

“8072 Técnico Superior, que toma la siguiente descripción: F; A; 23; 8710,11; CFS; 5,13; N; II; CM; GC.”

Santander, 24 de mayo de 2007.—El consejero de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo, José Vicente Mediavilla Cabo.

07/7868

SERVICIO CÁNTABRO DE SALUD

Resolución por la que se efectúa la segunda convocatoria del proceso de acceso con carácter extraordinario al sistema de carrera profesional del Personal Estatutario de las Instituciones Sanitarias del Servicio Cántabro de Salud (SCS).

Código convocatoria 06 PCP/0701.

Visto el artículo 41 de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud, los artículos 37, 38 y 39 de la Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de Ordenación de las Profesiones Sanitarias y el artículo 40 de la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco de los Servicios de Salud.

Visto el “Acuerdo por el que se regulan el sistema de carrera profesional y los criterios generales para el desarrollo profesional del personal estatutario de las instituciones sanitarias del Servicio Cántabro de Salud” adoptado en la Mesa Sectorial de Personal de Instituciones Sanitarias el 10 de julio de 2006, aprobado mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de 3 de agosto de 2006 y, la revisión del mismo aprobada mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de 10 de mayo de 2007, así como, especialmente, el apartado 14 del citado Acuerdo que establece un régimen transitorio para el encuadramiento de grado del personal del Servicio Cántabro de Salud, determinando en su apartado 14.8 que el procedimiento extraordinario de reconocimiento de grado inicial se iniciará de oficio mediante la aprobación por el Servicio Cántabro de Salud de la correspondiente convocatoria.

RESUELVE

Aprobar la segunda convocatoria del procedimiento extraordinario de reconocimiento de grado inicial mediante encuadramiento en el sistema de carrera profesional del personal estatutario de las instituciones sanitarias del Servicio Cántabro de Salud, conforme a las siguientes

BASES

Primera. Normas generales.

La presente convocatoria se regirá por lo establecido en:

El “Acuerdo por el que se regulan el sistema de carrera profesional y los criterios generales para el desarrollo profesional del personal estatutario de las instituciones sanitarias del Servicio Cántabro de Salud” adoptado en la Mesa Sectorial de Personal de Instituciones Sanitarias, el 10 de julio de 2006, aprobado mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de 3 de agosto de 2006 y publicado mediante Resolución de la Dirección General de Trabajo de 21 de agosto 2006 en el BOC número 170 de 4 de septiembre de 2006 (corrección de errores de 13 de septiembre de 2006, publicada en el BOC número 81 de 20 de septiembre de 2006), y

El “Acuerdo por el que se revisa el sistema de carrera profesional del personal de instituciones sanitarias del Servicio Cántabro de Salud”, aprobado mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de 10 de mayo de 2007.

Segunda. Requisitos.

Podrán solicitar el encuadramiento en el sistema de carrera profesional por el procedimiento extraordinario

previsto en la presente convocatoria quienes, a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, cumplan los siguientes requisitos:

1.- Tener la condición de personal estatutario sanitario de instituciones sanitarias del Servicio Cántabro de Salud, de las categorías de licenciados y diplomados, que tengan la condición de fijo y cuyas retribuciones se rijan por el Real Decreto-Ley 3/1987, de 11 de septiembre, o ser titular de plaza vinculada a las que se refiere el artículo 105.1 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.

2.- Encontrarse en servicio activo o con reserva de plaza o puesto en instituciones sanitarias del Servicio Cántabro de Salud.

3.- Formular la correspondiente solicitud en el período señalado al efecto.

4.- Haber completado los años de servicios prestados que para cada grado se hayan establecido.

5.- Obtener una puntuación mínima en cada bloque de méritos y una puntuación mínima global para el reconocimiento de los grados II, III y IV. A efectos de reconocimiento del grado I se tendrá en cuenta únicamente el requisito del tiempo de servicios prestados exigibles para el reconocimiento de tal grado.

6.- Acreditar y justificar los méritos de los distintos apartados, superando la correspondiente evaluación de los mismos, para el reconocimiento de los grados II, III y IV.

Tercera. Presentación de solicitudes y aportación de méritos.

3.1. Las personas interesadas que reúnan los requisitos exigibles podrán presentar hasta dos solicitudes; una de reconocimiento de grado I, y otra de grado superior al I, de modo que cada profesional solicite el máximo grado que pretenda. Ambas solicitudes podrán formularse de forma simultánea en esta segunda convocatoria o bien esperar a futuras convocatorias del período transitorio para solicitar el reconocimiento de grados superiores al grado I. En todo caso, tal como establece el apartado 14.3 del Acuerdo, durante el período transitorio sólo podrán formularse dos solicitudes de reconocimiento de grado, salvo lo previsto en la base quinta b) de esta convocatoria.

3.2. El plazo de presentación de solicitudes será de 1 mes; del 4 de junio al 4 de julio de 2007. A tal efecto, se formulará una solicitud específica para el grado I y otra solicitud para solicitar el grado II, III, o IV, en el modelo que figura como anexo A) de la presente Resolución.

Quien solicite un grado diferente al I, y no tuviera reconocido el mismo en el ámbito del Servicio Cántabro de Salud, deberá presentar obligatoriamente una solicitud del grado que pretenda y otra solicitando el grado I. No podrá presentarse solicitud de grado II, III o IV, sin haber solicitado asimismo el grado I. En tal caso, se desestimarán las solicitudes.

Quienes ya tuvieran reconocido el grado I en el ámbito del Servicio Cántabro de Salud, podrán efectuar una única solicitud del grado que consideren oportuno.

Junto con la solicitud se presentará el certificado de servicios prestados (anexo C y/o D), no siendo necesario presentar certificado de los prestados en el Servicio Cántabro de Salud o al INSALUD en Cantabria. Para el resto de los servicios prestados al Sistema Nacional de Salud, se deberá aportar certificación mediante el modelo habilitado al efecto (anexo C y/o D). Los anexos citados podrán obtenerse a través de la intranet corporativa (Vindionet) o la web del SCS (www.scsalud.es).

3.3.- Las solicitudes se dirigirán a la Subdirección de Recursos Humanos del Servicio Cántabro de Salud y podrán presentarse en la Dirección Gerencia del Servicio Cántabro de Salud y en las Gerencias de Atención Primaria y Especializada o por cualquiera de las formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de

ANEXO C. SERVICIOS PRESTADOS FUERA DEL ÁMBITO DEL SCS

DIP: _____ EN CALIDAD DE _____ DEL _____

PERTECENCIÓN A: _____ EN _____

CERTIFICA QUE DIP: _____

HA PRESTADO SERVICIOS EN ESTE CENTRO COMO PERSONAL CONTRATADO Y FICHAO QUE A CONTINUACIÓN SE RELACIONAN

MÓDULO	CATEGORÍA DE CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO	MÓDULO IMPARTIDO	CATEGORÍA DE SERVICIO	SERVICIOS PRESTADOS			SERVICIOS NO PRESTADOS		
				SEMANAS	HORAS	CRÉDITOS	SEMANAS	HORAS	CRÉDITOS
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

TOTAL SEMANAS COMPLETAS: _____

TOTAL SERVICIOS PRESTADOS (DÍAS Y HORAS): _____

Y FIRMAR QUE CONSTE: FIRMA LA PRESENTE EN _____ A _____ DE _____ DE _____ FIRMA Y SELLO

BLOQUE B. FORMACIÓN CONTINUADA

Diplomaturas y Licenciaturas que pertenezcan al ámbito de ciencias de la salud con 5 y 8 créditos, respectivamente.

Cursos de post-gradado organizados y/o autorizados por facultades, escuelas o departamentos universitarios y por otras entidades con convenio con las universidades, que tengan relación directa con ciencias de la salud. La duración mínima se establece en 150 horas para los cursos de post-gradado y en 300 horas para los Master y tendrán una puntuación de 3 y 6 créditos respectivamente.

Cursos de perfeccionamiento directamente relacionados con el desarrollo profesional en la categoría a la que pertenece el profesional, registrados oficialmente.

Estancias externas autorizadas por el servicio de salud. 2 créditos por mes de estancia en un centro de referencia acreditado para la formación.

Cursos de idiomas extranjeros certificados oficialmente. 30 horas = 1 crédito.

Becas post-residenciales: becas López Albo (IFINAV) o financiadas por otras agencias públicas o privadas 0,5 créditos /mes hasta un máximo de 20

Premios Fin de Residencia (IFINAV). 10 créditos.

Titulación especializada en enfermería: 8 créditos.

Titulación especializada en medicina: 15 créditos.

Formación Continuada ON-LINE: Programa acreditado y/o propuesto por el Servicio Cántabro de Salud.

Los créditos que se puedan alcanzar en formación continuada han de estar referendados y debidamente registrados a través de la Comisión Regional de Acreditación que se cree, o en su defecto, de la Comisión Nacional de Acreditación.

BLOQUE C. DOCENCIA, INVESTIGACIÓN Y COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN

Se valorarán a partir de criterios objetivos y cuantificables a través del oportuno baremo y con los máximos que para cada criterio se han determinado.

C-1.- DOCENCIA:

Se efectuará para la totalidad del periodo a computar sobre un máximo de 15 créditos/grado (se computarán tres grados para licenciados en periodo transitorio). Se valorará:

ANEXO D. SERVICIOS PRESTADOS DE ATENCIÓN CONTINUADA FUERA DEL ÁMBITO DEL SCS

DIP: _____ EN CALIDAD DE _____ DEL _____

PERTECENCIÓN A: _____ EN _____

CERTIFICA QUE DIP: _____

HA PRESTADO SERVICIOS EN ESTE CENTRO COMO PERSONAL CONTRATADO Y CON NOMBRAMIENTO ESPECIALIZADO PARA LA REALIZACIÓN DE ATENCIÓN CONTINUADA EN ESTE CENTRO

EN LA CATEGORÍA DE _____ EN LOS PERÍODOS Y CON EL NÚMERO DE SEMANAS QUE SE DETALLAN

MES	PRIMER PERÍODO		SEGUNDO PERÍODO		TERCER PERÍODO		CUARTO PERÍODO		QUINTO PERÍODO		SEXTO PERÍODO		SEPTIMO PERÍODO		OCTAVO PERÍODO		NOVENO PERÍODO		DÉCIMO PERÍODO		
	SEMANAS	HORAS	SEMANAS	HORAS	SEMANAS	HORAS	SEMANAS	HORAS	SEMANAS	HORAS	SEMANAS	HORAS	SEMANAS	HORAS	SEMANAS	HORAS	SEMANAS	HORAS	SEMANAS	HORAS	
ENERO																					
FEBRERO																					
MARZO																					
ABRIL																					
MAYO																					
JUNIO																					
JULIO																					
AGOSTO																					
SEPTIEMBRE																					
OCTUBRE																					
NOVIEMBRE																					
DICIEMBRE																					

Y FIRMAR QUE CONSTE: FIRMA LA PRESENTE EN _____ A _____ DE _____ DE _____ FIRMA Y SELLO

C-1.- DOCENCIA

Impartición de cursos acreditados de formación de Postgrado y Formación Continuada. 1 crédito/ 5 horas acreditadas.

Participación como ponente en sesiones clínicas del ámbito del centro sanitario, debidamente acreditadas por la comisión científica o docente responsable. 1 crédito/ 5 horas acreditadas.

Tutorías (principal y delegadas o asociadas), acreditadas, de la formación reglada de:

- Pregrado.
- Enseñanza en formación especializada en ciencias de la salud mediante sistema de residencia con programa acreditado, tanto en licenciados como en diplomados. 1 crédito por cada 4 meses de tutoría principal y 1 crédito por cada 12 meses de tutoría delegada o asociada, hasta un máximo de 12 créditos.

En relación con la Formación de Grado de las diplomaturas en ciencias de la salud, todos los diplomados sanitarios de los servicios o unidades del centro en los que se realice la docencia práctica reglada para estudiantes de enfermería o fisioterapia obtendrán 0,2 créditos por curso académico, entendiéndose como reglada la formación práctica que se proporciona a los estudiantes de pregrado, de forma programada para un servicio o unidad, con objetivos individuales preestablecidos para los alumnos y con evaluación de los resultados alcanzados en los servicios o unidades.

Tutor o profesor de apoyo en Formación Continuada ON-LINE: Programa acreditado y/o propuesto por el Servicio Cántabro de Salud, 2 créditos.

Dirección de tesis doctorales. 2 créditos.

Los créditos que se puedan alcanzar en formación continuada han de estar referendados y debidamente registrados a través de la Comisión Regional de Acreditación que se cree, o en su defecto, de la Comisión Nacional de Acreditación.

C-2. INVESTIGACIÓN:

Se efectuará para la totalidad del periodo a computar sobre un máximo de 20 créditos/grado (se computarán tres grados para licenciados en periodo transitorio). La evaluación será individualizada.

Se valorarán publicaciones científicas, comunicaciones científicas a congresos, y proyectos de investigación, con el 40%, 10% y 50%, respectivamente, de la citada puntuación, no debiendo superar cada apartado el porcentaje señalado.

- Publicaciones científicas (hasta 8 créditos/grado) (se computarán tres grados para licenciados en periodo transitorio).
 - Se valorarán publicaciones realizadas en revistas indexadas en el JCR (ISI Thomson Scientific), así como las no indexadas, tanto nacionales como internacionales.
 - También se valorará la edición de libros o la redacción de capítulos de libros con ISBN y depósito legal.
 - Cuando sea aplicable (es decir, en las revistas indexadas), se tomará como referencia el valor de la publicación realizada según el cuartil ocupado por la revista en función del factor de impacto por especialidad, en el momento de realizarse la evaluación, y la participación del autor.
 - Los aspectos a considerar en su valoración y coeficientes multiplicativos aplicables son:

Factor de Impacto por Especialidad (percentiles o cuartiles)	
1.5.1.1. Indexadas 1 Cuartil = 10 créditos.	
1.5.1.2. Indexadas 2 Cuartil = 7 créditos.	
1.5.1.3. Indexadas 3 Cuartil = 4 créditos.	
1.5.1.4. Indexadas 4 Cuartil = 1 créditos.	
1.5.1.5. No Indexadas = 0,5 créditos.	
Tipo de publicación	
1.5.2.1. Artículos originales = 1.	
1.5.2.2. Revisiones = 0,8	
1.5.2.3. Editoriales = 0,6.	
1.5.2.4. Cartas al Editor = 0,1.	
1.5.2.5. Editor de libro: 0,4.	
1.5.2.6. Capítulo de libro = 0,2.	
Participación del autor	
1.5.3.1. Único o primer firmante = 1.	
1.5.3.2. Resto = 0,3.	

PUNTUACIÓN (para revistas indexadas) = Valor del cuartil x Tipo de Publicación x Participación del Autor

PUNTUACIÓN (para capítulos de libros o Editor y revistas no indexadas) = Valor x Participación del Autor

BAREMO

ANEXO I CONTENIDOS DE LA EVALUACIÓN

Con la solicitud individual de reconocimiento de grado solicitada y tras la constatación de la acreditación de la permanencia con el tiempo mínimo requerido para cada grado, el Comité de evaluación valorará:

BLOQUE A. ACTIVIDAD Y COMPETENCIA ASISTENCIAL

Para la evaluación individual de cada profesional en su participación en el cumplimiento de los objetivos, se tendrán en cuenta los siguientes conceptos:

A-1. ACTIVIDAD ASISTENCIAL:

Los 22 créditos máximos de este apartado se adjudicarán de forma proporcional al resultado del porcentaje del cumplimiento del contrato de gestión por el Servicio, Unidad o Equipo en el que se encuentre encuadrado el solicitante de grado. Para puntuar en este apartado, el porcentaje de cumplimiento no podrá ser, en ningún caso, inferior al 60%. Se aplicará la siguiente equivalencia en créditos según el porcentaje de cumplimiento alcanzado.

Porcentaje	Créditos
60-64	7
65-69	10
70-74	13
75-79	16
80-84	19
> 85	22

A-2. COMPETENCIA ASISTENCIAL:

Los 48 créditos máximos de este apartado se adjudicarán siguiendo los modelos de las fichas descritas en el Anexo II, que evalúan los siguientes tres apartados de conceptos:

A-2. COMPETENCIA ASISTENCIAL

- Trabajo en equipo/Implicación en objetivos asistenciales/Colaboración en gestión clínica: hasta 12 créditos (ficha 1 del anexo II)
- Habilidades de relación y de resolución de situaciones de conflicto: hasta 12 créditos (ficha 2 del anexo II)
- Actualización en conocimientos/introducción de mejoras e innovaciones/Calidad asistencial: hasta 24 créditos (ficha 3 del anexo II).

BLOQUE B. FORMACIÓN CONTINUADA

Se valorará a partir de criterios objetivos y cuantificables a través del oportuno baremo y con los máximos que se han determinado.

Se efectuará para la totalidad del periodo a computar sobre un máximo de 20 créditos/grado (se computarán tres grados para licenciados en periodo transitorio). Se valorarán:

2. Comunicaciones científicas a congresos (hasta 2 créditos/grado) (se computarán tres grados para licenciados en periodo transitorio).

Tipo de publicación
2.2.1. Comunicaciones Internacionales = 2 créditos.
2.2.2. Ponencias Internacionales = 1,5 créditos.
2.2.3. Comunicaciones Nacionales = 1 créditos
2.2.4. Ponencias Nacionales = 0,5 créditos.
Participación del autor
2.3.1. Primer firmante = 1.
2.3.2. Resto = 0,3.

PUNTUACIÓN = Tipo de Comunicación x Participación del Autor

3. Proyectos de investigación (hasta 10 créditos/grado) (se computarán tres grados para licenciados en periodo transitorio).

3.2. Se valorarán proyectos financiados por entidades públicas o privadas. Se diferenciará entre investigador principal y colaborador, teniendo en cuenta también el ámbito de difusión del proyecto.

3.3. Aspectos a considerar y coeficientes multiplicadores aplicables:

Concurrencia competitiva (concurso de calidad científica).
3.3.1.1. Competitivos (financiados en convocatoria pública) = 20 Créditos.
3.3.1.2. No competitivos (financiados por iniciativa privada: ensayos clínicos) = 2 créditos.
Ámbito de difusión (coeficiente multiplicador, solo aplicable en los competitivos).
3.3.2.1. Nacional = 1.
3.3.2.2. Internacional = 3.
Participación del investigador (coeficiente multiplicador).
3.3.3.1. Investigador principal = 1.
3.3.3.2. Investigador colaborador = 0,5.

PUNTUACIÓN = Concurrencia competitiva x Ámbito de Difusión x Participación del Investigador

PUNTUACIÓN (para ensayos clínicos) = 2 x Participación del Investigador

3.3.4. Tesis doctoral: Hasta 10 créditos.

Calificación obtenida (coeficiente multiplicador aplicable)
Apto : 0,5.
Cum laude : 1.

PUNTUACIÓN = Valor x Calificación obtenida

C-3. COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN:

Se evaluarán todas aquellas actuaciones del profesional, que puestas al servicio de la Institución, hasta un máximo de 20 créditos/grado (se computarán tres grados para licenciados en periodo transitorio), contribuyen en el logro de sus objetivos. Se valorará:

C-3. COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN
Asunción de responsabilidades en cometidos organizativos reconocidos oficialmente por los distintos servicios de salud o por la Consejería de Sanidad del Gobierno de Cantabria: 3 créditos/año con plena dedicación y 1,5 créditos/año si tienen dedicación compartida con actividad asistencial, a cuyo efecto se incluyen las jefaturas de servicio y de sección y las coordinaciones de las unidades clínicas y de los equipos de atención primaria.
Participación en comités y comisiones clínicas: 0,3 créditos /año.
Participación en grupos de mejora en los servicios y unidades del Servicio Cantabro de Salud, con las características correspondientes de objetivos fijados, metodología de trabajo, recogida de resultados, programa de reuniones y acts de las mismas; 0,3 créditos/año.
Participación como miembros de comités de evaluación (formación continuada, carrera profesional, CECI); 0,4 créditos/año.
Dedicación exclusiva al SCS (o régimen de plena dedicación para los titulares de plazas vinculadas); 0,6 créditos/año en grados I y II.
Modificación voluntaria de jornada: 0,1 créditos por jornada modificada, hasta un máximo de 5 créditos/grado. (se computarán tres grados para licenciados en periodo transitorio).

ANEXO II

FICHAS DE EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA ASISTENCIAL (PARÁMETRO A-2: COMPETENCIA ASISTENCIAL)

FICHA 1.- TRABAJO EN EQUIPO/ IMPLICACIÓN EN OBJETIVOS ASISTENCIALES/ COLABORACIÓN EN GESTIÓN CLÍNICA.

Lea atentamente los items que a continuación se relacionan y marque con una X una de las cuatro alternativas de respuesta posibles.
Aspectos concretos a valorar: Trabajo en equipo. Capacidad de compartir con otras personas unos objetivos comunes y una misma visión del trabajo colectivo, aportando las habilidades y conocimientos propios para complementar el de los otros, en beneficio de las metas organizativas. Cooperar y colaborar con otras personas compartiendo la responsabilidad de los resultados del trabajo común.

FICHA 1.- TRABAJO EN EQUIPO/ IMPLICACIÓN EN OBJETIVOS ASISTENCIALES/ COLABORACIÓN EN GESTIÓN CLÍNICA.
1. No es capaz de trabajar en equipo. No comparte la visión del equipo sobre su trabajo colectivo ni los objetivos comunes. Tiene una actitud individualista que dificulta la dinámica del equipo = -1 crédito.
2. Trabaja en equipo y coopera con los compañeros en el logro de las metas comunes, con una visión de objetivo compartido, pero sintiéndose responsable únicamente de su tarea. No asume las consecuencias de los resultados del equipo, sino únicamente de su trabajo = 4 créditos
3. Se esfuerza en la consecución de las metas comunes. Asume las consecuencias de los resultados del equipo. Se cohesionan con el equipo, establece un buen clima de colaboración mediante la escucha activa y el fomento de ideas, sugerencias e información que benefician la tarea del grupo = 8 créditos
4. Es un referente para la relación de cooperación que mantienen los compañeros. Fomenta los procesos para mejorar la dinámica de trabajo del equipo. Asume su responsabilidad en los resultados del equipo. Es capaz de conseguir motivar e implicar a los miembros del equipo en el resultado final = 12 créditos

Comentarios adicionales:

PUNTUACIÓN:
Sume los créditos obtenidos en la ficha 1.

Créditos totales:

FICHA 2.- HABILIDADES DE RELACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE SITUACIONES DE CONFLICTO.

Leer atentamente los items que a continuación se relacionan y marcar una de las cuatro alternativas de respuesta posibles.

Habilidad comunicativa: capacidad del profesional de orientarse al usuario externo e interno con el deseo de ayudarle sobre la base de averiguar sus necesidades y de satisfacerlas. Incluye aspectos como: empatía, accesibilidad, comunicación y resolución de incidencias.

Nota: Hay que tener en cuenta que la referencia al usuario externo es tanto el paciente como sus familiares y acompañantes. Y en caso de servicios de soporte, servicios centrales etc. se hace referencia al usuario interno (otros profesionales de la organización generalmente).

Aspectos a valorar:
• Empatía y Accesibilidad.
• Comunicación y capacidad para resolver incidencias.

Empatía es la capacidad del profesional para comprender la perspectiva del usuario y dar respuestas sensibles a sus necesidades.

Accesibilidad hace referencia a aquella habilidad por la cual el profesional es visto por los usuarios como alguien a quien pueden dirigirse y comunicarse sin dificultades. Es receptivo, y está abierto a las necesidades que en general puedan tener.

Nivel de excelencia: es un modelo de referencia por su esfuerzo por intentar comprender lo que el usuario está sintiendo/pensando y, en la medida de sus posibilidades (individuales y organizativas), hacérselo saber; mantiene una actitud proactiva para encontrar respuesta a cualquier necesidad del usuario que pueda presentarse durante el proceso asistencial.

FICHA 2.- HABILIDADES DE RELACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE SITUACIONES DE CONFLICTO (I).
1. En su trabajo diario no tiene en cuenta lo que pueda sentir/pensar el usuario, y es poco accesible al mismo. = -1 crédito.
2. Sólo si el usuario le explicita sus necesidades o su malestar tiene en cuenta lo que puede sentir/pensar. Se limita a responder si le preguntan = 2 créditos.
3. Adopta una actitud de escuchar que facilita que el usuario se sienta entendido y que le apoyan, anticipándose a sus necesidades de comunicación = 4 créditos.
4. Es un modelo de referencia por su esfuerzo para intentar comprender lo que el usuario está sintiendo/pensando y, en la medida de sus posibilidades (individuales y organizativas), hacérselo saber; mantiene una actitud proactiva para encontrar respuesta a cualquier necesidad del usuario que se pueda presentar durante el proceso asistencial = 6 créditos.

Comentarios adicionales:

2.- **Comunicación y capacidad para resolver incidencias** Comunicación: capacidad para escuchar y transmitir la información de forma eficaz, y de adaptarse al interlocutor.

Resolución de incidencias: capacidad de gestionar adecuadamente situaciones susceptibles de llegar a ser un conflicto con el usuario, mediante el diálogo y la tolerancia, así como también la capacidad de comprender y tratar los conflictos ya existentes, siendo capaz de reducir el nivel de tensión y de promover nuevas formas de comunicación.

Nivel de excelencia: Es un modelo de referencia tanto para transmitir adecuadamente la información y asegurarse que el usuario lo entiende correctamente, como para saber prevenir y evitar los enfrentamientos y para saber tratar los conflictos existentes.

FICHA 2.- HABILIDADES DE RELACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE SITUACIONES DE CONFLICTO (II).
1. Debido a sus dificultades de comunicación con el usuario en aspectos relacionados con el trato o la asistencia, tiene reclamaciones orales o escritas. Suele tener una actitud de enfrentamiento o evita intervenir en situaciones conflictivas y espera que los demás profesionales las gestionen o las resuelvan. = -1 crédito.
2. No se comunica de manera lo suficientemente inteligible y eficaz, cosa que provoca que el usuario tenga que recurrir a otros profesionales, y gestiona el conflicto sólo si, el mismo, ya está presente. = 2 créditos
3. Se comunica con el usuario de manera clara, fluida y inteligible e interviene para resolver aquellas situaciones que puedan llegar a ser un conflicto con el mismo. = 4 créditos
4. Es un modelo de referencia tanto para transmitir adecuadamente la información y asegurarse que el usuario lo entiende correctamente, como para saber prevenir y evitar los enfrentamientos y para saber tratar los conflictos existentes. = 6 créditos

Comentarios adicionales:

PUNTUACIÓN:
Sume los créditos obtenidos en el cuestionario de la ficha 2.
Créditos totales:

FICHA 3.- ACTUALIZACIÓN EN CONOCIMIENTOS/ INTRODUCCIÓN DE MEJORAS E INNOVACIONES/- CALIDAD ASISTENCIAL

Lea atentamente los items que a continuación se relacionan y marque con una X una de las cuatro alternativas de respuesta posibles.

Aspectos concretos a valorar:

Iniciativas para fomentar y participar en todas aquellas actividades que contribuyan a la mejora de los procesos y métodos de trabajo en la organización, como la participación activa en la elaboración de protocolos, guías clínicas, trayectorias, etc. Disposición favorable para participar en la creación y desarrollo de proyectos de innovación técnica y metodológica que supongan avances en el ámbito asistencial. Interés en generar y potenciar una práctica asistencial basada en la evidencia científica con espíritu de mejorar la calidad asistencial. Voluntad de actualización, búsqueda y difusión de conocimiento científico.

FICHA 3.- ACTUALIZACIÓN EN CONOCIMIENTOS/ INTRODUCCIÓN DE MEJORAS E INNOVACIONES/- CALIDAD ASISTENCIAL
1. No interviene en las reuniones y actividades programadas con el objetivo de elaborar y evaluar iniciativas para mejorar los procesos y métodos de trabajo, sin que su ausencia sea justificada. No participa en proyectos que aborden la innovación técnica y metodológica, dificultando con su actitud la implantación de cambios en la organización. Nulo interés por la actualización científica, la práctica basada en la evidencia y la calidad asistencial = - 1 crédito
2. Asiste a las reuniones antedichas de forma pasiva, no haciendo aportaciones. Le cuesta mucho aceptar los cambios y las innovaciones, aunque es capaz de asumirlas y actuar consecuentemente una vez que han sido adoptadas. Acepta los conceptos de evidencia científica y calidad asistencial, pero realiza escasos esfuerzos para actualizar sus conocimientos = 8 créditos
3. Asiste a las reuniones y actividades programadas, haciendo aportaciones de valor. Cuando se le solicita participa y se implica activamente en la puesta en marcha de nuevos proyectos de mejora o cambios organizativos. Dedicando tiempo a actualizar sus conocimientos, estando interesado en una práctica basada en la evidencia y en la mejora de la calidad asistencial dentro de la organización = 16 créditos
4. Fomenta y participa activamente en las reuniones y actividades programadas que tienen por objeto la elaboración y evaluación de protocolos, guías clínicas, trayectorias..., transmitiendo experiencia y conocimiento. A la vez que lidera la puesta en marcha de nuevos proyectos de mejora o cambios organizativos, fomenta mejoras y aporta iniciativas en los procesos asistenciales y otros procedimientos, manifestándose proactivo y flexible delante de los cambios enmarcados en los proyectos institucionales= 24 créditos

Comentarios adicionales:

PUNTUACIÓN:
Sume los créditos obtenidos en el cuestionario de la ficha 3. Créditos totales: