ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Comunicación con Familias y Acompañantes en Planta: Información, Límites y Quejas para TCAE

2 ECTS | 50 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Especialízate con el Curso de Formación Permanente en Comunicación con Familias y Acompañantes en Planta: Información, Límites y Quejas para TCAE de ICUFOR. En el entorno hospitalario, el Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería mantiene un contacto directo y constante con familiares y acompañantes de pacientes ingresados. Esta interacción cotidiana requiere habilidades comunicativas específicas que permitan gestionar situaciones delicadas con profesionalidad, empatía y eficacia.

A través de este programa formativo, profundizarás en los fundamentos de la comunicación interpersonal aplicada al ámbito sanitario, desarrollando competencias como la escucha activa, la asertividad y la inteligencia emocional.

Duración
50 horas

Créditos
2 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Dominar las habilidades comunicativas esenciales del TCAE, identificando los elementos, barreras y facilitadores del proceso comunicativo con familias y acompañantes en planta de hospitalización.

Conocer el marco normativo, ético y competencial del TCAE, diferenciando los tipos de información que puede y no puede transmitir a familias y acompañantes.

Desarrollar técnicas de comunicación asertiva, gestionando el establecimiento de límites y la regulación de la convivencia con familias y acompañantes en la unidad.

Identificar situaciones de agresividad verbal y conductas hostiles, implementando medidas de autoprotección y actuación coordinada en equipo ante escenarios de riesgo.

Comprender los fundamentos de la comunicación intercultural, aplicando estrategias de adaptación ante la diversidad cultural, lingüística y sociofamiliar del entorno del paciente hospitalizado.

Aplicar los protocolos de información en situaciones especiales, adaptando el lenguaje y el mensaje al perfil y nivel de comprensión de cada interlocutor.

Dominar los protocolos de actuación ante quejas y reclamaciones, utilizando técnicas de desescalada verbal y canalización a través de los cauces institucionales establecidos.

Incorporar estrategias de autocuidado y prevención del desgaste profesional, utilizando herramientas de gestión del estrés y de mejora continua de la calidad asistencial.

Temario

01 Fundamentos de la comunicación del TCAE con familias y acompañantes en el entorno hospitalario

1.1. El papel del TCAE como interlocutor habitual de familias y acompañantes en planta de hospitalización
1.2. Principios básicos de la comunicación interpersonal aplicados al ámbito sanitario
1.3. Habilidades comunicativas esenciales para la práctica profesional del TCAE
1.4. Comunicación intercultural y atención a la diversidad de familias en planta de hospitalización

02 Gestión de la información a familias y acompañantes: marco legal, ético y competencial del TCAE

2.1. Marco normativo aplicable a la información sanitaria y a la protección de datos del paciente
2.2. Delimitación competencial del TCAE en la transmisión de información clínica y asistencial
2.3. Principios éticos y deontológicos en la comunicación con el entorno del paciente ingresado
2.4. Protocolos de información en situaciones especiales
2.5. El consentimiento informado y el papel de la familia en las decisiones asistenciales desde la perspectiva del TCAE
2.6. Estrategias comunicativas del TCAE para la transmisión adecuada de información a familias
2.7. Documentación y registro de incidencias comunicativas relevantes en la historia del paciente

Temario

03 Establecimiento de límites y regulación de la convivencia con familias y acompañantes en planta

3.1. Normativa interna hospitalaria sobre visitas, acompañamiento y permanencia en las unidades de hospitalización
3.2. Situaciones habituales que requieren el establecimiento de límites por parte del TCAE
3.3. Técnicas de comunicación asertiva para la transmisión eficaz de normas y límites institucionales
3.4. Gestión de la presencia de acompañantes en contextos asistenciales especiales
3.5. Estrategias de colaboración y coordinación con el equipo de enfermería para el refuerzo coherente de los límites institucionales
3.6. Prevención del desgaste profesional y la fatiga emocional asociados a la gestión continuada de límites con familias

Temario

04 Manejo de quejas, reclamaciones y situaciones conflictivas con familias y acompañantes en planta

4.1. Tipología y causas más frecuentes de quejas y reclamaciones en planta de hospitalización
4.2. Técnicas de recepción, escucha y acogida de la queja verbal directa
4.3. Protocolo de actuación del TCAE ante quejas expresadas por familiares o acompañantes
4.4. Derivación y canalización de quejas y reclamaciones a través de los cauces institucionales establecidos
4.5. Gestión de situaciones de agresividad verbal, conductas hostiles y amenazas por parte de familiares o acompañantes
4.6. Registro, notificación e informe de incidentes de violencia o conflicto grave en el entorno asistencial
4.7. Análisis de casos prácticos representativos y simulación de situaciones conflictivas habituales en planta
4.8. Herramientas institucionales de mejora continua de la calidad asistencial a partir del análisis sistemático de las quejas recibidas

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 2 créditos ECTS y 50 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06
Contenidos actualizados
Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07
El curso, por escrito
Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08
Autónomo, pero acompañado
Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09
Enseñanza adaptada
Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10
Estudio sencillo e intuitivo
Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

