

# Programa Superior Universitario de Mediador Especialista en Mediación Sanitaria



Escuela  
Internacional  
Mediación

Entidad impartidora:





## ¡Te damos la bienvenida a la **Escuela Internacional de Mediación!**

En la EIM apostamos por la **especialización** de nuestros mediadores/as ofreciéndoles un programa completo de 300h de Mediación Civil, Mercantil y Familiar adaptado a la **ley 5/2012**, que cuenta con las asignaturas generales de acceso al Registro Estatal del Ministerio de Justicia y la mayoría de registros autonómicos (consulte con su asesor/a los requisitos de su CC.AA. o visite la sección de nuestra web de registros), y una especialización de 160h correspondiente a las asignaturas que le otorgarán el título de "**Especialista en Mediación Sanitaria**".

En la presente guía, te presentamos los objetivos, metodología y programa de esta especialización.



## Programa

### **ASIGNATURA 1. EL SISTEMA NACIONAL DE SALUD. ORGANIZACIÓN** (15H. TEÓRICAS))

- 1.- La Salud Pública.
- 2.- La Sanidad privada.
- 3.- Marco normativo fundamental.

### **ASIGNATURA 2. LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS AGENTES SANITARIOS/AS** (15H. TEÓRICAS)

- 1.- De las Administraciones Públicas.
- 2.- De las empresas privadas.
- 3.- De los Colegios Profesionales.
- 4.- De otros Organismos e Instituciones.

### **ASIGNATURA 3. RELACIÓN ENTRE EL PERSONAL SANITARIO Y LOS/LAS PACIENTES** (10H. TEÓRICAS / 5H. PRÁCTICAS)

- 1.- El rol del profesional sanitario/a.
- 2.- El rol del paciente.
- 3.- Comunicación entre el personal sanitario y la persona enferma.

### **ASIGNATURA 4. LAS HABILIDADES DE LA COMUNICACIÓN EFICAZ EN EL PROCESO DE LA MEDIACIÓN SANITARIA** (10H. TEÓRICAS / 5H. PRÁCTICAS)

- 1.- Las habilidades de comunicación en situaciones de conflicto.
- 2.- La gestión eficaz de las emociones en el proceso de mediación sanitaria.
- 3.- Los elementos clave del proceso de comunicación eficaz y emocional.
- 4.- La percepción y el feedback en el proceso de mediación sanitaria.

5.- La comunicación de la persona profesional con el y la paciente y la familia, como elemento de prevención de conflictos.

**ASIGNATURA 5. CONFLICTOS EN EL ÁMBITO SANITARIO** (20H. TEÓRICAS / 10H. PRÁCTICAS)

- 1.- Entre profesionales de la organización sanitaria.
- 2.- Entre profesionales y la organización sanitaria.
- 3.- Entre profesionales y personas usuarias (responsabilidad civil, penal y administrativa).
- 4.- Entre empresas del sector sanitario y usuarios.
- 5.- Entre empresas del sector sanitario y Administraciones de tutela.
- 6.- Otros tipos de conflictos.
- 7.- El papel de las compañías aseguradoras en los conflictos sanitarios. Seguros de salud y de responsabilidad civil.

**ASIGNATURA 6. MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO SANITARIO** (20H. TEÓRICAS / 10H. PRÁCTICAS)

- 1.- El ámbito sanitario. Los conflictos en las organizaciones sanitarias: tipología, diversos cauces para abordarlos.
- 2.- Derechos de los pacientes: Derechos relacionados con la asistencia sanitaria, con la documentación clínica y con el proceso de muerte. Los deberes de los y las pacientes.
- 3.- El sistema público sanitario y la responsabilidad de la Administración en los conflictos sanitarios.
- 4.- Las situaciones de dependencia.
- 5.- El ámbito sociosanitario.



**ASIGNATURA 7. LA PERSONA MEDIADORA EN EL ÁMBITO SANITARIO** (10H. TEÓRICAS / 5H. PRÁCTICAS)

- 1.- Perfil del mediador/a sanitario.
- 2.- Órganos de mediación en la organización sanitaria (Departamento de Mediación Sanitaria).
- 3.- Actuación mediadora.

**ASIGNATURA 8. LOS CONFLICTOS INTERCULTURALES EN LA SANIDAD** (10H. TEÓRICAS / 5H. PRÁCTICAS)

- 1.- Inmigración y multiculturalidad en España.
- 2.- Concepción de la salud en función del grupo étnico de referencia de los presentes en España.
- 3.- El perfil del mediador intercultural en el ámbito sanitario. Funciones, competencias y experiencias internacionales.
- 4.- Aspectos culturales del conflicto.

**ASIGNATURA 9. SALIDAS PROFESIONALES: CÓMO COMERCIALIZAR ONLINE ESTOS SERVICIOS APLICANDO UNA FILOSOFÍA LOW COST** (5H. TEÓRICAS/ 5H. PRÁCTICAS)

- 1.- Definición de los servicios a ofrecer y público objetivo.  
Salidas profesionales.
- 2.- SEO y SEM. ¿Dónde quiero estar?
- 3.- Claves para optimizar mi presupuesto.
- 4.- Programas de software libre que pueden me ayudarán a crear y controlar mis acciones de marketing.
- 5.- Marca personal. Claves para diferenciarme del resto de mediadores/as.
- 6.- Supuestos y casos prácticos relativos a la comercialización de tus servicios de mediación.

Entidad externa acreditada por:



ESCUELA INTERNACIONAL DE MEDIACIÓN



## CONTENIDO DEL PROGRAMA FORMATIVO

Formación teórica: 115h.

Formación práctica/ Memoria: 45h.

Total: 160h.

### ASIGNATURA 1. EL SISTEMA NACIONAL DE SALUD. ORGANIZACIÓN

(15H. TEÓRICAS)

- 1.- La Salud Pública.
- 2.- La Sanidad privada.
- 3.- Marco normativo fundamental.

### ASIGNATURA 2. LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS AGENTES SANITARIOS/AS

(15H. TEÓRICAS)

- 1.- De las Administraciones Públicas.
- 2.- De las empresas privadas.
- 3.- De los Colegios Profesionales.
- 4.- De otros Organismos e Instituciones.

### ASIGNATURA 3. RELACIÓN ENTRE EL PERSONAL SANITARIO Y LOS/LAS PACIENTES (10H. TEÓRICAS / 5H. PRÁCTICAS)

- 1.- El rol del profesional sanitario/a.
- 2.- El rol del paciente.
- 3.- Comunicación entre el personal sanitario y la persona enferma.

### ASIGNATURA 4. LAS HABILIDADES DE LA COMUNICACIÓN EFICAZ EN EL PROCESO DE LA MEDIACIÓN SANITARIA (10H. TEÓRICAS / 5H. PRÁCTICAS)

- 1.- Las habilidades de comunicación en situaciones de conflicto.
- 2.- La gestión eficaz de las emociones en el proceso de mediación sanitaria.
- 3.- Los elementos clave del proceso de comunicación eficaz y emocional.
- 4.- La percepción y el feedback en el proceso de mediación sanitaria.
- 5.- La comunicación de la persona profesional con el y la paciente y la familia, como elemento de prevención de conflictos.

### ASIGNATURA 5. CONFLICTOS EN EL ÁMBITO SANITARIO (20H. TEÓRICAS / 10H. PRÁCTICAS)

- 1.- Entre profesionales de la organización sanitaria.
- 2.- Entre profesionales y la organización sanitaria.
- 3.- Entre profesionales y personas usuarias (responsabilidad civil, penal y administrativa).
- 4.- Entre empresas del sector sanitario y usuarios.
- 5.- Entre empresas del sector sanitario y Administraciones de tutela.
- 6.- Otros tipos de conflictos.
- 7.- El papel de las compañías aseguradoras en los conflictos sanitarios. Seguros de salud y de responsabilidad civil.

### ASIGNATURA 6. MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO SANITARIO (20H. TEÓRICAS / 10H. PRÁCTICAS)

- 1.- El ámbito sanitario. Los conflictos en las organizaciones sanitarias: tipología, diversos cauces para abordarlos.
- 2.- Derechos de los pacientes: Derechos relacionados con la asistencia sanitaria, con la documentación clínica y con el proceso de muerte. Los deberes de los y las pacientes.
- 3.- El sistema público sanitario y la responsabilidad de la Administración en los conflictos sanitarios.
- 4.- Las situaciones de dependencia.
- 5.- El ámbito sociosanitario.

### ASIGNATURA 7. LA PERSONA MEDIADORA EN EL ÁMBITO SANITARIO (10H. TEÓRICAS / 5H. PRÁCTICAS)

- 1.- Perfil del mediador/a sanitario.
- 2.- Órganos de mediación en la organización sanitaria (Departamento de Mediación Sanitaria).
- 3.- Actuación mediadora.

### ASIGNATURA 8. LOS CONFLICTOS INTERCULTURALES EN LA SANIDAD (10H. TEÓRICAS / 5H. PRÁCTICAS)

- 1.- Inmigración y multiculturalidad en España.
- 2.- Concepción de la salud en función del grupo étnico de referencia de los presentes en España.
- 3.- El perfil del mediador intercultural en el ámbito sanitario. Funciones, competencias y experiencias internacionales.
- 4.- Aspectos culturales del conflicto.

### ASIGNATURA 9. SALIDAS PROFESIONALES: CÓMO COMERCIALIZAR ONLINE ESTOS SERVICIOS APLICANDO UNA FILOSOFÍA LOW COST (5H. TEÓRICAS / 5H. PRÁCTICAS)

- 1.- Definición de los servicios a ofrecer y público objetivo. Salidas profesionales.
- 2.- SEO y SEM. ¿Dónde quiero estar?
- 3.- Claves para optimizar mi presupuesto.
- 4.- Programas de software libre que pueden me ayudarán a crear y controlar mis acciones de marketing.
- 5.- Marca personal. Claves para diferenciarme del resto de mediadores/as.
- 6.- Supuestos y casos prácticos relativos a la comercialización de tus servicios de mediación.