



Mapa de Competencias de la Unidad de Medicina Interna

Hospital Regional Universitario de Málaga



1. INTRODUCCIÓN:

La UGC de Medicina Interna del Hospital Regional Universitario de Málaga (HRUM) ha elaborado este documento con el objetivo de actualizar el Mapa de Competencias de los puestos de trabajo de la UGC. En su elaboración han participado el Director, la Coordinadora de Cuidados y la Comisión de Dirección de la UGC.

En el presente documento se detalla el mapa de competencias de los profesionales de la UGC de Medicina Interna basado en un modelo de calidad, que fomente las buenas prácticas clínicas, dentro del marco del SSPA, que se rige por los siguientes criterios:

- Atención orientada hacia el ciudadano.
- Atención sanitaria integral (basada en la Promoción de la Salud, la Atención al individuo y a su familia y la Gestión por Procesos Asistenciales Integrados).
- Compromiso profesional con el trabajo en equipo y las relaciones interprofesionales, con actitud de progreso y desarrollo profesional (formación continuada), así como con la docencia e investigación.
- Eficiencia (uso eficiente de los recursos).
- Orientación a resultados en el desempeño profesional

Para el desarrollo de estas funciones y responsabilidades, los profesionales de la UGC tienen adscrito su mapa de competencias, el cual, en líneas generales, se fundamenta en:

1. **COMPETENCIAS ESENCIALES/GENERALES:**

- Actitud de aprendizaje y mejora continua.
- Trabajo en equipo.
- Orientación a resultados.
- Orientación al ciudadano, respeto por los derechos de los pacientes.

2. **COMPETENCIAS NUCLEARES:**

- Oferta de servicios y conocimiento organizativo.



- Educación para la salud, consejo sanitario, estilos de vida y medidas de prevención.
- Capacidad para desarrollar medidas de ámbito comunitario.
- Metodología de calidad.
- Medicina basada en la evidencia.
- Capacidad para la toma de decisiones clínicas de diagnóstico y tratamiento.
- Soporte vital avanzado.
- Visión continuada e integral de los procesos.
- Comunicación y entrevista clínica.
- Capacidad para desarrollar medidas de ámbito familiar.
- Adecuada utilización de recursos disponibles.
- Continuidad asistencial.
- Capacidad docente.
- Aplicación de técnicas básicas de investigación.



2. MAPA DE COMPETENCIAS DE LA DIRECCIÓN DE LA UGC.

Funciones del Director de la UGC

La Resolución de 16 de enero de 2014, de la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud, especifica las siguientes funciones del Director/a de Unidad de Gestión Clínica:

- El desempeño de las funciones generales de gestión clínica contempladas en el apartado 3 del artículo 4 y, específicamente, las relativas a jefatura y coordinación de unidades y equipos sanitarios y asistenciales a que hace referencia el apartado 2 del artículo 10, de la Ley 44/2003, de Ordenación de las Profesiones Sanitarias.

- Las funciones en los ámbitos asistencial, docente, investigador, de gestión clínica, de prevención y de información y educación sanitarias inherentes a la jefatura de servicio/sección facultativo o jefatura de bloque/supervisión de cuidados según el área de referencia del conocimiento en salud de la persona candidata seleccionada correspondiente.

- Dirigir y gestionar, con criterios de dirección participativa, el conjunto de actividades y actuaciones de la UGC, así como los recursos asignados a la misma, con el primordial objetivo de mejorar los resultados en salud de la ciudadanía a la que atienden, optimizar los recursos y propiciar el desarrollo profesional de los integrantes de la UGC.

- Definir las estrategias de la UGC con la finalidad de asegurar el cumplimiento del Acuerdo de Gestión Clínica de la UGC y del Contrato Programa del Centro.

- Implantar y verificar el cumplimiento en la práctica asistencial cotidiana de la UGC de las orientaciones contempladas en los procesos asistenciales priorizados por la Consejería de Salud y otros ámbitos de actuación establecidos por los Planes Integrales de Salud, que permitan la mejora continua en la práctica clínica y en los estándares de calidad asumidos por la UGC.

- Formalizar el Acuerdo de Gestión Clínica con la Dirección Gerencia del Centro.

- Canalizar la participación ciudadana efectiva y contribuir a garantizar el ejercicio de los derechos de la población en relación con la atención recibida, así como el respeto a la autonomía de los ciudadanos, su intimidad y su ámbito de toma de decisiones.

- Realizar una gestión por competencias, elaborando y/o actualizando el



mapa de las competencias profesionales de su UGC en coherencia con la cartera de servicios autorizada por el Centro e impulsando acciones de mejora organizativa y modernización en el ámbito de la gestión de los profesionales.

- Gestionar la asignación y comunicación, directamente o mediante delegación, de sus objetivos individuales a cada uno de los profesionales de la UGC con carácter anual, en orden a lograr el óptimo cumplimiento de los objetivos de la UGC y del Contrato Programa del Centro.

- Realizar, directamente o mediante delegación, la evaluación de las actividades desarrolladas por las personas adscritas a la UGC ponderando su grado de contribución para lograr los mejores resultados previstos en el Acuerdo de Gestión Clínica y en el Contrato Programa del Centro.

- Establecer el reparto de incentivos de la UGC de forma objetiva y transparente, de acuerdo con lo establecido en su Acuerdo de Gestión Clínica, en función del grado de consecución de los objetivos individuales y con los criterios establecidos por los órganos de dirección del SAS.

- Fomentar, implantar y gestionar las estrategias y programas que permitan el cumplimiento de los Acuerdos de consumo de su Acuerdo de Gestión Clínica a través del uso óptimo, adecuado y eficiente, de medicamentos, de las nuevas tecnologías y del material fungible.

- Participar activamente en la gestión del cuadro de mandos y otros sistemas de información del Centro/s, así como contribuir a su veracidad y fiabilidad.

- Diseñar y materializar acciones de mejora sobre la seguridad y la consecuente gestión de riesgos en su UGC.

- Cualesquiera otras funciones que le sean encomendadas de forma motivada por la Dirección del Centro o por la normativa vigente.

En resumen, las competencias de la Dirección de la UGC incluyen:

- **Capacidad de aprendizaje y mejora continua.** Mantiene una reflexión activa sobre su trabajo y realiza actividades de formación continuada para actualizar y mejorar los conocimientos y habilidades en atención sanitaria, gestión e investigación para la salud.

- **Aplicación de técnicas de Investigación.** Está comprometido con la función investigadora de su trabajo en el SSPA.

- **Adecuada utilización de los recursos disponibles.**

- Cuenta con la capacidad resolutoria adecuada a su nivel de actuación.



- Hace un uso eficiente del tiempo.
- Hace uso adecuado de los recursos disponibles.

- **Continuidad asistencial.** La dirección de la UGC promueve la continuidad asistencial prestada a los pacientes por parte de todos los profesionales.

- **Capacidad docente.**

- La dirección de la UGC promueve el compromiso de los profesionales con la función docente en el SSPA.
- La dirección de la UGC planificación, dirige y coordina la Docencia de la Unidad.

- **Metodología de Calidad.** La dirección de la UGC realiza actividades de mejora continua en relación con la evaluación de los resultados.

- Definición de la Cartera de Servicios de la Unidad
- Planificación, organización y gestión de los recursos para el correcto desarrollo de la actividad asistencial.
- Elaboración de los Objetivos Generales e Individuales.
- Seguimiento del Cuadro de Mandos Integral.
- Elaboración de la Memoria Anual de gestión.
- Elaboración y/o supervisión y actualización de documentos, procedimientos y planes necesarios para el correcto funcionamiento de la Unidad.
- Elaboración de los informes sobre resultados en calidad de la UGC.

- **Orientación al ciudadano: respeto por sus derechos.** La dirección de la UGC promueve medidas orientadas a:

- Garantizar una asistencia integrada y completa del paciente basada en la equidad, accesibilidad, continuidad y Calidad Asistencial.
- Proporcionar la información necesaria para promover la toma de decisiones compartida.
- Proteger la confidencialidad de la información proporcionada por las personas, preservando su intimidad.
- Contribuir a mejorar la accesibilidad de los usuarios para ser atendidos.
- Cuidar la relación con los usuarios procurando satisfacer sus necesidades y expectativas.
- Facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

- **Oferta de servicios y conocimiento organizativo.** La Dirección de la Unidad promueve medidas para orientar al ciudadano sobre la oferta de servicios en el SSPA.

- **Trabajo en equipo**



- Lleva a cabo acciones de liderazgo.
- Colabora con los profesionales de otros equipos asistenciales.
- Colabora con otros profesionales de su equipo.
- Participa en la mejora continua de su grupo profesional y del Sistema Sanitario Público.



3. MAPA DE COMPETENCIAS DE LA COORDINADORA DE CUIDADOS DE LA UGC

Funciones de la Coordinadora de Cuidados

- Junto al Director de la UGC será garante de la planificación, coordinación y ejecución de los planes diseñados para alcanzar una asistencia integral de calidad.

- Será la máxima responsable de la Unidad de Enfermería, planificando y distribuyendo los recursos humanos en función de las necesidades.

- Emitirá los informes periódicos solicitados por el Director de la UGC.

- Promoverá y liderará las actividades de mejora.

- Será responsable de la formación continuada del personal a su cargo.

- Estimulará las actividades docentes e investigadoras

El mapa de competencias de la Coordinadora de Cuidados de la UGC incluye:

- **Capacidad de aprendizaje y mejora continua.** Mantiene una reflexión activa sobre su trabajo y realiza actividades de formación continuada para actualizar y mejorar los conocimientos y habilidades en atención sanitaria, investigación y seguridad para la salud.

- **Aplicación de técnicas de Investigación.** Está comprometido con la función investigadora de su trabajo en el SSPA.

- **Adecuada utilización de los recursos disponibles.**

- Cuenta con la capacidad resolutoria adecuada a su nivel de actuación.
- Hace un uso eficiente del tiempo.
- Hace uso adecuado de los recursos disponibles.

- **Continuidad asistencial.** La Coordinadora de Cuidados de la UGC promueve la continuidad asistencial prestada a los pacientes por parte de todos los profesionales.

- **Capacidad docente.** La Coordinadora de Cuidados de la UGC promueve el compromiso de los profesionales con la función docente en el SSPA.

- **Capacidad organizativa.**

- Planificación y coordinación las actividades asistenciales y



- administrativas de la Unidad.
- Gestión de materiales, medicinas y equipos de trabajo.
- **Educación para la salud, consejo sanitario y medidas de prevención**
- Promueve medidas de prevención de riesgos laborales y conservación medioambiental.
 - Promueve el uso responsable y seguro del medicamento y/o los dispositivos de soporte a los cuidados y apoyo terapéutico.
 - Promueve el desarrollo de actividades encaminadas a evitar posibles acontecimientos adversos y aumentar la seguridad en su desempeño profesional.
- **Metodología de Calidad.** La Coordinadora de Cuidados de la UGC realiza actividades de mejora continua en relación con la evaluación de los resultados.
- Seguimiento de los objetivos individuales del personal a su cargo.
 - Elaboración de informes periódicos sobre resultados en calidad de la UGC para la dirección, comisiones o autoridades sanitarias que lo demanden.
- **Seguridad del paciente**
- Fomenta la prevención de incidentes de seguridad.
 - Promueve la Identificación inequívoca del paciente.
- **Orientación al ciudadano: respeto por sus derechos.** La dirección de la UGC promueve medidas orientadas a:
- Garantizar una asistencia integrada y completa del paciente basada en la equidad, accesibilidad, continuidad y Calidad Asistencial.
 - Proporcionar la información necesaria para promover la toma de decisiones compartida.
 - Proteger la confidencialidad de la información proporcionada por las personas, preservando su intimidad.
 - Contribuir a mejorar la accesibilidad de los usuarios para ser atendidos.
 - Cuidar la relación con los usuarios procurando satisfacer sus necesidades y expectativas.
 - Facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.
- **Oferta de servicios y conocimiento organizativo.** La Coordinadora de Cuidados de la Unidad promueve medidas para orientar al ciudadano sobre la oferta de servicios en el SSPA.
- **Trabajo en equipo**
- Lleva a cabo acciones de liderazgo.
 - Colabora con los profesionales de otros equipos asistenciales.



- Colabora con otros profesionales de su equipo.
- Participa en la mejora continua de su grupo profesional y del SSPA.



4. MAPA DE COMPETENCIAS DE LOS JEFES DE SECCIÓN

Funciones de los Jefes de Sección y Coordinadores de Áreas Asistenciales

- Colaborarán con la Dirección de la UGC en las tareas de planificación, organización, dirección y control de las actividades asistenciales, docentes e investigadoras de la UGC.

- Serán los responsables ante el Director de la UGC de la planificación, gestión, organización y funcionamiento de su área.

- Participarán de forma activa en las sesiones clínicas y grupos de mejora de la UGC.

- Elaborarán propuestas funcionales al Director de la UGC.

- Asumirán por delegación todas aquellas funciones propias del Director de la UGC siempre que sea necesario.



5. MAPA DE COMPETENCIAS DE LAS SUPERVISORAS DE ENFERMERÍA

Funciones de las Supervisoras de Enfermería

- Colaborarán con la Coordinadora de Cuidados para la adecuada planificación, coordinación y ejecución de los planes diseñados en la UGC para alcanzar una asistencia integral de calidad.
- Serán las responsables de la gestión de cuidados de los pacientes a su cargo.
- Evaluarán y controlarán el funcionamiento del personal de enfermería.
- Serán las responsables de la implementación del Plan de Acogida.
- Garantizarán la continuidad asistencial estableciendo los turnos de trabajo y registrándolos en el programa GERHONTE.
- Controlarán la provisión del material fungible necesario para un buen funcionamiento de la UGC (farmacia, lencería, almacén).
- Gestionarán los pedidos de farmacia.
- Gestionarán los partes de averías y electromedicina supervisando el correcto estado de las instalaciones.
- Velarán por el adecuado cumplimiento de las historias de enfermería.
- Coordinarán los ingresos junto con el equipo médico.
- Coordinarán los talleres de cuidadoras y gestión de pacientes frágiles y continuidad de cuidados en colaboración con las enfermeras de enlace y los trabajadores sociales.
- Gestionarán las dietas de cuidadoras y extras de cocina.
- Coordinarán y supervisar los cuidados y registros de enfermería.
- Registrarán las notificaciones en el Observatorio de Seguridad del Paciente.
- Coordinarán junto con el servicio de Medicina Preventiva los cuidados enfermeros al paciente en situación de aislamiento.
- Supervisarán los carros de parada.



- Comprobarán el funcionamiento del aparataje en colaboración con el servicio de electromedicina.
- Coordinarán y supervisarán al alumnado en prácticas.
- Coordinarán las sesiones formativas del personal.
- Coordinarán los traslados en ambulancia interhospitalarios, así como las demandas que requieren el envío de enlaces entre hospitales.
- Gestionarán los cambios de turnos. licencias y vacaciones del personal.



6. MAPA DE COMPETENCIAS DE LOS FACULTATIVOS DE LA UGC

Funciones de los Facultativos

- Serán los responsables directos de la asistencia de los pacientes a su cargo.
- Cumplirán las normas organizativas de la UGC (asistenciales, docentes y de investigación) y velarán por su cumplimiento.
- Elaborarán los informes de alta de todos los pacientes ingresados a su cargo, siguiendo las pautas y plazos legalmente establecidos.
- Elaborarán los informes clínicos de los pacientes atendidos en consulta externa.
- Participarán de forma activa en las sesiones clínicas y en los grupos de mejora de la UGC.
- Colaborarán en la formación de médicos residentes y tutelarán sus actividades.
- Elevarán propuestas de mejora a sus responsables.
- Todos los facultativos de la UGC realizarán la notificación de las Enfermedades de Declaración Obligatoria en el 100% de los casos, siguiendo la normativa y circuitos de declaración establecidos por las autoridades sanitarias. Las declaraciones se enviarán a la secretaría de la UGC para su remisión al Servicio de Medicina Preventiva y Salud Pública.

En resumen, el mapa de competencias de los FEA de la UGC de Medicina Interna incluye:

- **Capacidad de aprendizaje y mejora continua.** El/la profesional mantiene una reflexión activa sobre su trabajo y realiza actividades de formación continuada para mejorar la atención sanitaria en las áreas de:
 - Diagnóstico
 - Tratamiento
 - Investigación en salud
 - Educación para la salud
 - Calidad de vida



- **Aplicación de técnicas de Investigación.** El/la profesional está comprometido con la función investigadora de su trabajo en el SSPA.

- **Adecuada utilización de los recursos disponibles.**

- El/la profesional cuenta con la capacidad resolutoria adecuada a su nivel asistencial.
- El/la profesional hace un uso eficiente del tiempo.
- El/la profesional hace uso adecuado de los recursos disponibles.

- **Continuidad asistencial.** El/la profesional favorece la continuidad asistencial prestada a los pacientes, apoyándose en los registros de la historia de salud y en los informes de derivación, de consulta y de alta.

- **Capacidad docente.** El/la profesional está comprometido con la función docente de su trabajo en el SSPA.

- **Comunicación y/o entrevista clínica.** El/la profesional emplea las habilidades de comunicación adecuadas.

- **Capacidad para desarrollar medidas de ámbito familiar.** El/la profesional usa las herramientas existentes para conocer y aplicar un enfoque familiar cuando el problema de sus pacientes lo requiera.

- **Capacidad para la toma de decisiones clínicas diagnósticas y/o terapéuticas.** El/la profesional realiza una evaluación clínica correcta, solicita e interpreta las pruebas diagnósticas requeridas, estableciendo un diagnóstico y un pronóstico.

- **Educación para la salud, consejo sanitario y medidas de prevención.**

- El/la profesional lleva a cabo actividades educativas, de detección de riesgos y de prevención para promover y mantener la salud.
- El/la profesional lleva a cabo actividades encaminadas a evitar posibles acontecimientos adversos y aumentar la seguridad en su desempeño profesional.

- **Medicina basada en la evidencia (MBE).** El/la profesional aplica las bases de la Atención Sanitaria Basada en la Evidencia, la epidemiología clínica y/o los estándares de calidad internacionales a la práctica diaria.

- **Metodología de Calidad.** El/la profesional realiza actividades de mejora continua en relación con la evaluación de sus resultados.

- **Orientación al ciudadano: respeto por sus derechos.**

- El/la profesional proporciona la información necesaria para promover la toma de decisiones compartida.



- El/la profesional protege la confidencialidad de la información proporcionada por las personas, preservando su intimidad.
- El/la profesional contribuye a mejorar la accesibilidad de los usuarios para ser atendidos.
- El/la profesional cuida la relación con los usuarios procurando satisfacer sus necesidades y expectativas.
- El/la profesional facilita el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

- **Oferta de servicios y conocimiento organizativo.** El/la profesional orienta al ciudadano sobre la oferta de servicios en el SSPA.

- **Soporte Vital.** El/la profesional desarrolla y aplica los conocimientos necesarios para asistir una emergencia vital.

- **Trabajo en equipo**

- El/la profesional colabora con los profesionales de otros equipos asistenciales.
- El/la profesional colabora con otros profesionales de su equipo.
- El/la profesional participa en la mejora continua de su grupo profesional y del Sistema Sanitario Público.



7. MAPA DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA UGC

Funciones de los Enfermeros

- Toma de relevos a la entrada del turno.
- Toma y registro de constantes vitales.
- Preparación, administración y registro de tratamientos médicos.
- Reparto y revisión de dietas, en colaboración con la auxiliar y pinche.
- Higiene del enfermo y prevención de úlceras por presión en colaboración con la auxiliar de enfermería.
- Pase de visita con el médico de planta y colaboración con enfermeras gestoras de casos.
- Realización de pruebas diagnósticas y técnicas invasivas (analíticas, ECG, sondajes, cateterizaciones).
- Valoración, registros y realización de planes de cuidados y altas.
- Revisión y reposición del carro de parada.
- Custodia de historias clínicas.
- Revisión y colocación de farmacia.
- Orden y reposición del carro de curas.
- Docencia con alumnos de enfermería.
- Realización de traslados en ambulancia interhospitalarios.

El mapa de competencia del personal de enfermería de la UGC incluye:

- **Capacidad de aprendizaje y mejora continua** El/la profesional mantiene una reflexión activa sobre su trabajo, para mejorar la atención sanitaria, en las áreas de:

- **Adecuada utilización de los recursos disponibles.**
 - El/la profesional hace un uso eficiente del tiempo.
 - El/la profesional hace uso adecuado de los recursos disponibles.



- **Capacidad de apoyar a la familia en su rol cuidador.** El/la profesional apoya y forma a las cuidadoras familiares principales sobre el desempeño de su rol y su propio cuidado.

- **Capacidad docente.** El/la profesional está comprometido con la función docente de su trabajo en el SSPA.

- **Comunicación y/o Entrevista Clínica.** El/la profesional emplea las habilidades de comunicación adecuadas.

- **Educación para la salud, consejo sanitario y medidas de prevención**

- El/la profesional aplica medidas de prevención de riesgos laborales y conservación medioambiental.
- El/la profesional favorece el uso responsable y seguro del medicamento y/o los dispositivos de soporte a los cuidados y apoyo terapéutico.
- El/la profesional lleva a cabo actividades encaminadas a evitar posibles acontecimientos adversos y aumentar la seguridad en su desempeño profesional.

- **Metodología de Calidad.** El/la profesional realiza actividades de mejora continua en relación con la evaluación de sus resultados.

- **Orientación al ciudadano: respeto por sus derechos.**

- El/la profesional protege la confidencialidad de la información proporcionada por las personas, preservando su intimidad.
- El/la profesional contribuye a mejorar la accesibilidad de los usuarios para ser atendidos.
- El/la profesional cuida la relación con los usuarios procurando satisfacer sus necesidades y expectativas.
- El/la profesional facilita el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

- **Personalización de los cuidados**

- El/la profesional tiene en cuenta la diversidad cultural y utiliza estrategias de intermediación.
- El/la profesional establece vínculos estables y continuados con el paciente, que favorecen la continuidad de los cuidados.
- El/la profesional tiene habilidades para la realización de intervenciones frecuentes en su disciplina.

- **Soporte Vital.** El/la profesional aplica los conocimientos necesarios para asistir una emergencia vital.

- **Trabajo en equipo.**

- El/la profesional colabora con los profesionales de otros equipos asistenciales.



- El/la profesional colabora con otros profesionales de su equipo.

8. MAPA DE COMPETENCIAS DE LA PSICOLOGA CLINICA

Funciones y tareas de la psicóloga clínica

- El/la Psicólogo/a en Cuidados Paliativos es el/la profesional de la psicología integrado en un equipo interdisciplinar de cuidados paliativos que atiende de forma activa las necesidades psicológicas de personas de cualquier edad con sufrimiento relacionado con su salud debido a una enfermedad grave, especialmente en el final de vida.

- Es imprescindible una formación específica que tiene como objetivo minimizar el impacto psicológico y fomentar la calidad de vida de pacientes, familiares y/o cuidadores/as durante el proceso de enfermedad y, posteriormente en el duelo, además de la investigación, docencia, el asesoramiento y el soporte a profesionales en dichos aspectos, cuidando repercusiones en el ámbito socio-laboral al resto del equipo.

- Los cuidados paliativos se basan en una concepción global, activa y continuada de la terapéutica, que comprende la atención de los aspectos físicos, psicológicos, sociales y espirituales de las personas en situación terminal. Han de practicarse necesariamente desde equipos interdisciplinares cuya finalidad será lograr el mayor bienestar posible y mejorar la calidad de vida de los pacientes y sus familias, a través de la identificación temprana, la evaluación y el tratamiento del dolor y otros síntomas tanto físicos, como psicológicos, sociales y espirituales. La función del psicólogo/a en cuidados paliativos será por tanto intentar minimizar el impacto psicológico y favorecer el desarrollo de recursos que faciliten la tramitación de esta fase vital con el mayor bienestar posible, minimizando el malestar y favoreciendo la comunicación del paciente con su entorno y con el equipo médico. Entre dichas funciones figuran:

- Datar de conocimientos básicos sobre la enfermedad terminal, los principales síntomas y tratamientos, así como los principios y organización de los Cuidados paliativos.

- Conocer los principios generales del control de síntomas.

- Conocer las áreas de competencias específicas y compartirlas con otros profesionales.

- Ser capaz de identificar las reacciones emocionales que presenta el enfermo, la familia y el equipo en el proceso de adaptación a la enfermedad terminal y a la muerte inminente.

- Entrenar en habilidades de comunicación.



- Saber ofrecer apoyo emocional apropiado a pacientes y familiares.
- Conocer la dinámica del proceso de duelo, las principales reacciones y las técnicas de intervención.
- Conocer aspectos psicológicos, sociales, culturales, bioéticos y espirituales de la enfermedad terminal.
- Conocer aspectos básicos de formación e investigación en Cuidados Paliativos.
- Reconocer e identificar las causas del sufrimiento de enfermos y familias, analizando sus componentes físicos, emocionales, sociales y espirituales.
- Adquirir conocimientos generales de aspectos éticos del final de la vida.
- Reconocer el enfoque interdisciplinario de los cuidados paliativos, sus ventajas y dificultades.
- Fomentar el desarrollo de habilidades de comunicación con el paciente, con los familiares y en el mismo equipo.
- Desarrollar actitudes compasivas de acompañamiento emocional y espiritual.
- Conocer la organización de los Cuidados Paliativos en España y las diferentes modalidades de atención.
- Promover el conocimiento personal y el autocuidado como mecanismos de prevención frente al estrés relacionado con la situación terminal.



9. MAPA DE COMPETENCIAS DE LOS TÉCNICOS DE CUIDADOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA

Funciones y tareas de los técnicos de cuidados auxiliares de enfermería

- Toma de relevos a la entrada de turnos
- Higiene del enfermo y prevención de úlceras por presión en colaboración con la enfermera.
- Reparto y revisión de dietas y administración de comidas.
- Toma de temperaturas y del patrón de eliminación del paciente.
- Valoración y registro de las actividades realizadas.
- Revisión y colocación de almacén
- Docencia con los alumnos de auxiliar.
- Limpieza de instrumental y carro de curas.
- Revisión del carro de parada.

El mapa de competencia de las TCAE incluye:

- **Capacidad de aprendizaje y mejora continua.** El/la profesional mantiene una reflexión activa sobre su trabajo, para mejorar la atención sanitaria.
- **Adecuada utilización de los recursos disponibles.** El/la profesional hace uso adecuado de los recursos disponibles.
- **Capacidad de apoyar a la familia en su rol cuidador.** El/la profesional apoya y forma a las cuidadoras familiares principales sobre el desempeño de su rol y su propio cuidado.
- **Seguridad del paciente**
 - Promueve la Identificación inequívoca del paciente
 - Fomenta la prevención de incidentes de seguridad.
- **Gestión de la calidad.** Impulsa la Estrategia para la Seguridad del Paciente



del SSPA

- **Metodología de Calidad.** El/la profesional realiza actividades de mejora continua en relación con la evaluación de sus resultados.

- **Orientación al ciudadano: respeto por sus derechos**

- El/la profesional protege la confidencialidad de la información proporcionada por las personas, preservando su intimidad.
- El/la profesional cuida la relación con los usuarios procurando satisfacer sus necesidades y expectativas.
- El/la profesional facilita el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

- **Orientación a resultados.** El/la profesional orienta su trabajo a alcanzar unos resultados que mejoren la salud de la población.

- **Soporte Vital.** El/la profesional aplica los conocimientos necesarios para asistir una emergencia vital.

- **Trabajo en equipo**

- El/la profesional colabora con otros profesionales de su equipo.
- Interviene activamente en el mantenimiento de un clima de respeto y colaboración. Recepción del paciente a su llegada a la Unidad y gestión de la documentación que aporte cuando sale de consulta.



10. MAPA DE COMPETENCIAS DE LOS CELADORES DE LA UGC

Funciones y tareas de los celadores

Las características generales para la atención del paciente son:

- Respetar las diferencias y prestar una atención en condiciones de equidad.
- Comprender y respetar la intimidad de las personas.
- Mantener la confidencialidad como principio general.
- Amabilidad como señal de profesionalidad y respeto.

La atención sanitaria debe incluir los siguientes principios:

- Continuidad y trabajo en equipo.
- Información a los usuarios.
- Respetar la autonomía de los usuarios.
- Ejercer de modelo ante la población en el consumo del tabaco.
- Trabajar con orientación al usuario como principio.
- Ayudar a los usuarios a orientarse en los servicios de la organización.
- Ayudar a resolver los problemas de los usuarios.
- Identificación personal.
- Aprender a actuar en situaciones de conflicto como pueden ser peticiones no razonables de los usuarios, quejas y reclamaciones

Son funciones propias de los celadores la de la UGC de Medicina Interna:

- El transporte de sueros y medicación a la unidad.
- El transporte de enfermos dentro de la unidad y en el hospital, incluyendo la realización de pruebas diagnósticas programadas y urgentes.
- Facilitar el transporte de documentación o material entre las diferentes unidades.
- Ayudar a la enfermería en la movilización de pacientes.



11. MAPA DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UGC.

Funciones y tareas de los administrativos

- Estructurar y coordinar las actividades y reuniones de la UGC.
- Dar soporte a la gestión asistencial interna.
- Realizar los informes y certificados (consulta, derivación, altas, judiciales, etc.).
- Mantener al día el GHERONTE del personal médico.
- Comunicar y difundir cuadrantes médicos, listados de guardias, libranzas, etc.
- Encargarse de la atención al público, la recepción de llamadas, la preparación de los datos informáticos, la organización de expedientes y su tramitación, la gestión de las citas en el servidor o la mecanografía de documentos.

El personal administrativo de las plantas de hospitalización forma parte del conjunto de profesionales de la Unidad de Atención al Usuario y Apoyo a la Gestión Administrativa Asistencial. En conjunto, estos profesionales tienen como funciones comunes las de hacer de puente entre la organización y el usuario, al tiempo que coordinan sus tareas con las del resto de profesionales del hospital para el logro de los objetivos comunes.

Las secretarías de las plantas de hospitalización se encargan, entre otras tareas, de gestionar los trámites derivados de la estancia hospitalaria, ya sea antes del ingreso, durante la estancia, o tras el alta médica.

En definitiva, el personal de la Unidad gestiona y trabaja con el objetivo de la mejora continua de la calidad del servicio que presta a los usuarios ya los profesionales del Hospital.

El mapa de competencias del personal administrativo de la UGC incluye:

- **Capacidad de aprendizaje y mejora continua.** Se corresponsabiliza en la mejora de su desarrollo profesional.
- **Adecuada utilización de los recursos disponibles**
 - El/la profesional cuenta con la capacidad resolutoria adecuada a su nivel asistencial.
 - El profesional hace un uso adecuado de los recursos materiales y de



equipamiento disponibles.

- Administra adecuadamente los recursos económicos y presupuestarios

- **Seguridad del paciente**

- Fomenta la prevención de incidentes de seguridad.
- Promueve la Identificación inequívoca del paciente.

- **Comunicación.** Desarrolla habilidades de comunicación efectivas.

- **Gestión eficiente de recursos.** Hace un uso eficiente del tiempo.

- **Innovación.** Genera soluciones nuevas a problemas o situaciones poco definidos

- **Negociación y resolución de problemas.** Identifica y analiza los focos de tensión o conflictos.

- **Orientación al ciudadano:** respeto por sus derechos.

- El/la profesional facilita el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.
- Promueve acciones destinadas a incrementar la satisfacción de la población

- **Orientación a resultados.** Controla y facilita el cumplimiento de los plazos de respuesta en consultas externas definidos en la normativa vigente

- **Trabajo en equipo.**

- Trabaja de manera proactiva en el equipo, buscando el logro de las metas comunes.
- Interviene activamente en el mantenimiento de un clima de respeto y colaboración.



12. MAPA DE COMPETENCIAS DE LOS EQUIPOS DE SOPORTE DOMICILIARIO DE CUIDADOS PALIATIVOS

La UGC de Medicina Interna dispone de 4 equipos de soporte domiciliario (ESD) para el tratamiento de casos complejos, en coordinación con Atención Primaria. Dada la singularidad funcional del personal sanitario que trabaja en dichos ESD, se ha realizado un mapa competencial específico.

Funciones de los Facultativos de los ESD de la UGC de Medicina Interna

- Serán los responsables directos de la asistencia de los pacientes a su cargo, en coordinación con los EAP.
- Cumplirán las normas organizativas de la UGC (asistenciales, docentes y de investigación) y velarán por su cumplimiento.
- Elaborarán los informes de alta de todos los pacientes ingresados a su cargo, siguiendo las pautas y plazos legalmente establecidos.
- Elaborarán los informes clínicos de los pacientes atendidos en domicilio.
- Participarán de forma activa en las sesiones clínicas y en los grupos de mejora de la UGC.
- Colaborarán en la formación de médicos residentes y tutelarán sus actividades.
- Elevarán propuestas de mejora a sus responsables.

En resumen, el mapa de competencias de los FEA de los ESD de la UGC de Medicina Interna incluye:

- **Capacidad de aprendizaje y mejora continua.** El/la profesional mantiene una reflexión activa sobre su trabajo y realiza actividades de formación continuada para mejorar la atención sanitaria en las áreas de:
 - Diagnóstico
 - Tratamiento
 - Investigación en salud
 - Educación para la salud
 - Calidad de vida
- **Aplicación de técnicas de Investigación.** El/la profesional está



comprometido con la función investigadora de su trabajo en el SSPA.

- **Adecuada utilización de los recursos disponibles.**

- El/la profesional cuenta con la capacidad resolutoria adecuada a su nivel asistencial.
- El/la profesional hace un uso eficiente del tiempo.
- El/la profesional hace uso adecuado de los recursos disponibles.

- **Continuidad asistencial.** El/la profesional favorece la continuidad asistencial prestada a los pacientes, apoyándose en los registros de la historia de salud y en los informes de derivación, de consulta y de alta.

- **Capacidad docente.** El/la profesional está comprometido con la función docente de su trabajo en el SSPA.

- **Comunicación y/o entrevista clínica.** El/la profesional emplea las habilidades de comunicación adecuadas.

- **Capacidad para desarrollar medidas de ámbito familiar.** El/la profesional usa las herramientas existentes para conocer y aplicar un enfoque familiar.

- **Capacidad para la toma de decisiones clínicas diagnósticas y/o terapéuticas.** El/la profesional realiza una evaluación clínica correcta, solicita e interpreta las pruebas diagnósticas requeridas, estableciendo un diagnóstico y un pronóstico.

- **Metodología de Calidad.** El/la profesional realiza actividades de mejora continua en relación con la evaluación de sus resultados.

- **Orientación al ciudadano: respeto por sus derechos.**

- El/la profesional proporciona la información necesaria para promover la toma de decisiones compartida.
- El/la profesional protege la confidencialidad de la información proporcionada por las personas, preservando su intimidad.
- El/la profesional contribuye a mejorar la accesibilidad de los usuarios para ser atendidos.
- El/la profesional cuida la relación con los usuarios procurando satisfacer sus necesidades y expectativas.
- El/la profesional facilita el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

- **Oferta de servicios y conocimiento organizativo.** El/la profesional orienta al ciudadano sobre la oferta de servicios en el SSPA.

- **Trabajo en equipo**

- El/la profesional colabora con los profesionales de otros equipos



asistenciales.

- El/la profesional colabora con otros profesionales de su equipo.
- El/la profesional participa en la mejora continua de su grupo profesional y del Sistema Sanitario Público.

Funciones de las Enfermeras de los ESD de la UGC de Medicina Interna

- Toma y registro de constantes vitales.
- Preparación, administración y registro de tratamientos médicos.
- Pase de visita domiciliaria con el médico del ESD y colaboración con enfermeras gestoras de casos.
- Realización de pruebas diagnósticas y técnicas invasivas (analíticas, ECG, sondajes, cateterizaciones).
- Valoración, registros y realización de planes de cuidados y altas.
- Docencia con alumnos de enfermería.

El mapa de competencia del personal de enfermería de la UGC incluye:

- **Capacidad de aprendizaje y mejora continua** El/la profesional mantiene una reflexión activa sobre su trabajo, para mejorar la atención sanitaria, en las áreas de:

- **Adecuada utilización de los recursos disponibles.**

- El/la profesional hace un uso eficiente del tiempo.
- El/la profesional hace uso adecuado de los recursos disponibles.

- **Capacidad de apoyar a la familia en su rol cuidador.** El/la profesional apoya y forma a las cuidadoras familiares principales sobre el desempeño de su rol y su propio cuidado.

- **Capacidad docente.** El/la profesional está comprometido con la función docente de su trabajo en el SSPA.

- **Comunicación y/o Entrevista Clínica.** El/la profesional emplea las habilidades de comunicación adecuadas.

- **Educación para la salud, consejo sanitario y medidas de prevención**



- El/la profesional favorece el uso responsable y seguro del medicamento y/o los dispositivos de soporte a los cuidados y apoyo terapéutico.
 - El/la profesional lleva a cabo actividades encaminadas a evitar posibles acontecimientos adversos y aumentar la seguridad en su desempeño profesional.
- **Metodología de Calidad.** El/la profesional realiza actividades de mejora continua en relación con la evaluación de sus resultados.
- **Orientación al ciudadano: respeto por sus derechos**
- El/la profesional protege la confidencialidad de la información proporcionada por las personas, preservando su intimidad.
 - El/la profesional contribuye a mejorar la accesibilidad de los usuarios para ser atendidos.
 - El/la profesional cuida la relación con los usuarios procurando satisfacer sus necesidades y expectativas.
 - El/la profesional facilita el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.
- **Personalización de los cuidados**
- El/la profesional tiene en cuenta la diversidad cultural y utiliza estrategias de intermediación.
 - El/la profesional establece vínculos estables y continuados con el paciente, que favorecen la continuidad de los cuidados.
 - El/la profesional tiene habilidades para la realización de intervenciones frecuentes en su disciplina.
- **Trabajo en equipo.**
- El/la profesional colabora con los profesionales de otros equipos asistenciales.
 - El/la profesional colabora con otros profesionales de su equipo.