

Máster en Resolución de Conflictos Sanitarios + Titulación universitaria



ÍNDICE

1 | Somos Educa Business School

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Educa Business School

7 | Programa Formativo

8 | Temario

9 | Contacto

SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

EDUCA Business School es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

18

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Hasta un

98%

tasa
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales

RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

Educa Business School se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



ALIANZAS Y ACREDITACIONES



FONDO
SOCIAL
EUROPEO



BY EDUCA EDTECH

Educa Business School es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas instituciones educativas de formación online. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



ONLINE EDUCATION



METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



Máster en Resolución de Conflictos Sanitarios + Titulación universitaria



DURACIÓN
1500 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO**



CREDITOS
8 ECTS

Titulación

Doble Titulación: - Titulación de Máster en Resolución de Conflictos Sanitarios con 1500 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional - Titulación de Curso de Mediación en Sanidad, Discapacidad y Dependencia con 200 horas y 8 ECTS expedida por UTAMED - Universidad Tecnológica Atlántico Mediterráneo.



EDUCA BUSINESS SCHOOL

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Educa Business School.

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXXXXX-XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.

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

Firma del Alumno/a
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica
NOMBRE DE AREA MANAGER



Con el aval de la Comisión, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la UNED (Plan Propio de Grado)

Descripción

El Máster en Resolución de Conflictos Sanitarios se presenta como respuesta a la creciente complejidad en el ámbito de la salud, donde la mediación y el coaching sanitario son cruciales. En un contexto donde los conflictos en sanidad, discapacidad y dependencia son cada vez más frecuentes, este máster te capacita para abordarlos eficazmente. Aprenderás sobre legislación, comunicación y técnicas de mediación, desarrollando habilidades esenciales para gestionar situaciones tensas y promover la igualdad de oportunidades. La formación online te ofrece flexibilidad para adquirir conocimientos avanzados en mediación y coaching, sin importar tu ubicación. Con la demanda laboral en auge y la necesidad de profesionales capacitados, este máster se convierte en una oportunidad invaluable para destacar en el sector sanitario. Conviértete en el mediador que el sector necesita y lidera el cambio hacia una atención más humana y efectiva.

Objetivos

'- Desarrollar habilidades para mediar en conflictos sanitarios, discapacidad y dependencia. - Aplicar legislación vigente en mediación para resolver conflictos en el ámbito sanitario. - Identificar y analizar tipos de discapacidad para adaptar estrategias de mediación. - Utilizar técnicas de comunicación efectiva en el proceso de mediación y resolución. - Implementar procesos de coaching para mejorar la relación entre paciente y profesional. - Gestionar emociones y creencias en el contexto sanitario para facilitar el cambio. - Promover la igualdad de género en proyectos de mediación e intervención social.

Para qué te prepara

El Máster en Resolución de Conflictos Sanitarios está dirigido a profesionales y titulados del sector salud que deseen profundizar en la mediación, el coaching sanitario y la comunicación en contextos sanitarios. Este programa avanzado permite ampliar conocimientos sobre gestión de conflictos, mediación y estrategias comunicativas, sin habilitar para el ejercicio profesional.

A quién va dirigido

El Máster en Resolución de Conflictos Sanitarios te capacita para abordar eficazmente situaciones complejas en el ámbito sanitario, discapacidad y dependencia. Adquirirás habilidades en mediación, gestión emocional y comunicación, esenciales para mejorar la interacción entre el personal sanitario y los pacientes. Además, estarás preparado para implementar estrategias de intervención y fomentar la igualdad de oportunidades. Este máster no habilita para el ejercicio profesional, sino que complementa y actualiza tus conocimientos.

Salidas laborales

'- Mediador en conflictos sanitarios y dependencia - Consultor en gestión de conflictos en organizaciones de salud - Facilitador de procesos de mediación en contextos de discapacidad - Coach sanitario para el desarrollo de habilidades de comunicación - Asesor en estrategias de intervención psicosocial en el ámbito sanitario - Especialista en impulso de igualdad de género en proyectos sanitarios

TEMARIO

PARTE 1. MEDIACIÓN EN SANIDAD, DISCAPACIDAD Y DEPENDENCIA

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

1. Normativa Europea
2. Normativa Estatal
3. Normativa autonómica

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

1. Personas en situación de dependencia
2. Intervención en función de la situación de dependencia
3. Recursos para la atención de las personas en situación de dependencia
4. Servicios de atención primaria
5. Servicios de atención domiciliaria
6. Servicios y/o Centros de atención diurna
7. Centros Residenciales
8. Centros de Especialidades y de Referencia
9. Ayuda a domicilio básica y complementaria
10. Actuaciones con menores de edad. La intervención educativa
11. Ayudas para la mejora de la autonomía: Tecnología de rehabilitación y adaptaciones domiciliarias

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TIPOS DE DISCAPACIDAD Y NECESIDADES ESPECÍFICAS

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

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

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

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL CONFLICTO

1. El conflicto

2. Importancia del conflicto
3. La conflictología
4. Conflictos frente a violencia
5. Prevención de los conflictos
6. El conflicto sociocultural

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. Introducción
2. Actitudes ante el conflicto
3. Estilos de resolución de conflictos
4. El lenguaje

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

1. Habilidades de comunicación
2. Mediación y habilidades de comunicación
3. Lenguaje
4. La comunicación no verbal

UNIDAD DIDÁCTICA 8. PERFIL PROFESIONAL DE MEDIADOR

1. La figura del mediador: El rol del mediador en el proceso de mediación
2. Quién puede ser mediador. Características del mediador
3. Funciones del mediador
4. Competencias profesionales del mediador
5. Código de conducta mediadora

UNIDAD DIDÁCTICA 9. HABILIDADES Y HERRAMIENTAS DEL MEDIADOR

1. Asertividad
2. Diálogo
3. Informar y realizar peticiones de cambio
4. Empatía

UNIDAD DIDÁCTICA 10. TÉCNICAS DE MEDIACIÓN

1. Estrategias dirigidas
2. Variables que pueden influir en las estrategias
3. Pasos en el proceso mediador
4. La intervención mediadora
5. La eficacia de la mediación
6. Tácticas de la mediación
7. Principales técnicas Comunicativas utilizadas en mediación

PARTE 2. COACHING SANITARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL COACHING

1. Concepto de coaching

2. Origen del coaching
3. El coaching sanitario

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COACHING EN EL ÁMBITO SANITARIO

1. Importancia del coaching sanitario
2. Principios y valores del coaching
3. Conocimientos y habilidades del coaching sanitario
4. Ventajas e inconvenientes de la aplicación del coaching en el ámbito sanitario

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ASPECTOS FUNDAMENTALES DEL COACHING SANITARIO

1. Conceptos y aspectos fundamentales
2. Elementos de éxito
3. Motivación
4. Autoconfianza
5. Responsabilidad y compromiso
6. Creatividad
7. Acción
8. Duelo y cambio

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PAPEL DEL COACH Y LA FIGURA DEL COACHEE

1. El papel del coach
2. La figura del coachee

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PROCESO DEL COACHING SANITARIO

1. Proceso de coaching
2. Aportaciones del proceso de coaching al ámbito sanitario
3. Fases del proceso de coaching
4. Técnicas del proceso de coaching

UNIDAD DIDÁCTICA 6. HABILIDADES RELACIONADAS CON EL PROCESO DE COACHING SANITARIO

1. Habilidades relacionadas con el proceso
2. Habilidad comunicativa
3. Escucha
4. Empatía
5. Asertividad

UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN DE LAS EMOCIONES Y LAS CREENCIAS

1. Las emociones
2. Emociones limitantes
3. Emociones y coaching
4. Las creencias
5. Creencias limitantes
6. Coaching y creencias autolimitadoras
7. Soluciones para abordar las creencias limitantes

UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL PROCESO DE CAMBIO

1. Coaching y cambio
2. El proceso de cambio
3. El coach como agente de cambio

UNIDAD DIDÁCTICA 9. RESISTENCIA AL CAMBIO

1. Concepto de resistencia
2. La resistencia del coachee
3. Manifestaciones de la resistencia del coachee
4. Cómo evitar la resistencia al cambio

UNIDAD DIDÁCTICA 10. LAS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO SANITARIO

1. Fundamentos de la comunicación
2. Habilidades de comunicación en el ámbito sanitario
3. La comunicación no verbal
4. Barreras de la comunicación

PARTE 3. ESTRATEGIAS Y COMUNICACIÓN EN CONTEXTOS SANITARIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. NOCIONES PSICOLÓGICAS BÁSICAS PARA LA COMUNICACIÓN

1. Concepto de salud
2. Personalidad y teorías de la personalidad
3. Formas de la conducta y de la conciencia
4. Aspectos emocionales implicados en la enfermedad
5. Principales mecanismos de adaptación psicológica ante la vivencia de una enfermedad
6. La motivación
7. Frustración y conflicto

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INTRODUCCIÓN A LA COMUNICACIÓN EN CONTEXTOS SANITARIOS

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN ORAL EN CONTEXTOS SANITARIOS

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

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN NO VERBAL EN EL CONTEXTO SANITARIO

1. ¿Qué es la comunicación no verbal?
2. Componentes de la comunicación no verbal

3. El lenguaje corporal
4. Importancia de una buena observación para una comunicación adecuada

UNIDAD DIDÁCTICA 5. HABILIDADES SOCIALES EN EL CONTEXTO SANITARIO

1. Aspectos introductorios
2. Asertividad
3. Empatía
4. Negociación
5. Técnicas de comunicación y relación grupal
6. Composición de equipos
7. Dinámica de grupos

MÓDULO FORMATIVO 2. ESTRATEGIAS DE ACTUACIÓN EN CONTEXTOS SANITARIOS

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

1. El rol del profesional sanitario
2. El rol del paciente
3. Comunicación entre el personal sanitario y el enfermo
4. Modelos de relación entre el paciente y el personal sanitario

UNIDAD DIDÁCTICA 7. DAR MALAS NOTICIAS: PROTOCOLO DE BUCKMAN

1. ¿Por qué preocupa cómo dar malas noticias?
2. Motivos por los que hay que informar
3. ¿Cómo dar malas noticias?
4. Protocolo de Buckman: protocolo de comunicación de malas noticias

UNIDAD DIDÁCTICA 8. TÉCNICAS ESPECÍFICAS DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA

1. Introducción
2. Apoyo psicológico en situaciones de duelo
3. Apoyo psicológico en situaciones de tensión
4. Apoyo psicológico en situaciones de agresividad
5. Apoyo psicológico en situaciones de ansiedad y angustia
6. Técnicas de ayuda psicológica

UNIDAD DIDÁCTICA 9. ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN EN SITUACIONES ESPECIALES

1. Reacciones psicológicas a la hospitalización
2. Tratamiento psicológico. Cáncer
3. Tratamiento psicológico. SIDA
4. Intervención psicológica. Fase terminal

UNIDAD DIDÁCTICA 10. CUANDO NO SE PRODUCE LA COMUNICACIÓN

1. La naturaleza de la agresión
2. Acondicionamiento ambiental
3. Valoración de conductas agresivas

4. Actuación legal

PARTE 4. GESTIÓN DE CONFLICTOS Y PROCESOS DE MEDIACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA GESTIÓN DE CONFLICTOS DESDE LA MEDIACIÓN Y OTROS MÉTODOS

1. Identificación de los modelos para la transformación y resolución de conflictos:
2. Proceso de mediación:

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESOS Y TÉCNICAS DE MEDIACIÓN

1. Identificación de las etapas en el proceso de mediación:

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN OTROS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

1. Identificación de los diferentes ámbitos para la mediación:

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCESO DE MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO COMUNITARIO

1. Sistemática de mediación comunitaria:
2. Sistemática de mediación intercultural:

UNIDAD DIDÁCTICA 5. DESARROLLO DE REDES SOCIALES Y DERIVACIÓN EFECTIVA

1. Identificación de los procesos de derivación
2. Valoración de casos mediables y no mediables
3. Derivación en la red comunitaria
4. Metodologías de derivación
5. Identificación de los recursos de la red comunitaria
6. Procesos de seguimiento
7. Competencias del derivador

PARTE 5. VALORACIÓN, SEGUIMIENTO Y DIFUSIÓN DE ACCIONES DE MEDIACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA O SERVICIO DE MEDIACIÓN

1. Procesos de evaluación:
2. Identificación de las técnicas de recogida de datos:

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESO DE EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE MEDIACIÓN

1. Identificación de las técnicas de relación
2. Evaluación del proceso mediador:

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ANÁLISIS, ORGANIZACIÓN Y TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

1. Identificación de tipos y características de las fuentes de información destinadas a difundir el programa o servicio de mediación

PARTE 6. IMPULSO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARCO DE INTERVENCIÓN PARA EL IMPULSO DE LA IGUALDAD EFECTIVA DE MUJERES Y HOMBRES

1. Evolución de la teoría y de la historia de la construcción de género: identificación de las diferentes corrientes
2. Identificación de las características principales del papel de la mujer en la historia reciente
3. Contextualización de las políticas de igualdad
4. Valoración de estrategias de promoción para la igualdad efectiva de mujeres y hombres:
5. Influencia de las situaciones de discriminación y desigualdad en los diferentes ámbitos del desarrollo de la persona: Ámbito público/profesional, personal/privado y domestico
6. El empoderamiento de la mujer

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESO DE INCORPORACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO EN PROYECTOS DE INTERVENCIÓN SOCIAL

1. Incidencia en el proceso de socialización diferenciada y desigual para mujeres y hombres:
2. Incorporación de la perspectiva de género a los proyectos de Intervención social:

