso de disponibilidad horaria.

En el caso de alumnos con dificultades en el idioma, se realizarán *Adaptaciones de Acceso al Currículo* basadas fundamentalmente en los aspectos relativos a la adaptación de los recursos didácticos, como el fomento de la lectura de artículos o bibliografía, facilitándole el profesor los apuntes de clase, recursos didácticos adaptados, adaptación de las actividades de enseñanza-aprendizaje y alternativas en la metodología, como cambios en los agrupamientos, en los tiempos de realización de actividades de desarrollo o de evaluación...

11.4 Actuaciones para el alumnado que se integra tardíamente en el sistema educativo.

Para el alumnado que se integre tardíamente al sistema educativo se podrán programar actividades de refuerzo, proporcionar apuntes, atención en hora de tutoría, con la finalidad que el alumnado pueda ponerse al día. Se dará el tiempo necesario según el desfase curricular que lleve el alumno, atendiendo a sus conocimientos previos y el desfase que lleve con el grupo clase. Por lo que tendrá que ser una adaptación totalmente individualizada que se anexará a la programación. Será necesario que este plan de apoyo sea consensuado por todos los profesores que imparten clase en el ciclo formativo.

En el caso de alumnos con dificultades en el idioma, se realizarán *Adaptaciones de Acceso al Currículo* basadas fundamentalmente en los aspectos relativos a la adaptación de los recursos didácticos, como el fomento de la lectura de artículos o bibliografía, facilitándole el profesor los apuntes de clase, recursos didácticos adaptados, adaptación de las actividades de enseñanza-

aprendizaje y alternativas en la metodología, como cambios en los agrupamientos, en los tiempos de realización de actividades de desarrollo o de evaluación...

12. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

12.1 Bibliografía y documentación.

- Libros de texto recomendado: No se utilizará ningún libro de texto en concreto.

- Materiales escritos:

- Apuntes de clase en base a la explicación del profesor.
- Fotocopias de ejercicios y de fichas que el profesor repartirá entre los asistentes.
- Apuntes confeccionados por el profesor de acuerdo con el currículo.

- Para la elaboración del material necesario para la exposición teórica de los contenidos, así como, para utilizar como material de consulta; se ha utilizado la siguiente bibliografía:

- M^a PILAR GIMÉNEZ P., MÓNICA TORDERA, LURDES BELTRÁN, “Promoción de la salud y apoyo psicológico al paciente”. Editorial Altamar (2011).
- M^a HENAR PORTILLO, RAQUEL M^a PORTILLO, FUENCISLA RODRIGO. “Promoción de la salud y apoyo psicológico al paciente”. Editorial Macmillan (2015).
- M^a CARMEN PÉREZ HIDALGO, BEGOÑA QUILCHANO. “Promoción de la salud y apoyo psicológico al paciente”. Editorial Algaida (2009).
- INMACULADA VERGES; MANUEL ALGARA “Atención al paciente” Editorial Arán (2014).
- HORNERO, O.; TORRES, M. “Organización y Gestión Sanitaria”. Editorial Donostiarra, S.A. San Sebastián (2000).
- ORTEGA, A. “Organización y gestión del área de trabajo”. Editorial McGraw-Hill/ Interamericana de España, S.A.U. Madrid (2000).
- COLINA, J. “Operaciones administrativas y documentación sanitaria”. Ed. Masson. Barcelona (1999).
- B. Llor “Ciencias psicosociales aplicadas a la Salud” Ed. Interamericana.
- Enfermería psicosocial Salvat.
- Hildegard E. Peplau “Relaciones interpersonales en Enfermería”.
- Apuntes Psiquiatría y Psicología. Escuela Universitaria de Enfermería. Murcia.
- AAVV. “Temario auxiliar administrativo del Servicio Murciano de Salud”. Editorial Adams centro de estudios (2008).

12.2 Recursos materiales.

Para las exposiciones didácticas se utilizará la pizarra, presentaciones en power-point, apuntes elaborados por el profesor y un proyector multimedia para visualizar la pantalla del ordenador.

Los específicos de la materia, según el anexo IV del R.D. de currículo, espacios y equipamientos mínimos, son los siguientes:

Espacio formativo	Equipamiento
Aula polivalente. 60 m ²	Ordenador Cañón Programas de gestión de pacientes, imágenes, laboratorios y de tareas administrativas. Equipos ofimáticos. Escáner, hardware y software específicos.

13. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Las actividades complementarias, son aquellas que se realizan, en horario escolar organizada por el centro, pero utilizando recursos y espacios diferentes a los habituales del aula.

Para este módulo no se proponen actividades complementarias ni extraescolares.

14. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE

La evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje se llevará a cabo distinguiendo desarrollo y cumplimiento de la programación didáctica por un lado y la labor de la práctica docente por otro

Desarrollo y cumplimiento de la programación

Grado de cumplimiento de la programación, especialmente referidos a temporalización y contenidos mínimos; grado de aplicación de la evaluación continua y funcionamiento de los equipos de evaluación; análisis de las causas que han podido incidir positiva o negativamente en los resultados; análisis y valoración del sistema de recuperación de los módulos pendientes; actividades complementarias llevadas a cabo por el departamento; análisis y valoración de su eficacia desde el punto de vista docente y educativo.

Encuesta de opinión del alumnado sobre la actuación docente del profesorado

Se pretende conocer la opinión del alumnado en relación a la práctica docente del profesor del módulo. Para ello, trimestral realizarán una encuesta anónima. Esta encuesta aparece reflejada en parte general.

15. APOYOS

Este módulo no cuenta con apoyos.