Universidad de Alcalá

GUÍA DOCENTE

Técnicas de Comunicación en Medicina Clínica

Grado en Medicina
Universidad de Alcalá

Curso Académico
2022-2023

GUÍA DOCENTE

Nombre de la asignatura:	**Técnicas de Comunicación en Medicina Clínica**
Código:	215035
Titulación en la que se imparte:	**Medicina**
Departamento y Área de Conocimiento:	**Decanato de la Facultad de Medicina. Áreas de Conocimiento: Medicina y Psiquiatría**
Carácter:	**Obligatoria**
Créditos ECTS:	**3**
Curso:	Quinto Curso
Unidad temporal	9º semestre (1er. Cuatrimestre)
Responsable/s de la asignatura	Guillermo Lahera Forteza (guillermo.lahera@gmail.com) Melchor Álvarez de Mon Soto
Profesorado:	Guillermo Lahera Forteza Miguel Álvarez de Mon González Jaime Garcia de Tena Mónica Arroyo Salvador Ruiz Murugarren Marta Díaz Durán
Horario de Tutoría:	Variable (consultar previamente en el e-mail guillermo.lahera@gmail.com)
Idioma en el que se imparte:	Español

1. PRESENTACIÓN

La asignatura Comunicación Clínica, consta de 3 ECTS y es de carácter obligatoria. Su interés radica en el decisivo papel que juega la comunicación en el desarrollo de la relación médico-paciente, fundamento del acto médico. La trascendencia de esta propuesta teórico-práctica radica en la sensibilización y capacitación del alumno en conocimientos, actitudes, valores y competencias psicológicas y comunicacionales, que son fundamentales para el ejercicio profesional del futuro médico. Su finalidad es optimizar e individualizar la entrevista clínica, con el objetivo de alcanzar mayor precisión diagnóstica y eficiencia en términos de respuesta y adherencia al tratamiento.

Las herramientas aportadas por esta asignatura conducen a concebir al paciente de forma integral, en su triple vertiente bio-psico-social y en el contexto de valores de la Medicina humanista. Capacitará a los estudiantes en el afrontamiento y resolución de problemas que aparecen en la comunicación asistencial, en un contexto social en el que el paciente ha ganado autonomía y capacidad de decisión, y demanda crecientemente la transmisión eficaz de información científica rigurosa. Se detectarán las barreras y errores frecuentes en la comunicación médico – paciente. El alumno conocerá los problemas clínicos (de diagnóstico, tratamiento,

médico-legales, etc) derivados de una deficiente comunicación, ejemplificados a través de casos clínicos reales.

Se capacitará al alumno en habilidades de comunicación básicas, asertiva y empática. Aunque el eje de la asignatura es la comunicación médico –paciente, se abordará la comunicación profesional entre miembros del equipo asistencial, la comunicación con las familias y poblaciones especiales (inmigrantes, niños, ancianos), las dinámicas grupales y la comunicación científica en actividades formativas y congresos. Se abordará finalmente el papel de los médicos como difusores de conocimiento científico en los medios de comunicación.

Prerrequisitos y Recomendaciones

Primer ciclo de Grado de Medicina.

2. COMPETENCIAS

Competencias genéricas (propias de la titulación):

Los alumnos al finalizar la asignatura serán capaces de:

1. Reconocer los elementos esenciales de la profesión médica, incluyendo los principios éticos, las responsabilidades legales y el ejercicio profesional centrado en el paciente.
2. Desarrollar la práctica profesional con respeto a la autonomía del paciente, a sus creencias y cultura
3. Obtener y elaborar una historia clínica que contenga toda la información relevante
4. Establecer el diagnóstico, pronóstico y tratamiento, aplicando los principios basados en la mejor información posible y en condiciones de seguridad clínica.
5. Escuchar con atención, obtener y sintetizar información pertinente acerca de los problemas que aquejan al enfermo y comprender el contenido de esta información.
6. Redactar historias clínicas y otros registros médicos de forma comprensible a terceros.
7. Comunicarse de modo efectivo y claro, tanto de forma oral como escrita, con los pacientes, los familiares, los medios de comunicación y otros profesionales.
8. Establecer una buena comunicación interpersonal que capacite para dirigirse con eficiencia y empatía a los pacientes, a los familiares, medios de comunicación y otros profesionales.
9. Conocer, valorar críticamente y saber utilizar las fuentes de información clínica y biomédica para obtener, organizar, interpretar y comunicar la información científica y sanitaria.

Competencias específicas:

1. Conocer los fundamentos, utilidad, estructura y desarrollo de la entrevista médica. Sistematizar los tipos y fases de la entrevista según el contexto en el que se esté realizando
2. Desarrollar capacidad de observación, de escucha activa y de sintonía comunicativa con el paciente.
3. Conocer el valor de la empatía y la asertividad en la relación médico-paciente.
4. Conocer los aspectos de la comunicación con pacientes, familiares y su entorno social: modelos de relación clínica, entrevista, comunicación verbal, no verbal, barreras e interferencias
5. Ser capaz de transmitir adecuadamente el diagnóstico y las estrategias terapéuticas en pacientes graves.
6. Conocer los procesos de adaptación a la enfermedad y de duelo, y saber intervenir adecuadamente sobre ellos.
7. Saber explorar resistencias, negociar y favorecer la predisposición al cambio a través de la entrevista clínica en pacientes poco motivados.
8. Aprender las características de la comunicación en situaciones clínicas urgentes.
9. Identificar y minimizar las Interferencias presentes en el proceso de comunicación, con especial hincapié en aquellas situaciones difíciles o especiales

Competencias transversales:

1. Capacidad de análisis y de síntesis
2. Capacidad de organización y planificación
3. Comunicación oral y escrita en la lengua nativa
5. Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio
6. Capacidad de gestión de la información
8. Resolución de problemas
9. Toma de decisiones
10. Trabajo en equipo
11. Trabajo en equipo de carácter interdisciplinar
13. Habilidades en las relaciones interpersonales
15. Razonamiento crítico
16. Compromiso ético
17. Aprendizaje autónomo
18. Adaptación a nuevas situaciones
19. Creatividad
20. Liderazgo

3. CONTENIDOS

Programación de los contenidos
Clases Magistrales 10 h
Grupo Grande (en la Facultad)

Unidades temáticas	Temas	Total horas
Teoría de la Comunicación Humana	**Tema 1**. Presentación de la asignatura. Relevancia práctica de la comunicación en la medicina. Bases teóricas de la comunicación	1 h.
Relación médico – paciente y habilidades de comunicación	**Tema 2**. La escucha activa. Habilidades para la escucha activa y la obtención de datos de calidad. Tipos de respuesta verbal **Tema 3**. La entrevista clínica. Características de un buen entrevistador. Habilidades básicas en la fase de desarrollo y resolución. Tema 4. Errores frecuentes en Comunicación Clínica **Tema 5**. Redacción de la historia clínica y otros registros médicos **Tema 6**. Entrevista motivacional y técnicas de persuasión. **Tema 7**. Técnicas de Comunicación en Urgencias **Tema 8**. Técnicas de Comunicación en Pediatría	1 h. 1h. 1 h. 1 h. 1 h. 1 h. 1 h.
Interacciones sociales y el proceso comunicacional	**Tema 9**. Resolución de conflictos y toma de decisiones. Participación del paciente. Habilidades y técnicas de negociación. **Tema 10**. Comunicación y nuevas tecnologías en Medicina: internet, redes sociales, consulta virtual, blogs médicos, webs de usuarios.	1h. 1h.

Seminarios teórico-prácticos: 8 horas Grupo Grande (en la Facultad)		
Rol Playing	**Seminario 1**: Aprendizaje práctico de la Comunicación Clínica a través del *rol playing* (Grupo pequeño)	6 h

Puesta en común del Rol Playing	**Seminario 2:** exposición de aciertos y errores durante el Rol Playing (Grupo grande)	2 h

Prácticas: 8 horas Grupo Reducido (en el Hospital)		
La consulta médica y entrevista clínica	• Reacciones del paciente. Intimidad. Situaciones especiales. Aspectos culturales e individuales. • Manejo del entorno estructural de la consulta médica. Elementos básicos. • Presencia de terceras personas, acompañantes, profesionales • Redacción de historias clínicas y otros registros médicos. • Privacidad de la información • La duración de la consulta • Lo que se debe hacer y lo que se debe evitar • El informe médico	4 h.
Los diferentes entornos de la consulta médica y de la comunicación clínica	• Entornos de medicina primaria, especializada, urgencias y UCI • Aspectos específicos quirúrgicos, ginecológicos, pediátricos, psiquiátricos, geriátricos • El menor de edad, el enfermo con discapacidad psíquica y/o neurológica • Dar malas noticias • Donación de órganos • Adherencia terapéutica • Participación en ensayos clínicos y proyectos de información • Valoración de la información de otros profesionales, de la obtenida por medios propios del paciente, internet • El consejo no clínico	4 h.

4. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE. ACTIVIDADES FORMATIVAS

4.1. Distribución de créditos (Especificar horas)

Actividades Presenciales 33 h		Grupo
10 h	• Clases magistrales	Grande

8	• Seminarios teórico-prácticos	Grande
8 h	• Prácticas	Reducido
7	• Tutorías	Reducido
Actividades propias del estudiante 42 h.		
42 h	• Horas dedicadas al estudio. • Elaboración e investigación de información para las actividades programadas. • Preparación de Seminarios y Talleres teórico-prácticos.	
Total horas: 75 h		

El proceso de enseñanza-aprendizaje de la asignatura **Técnicas de Comunicación en Medicina Clínica**, se basa en el Sistema de Transferencia Créditos Europeos (ECTS), que considera las horas de dedicación al estudio del alumno a la asignatura, además de las horas de clases presenciales. El tiempo total de dedicación que el alumno tiene que destinar para superar los objetivos de este programa formativo es de 75 horas, de las que 33 horas son presenciales y 42 horas dedicadas a actividades propias del alumno.

1. **Actividades presenciales:**

a. **Clases Magistrales (10 horas; Grupo Grande):** exposiciones teóricas del profesor; síntesis de los contenidos básicos de cada tema; actividades de discusión, análisis, profundización y refuerzo de la teoría. Objetivo: Adquirir conceptos básicos que permiten estructurar los conocimientos específicos de la comunicación clínica.

b. **Seminarios teórico-prácticos (8 horas; Grupo Grande):** combinación de exposición de contenidos teóricos con actividades de aprendizaje interactivo. Tendrá 2 partes:

- **Seminario 1: Rol Playing (6 h). Consistirá en la realización de** entrevistas con pacientes simulados. Se citará a cada grupo de 5 estudiantes para la entrevista, que será grabada.
- **Seminario 2: Exposición de aciertos y errores durante la realización del Rol Playing (2 h)**. En Grupo grande se pondrán

en común, siempre en clave constructiva, las fortalezas y debilidades de los entrevistadores. A través de estas entrevistas se fomentará el aprendizaje práctico de los siguientes aspectos:

1. Comunicación de malas noticias
2. Cómo comunicarnos eficazmente con el paciente pediátrico
3. Comunicación de muerte cerebral y propuesta de trasplante
4. Dificultades comunicativas con el paciente inmigrante
5. El paciente resistente o poco adherente
6. Técnicas de persuasión
7. Cómo mediar en un conflicto
8. Cómo plantear a un paciente una intervención quirúrgica
9. Cómo invitar a un paciente a participar en un ensayo clínico
10. Cómo negociar con un paciente que rechaza el tratamiento.
11. Importancia de dominar el entorno clínico
12. Cómo gestionar una reclamación médica
13. Como gestionar una amenaza de un paciente al médico
14. Gestión de un ingreso involuntario
15. Comunicación con los familiares de pacientes ingresados
16. Comunicación no verbal: cómo detectar el engaño
17. Comunicación entre especialidades médicas: la interconsulta

c. **Prácticas (8 horas) (Grupos Reducidos):**
   - **En el medio hospitalario**: el estudiante analizará los aspectos comunicativos de interacciones reales con pacientes. Ello permitirá el acceso a diferentes entornos de la consulta médica y de la comunicación clínica.

Tras la rotación hospitalaria por los distintos Servicios Médicos en el primer cuatrimestre del curso, el estudiante deberá elaborar un informe acerca de los aspectos comunicativos aprendidos. Los aspectos imprescindibles a abordar en este informe son:

1) **Cómo es la comunicación** empleada por el equipo médico con el paciente y sus familiares. Técnicas y habilidades empleadas.
2) Qué **aspectos comunicativos específicos** tiene la rotación en la que el alumno ha estado (UCI, Oncología, Medicina Interna, Cirugía, etc)
3) Qué **dificultades** comunicativas se han observado en el equipo médico o en el propio alumno durante la rotación

Recomendamos sustentar las afirmaciones con transcripciones de diálogos y descripción de las escenas. El alumno debe demostrar que ha prestado atención en su rotación hospitalaria a aspectos comunicativos y ha llevado a cabo un aprendizaje práctico. Se valorará especialmente la capacidad del alumno para la reflexión, la creatividad y la interiorización de los principios básicos de la comunicación en Medicina.

La extensión máxima del informe son 10 páginas en letra Times New Roman 12, interlineado 1,5. Será entregado a través del Aula Virtual el día del examen. Este informe será evaluado y constituye un 15 % de la calificación final.

d. **Tutorías (7 horas; Grupo Reducido):** Supervisión del trabajo del alumno para aclarar dudas y profundizar en aspectos asociados a las actividades presenciales y asignatura en general. Supervisar y evaluar el trabajo final asignado de manera grupal.

2. **Actividades no presenciales (42 horas):**

- Estudio independiente.
- Elaboración de actividades.
- Preparación de la exposición oral
- Búsqueda bibliográfica y desarrollo de trabajos.
- Uso de Plataforma Informática.
- Actividades y tutorías virtuales.

Objetivo: Desarrollar competencias cognitivas relacionadas con la información recibida en las actividades presenciales.

Materiales y recursos

Esta asignatura se llevará a cabo parcialmente en el Centro de Apoyo a la Docencia en Ciencias de la Salud (CAD-CCS), una institución de la UAH dedicada a la realización de actividades de enseñanza-aprendizaje de competencias clínicas y de comunicación. El laboratorio de habilidades clínicas es un lugar donde los estudiantes pueden aprender diferentes habilidades, bajo la supervisión de profesores, en un entorno que simula la realidad, pero que a diferencia de ésta permite el error sin consecuencias. Aquí es posible repetir una situación clínica o técnica sanitaria, tantas veces como sea necesario, sin incomodar a pacientes reales.

También se contará con las aulas de la Facultad y del Departamento de Medicina y Especialidades Médicas, que cuentan con:

Cañón
Video
Altavoces
PC
Pizarra

Finalmente, la asignatura consta de prácticas en el medio hospitalario, en el que el estudiante analizará los aspectos comunicativos de interacciones reales con pacientes.

5. EVALUACIÓN

Criterios de evaluación

En la Evaluación Continua, la asistencia a los Seminarios 1 y 2 es obligatoria. La falta no justificada conllevará el suspenso. La justificación de las faltas se entregará a los profesores en los siguientes 7 días.

Las Clases Teórico-Prácticas, serán evaluadas considerando:

Aspectos a Evaluar	Puntuación
Examen teórico tipo test. Preguntas de respuesta múltiple con una sola respuesta correcta sobre cinco posibles. Los errores restarán 0,25 puntos del total de preguntas. Se aprobará con un 5 sobre 10.	35 %
Examen práctico. Preguntas a partir de casos clínicos en los que el alumno debe gestionar adecuadamente la comunicación con el paciente.	25 %
Evaluación de la memoria de prácticas. El profesor calificará la asistencia, actitud y conocimientos adquiridos en la rotación hospitalaria.	15 %
Rol Playing de Comunicación Clínica Incluido en el Seminario 1, consistirá en un *rol playing* de 7 minutos de duración entre un supuesto médico (elegido al azar de entre los grupos de 5 formados al inicio del curso) y un paciente (actor). El contenido de la entrevista será propuesto en el momento por el profesor (ej. paciente poco adherente, paciente que rechaza el tratamiento, comunicación de malas noticias, comunicación con la familia, comunicación de ingreso involuntario, paciente pediátrico, otros). Tras el rol playing, tanto el profesor como el resto de alumnos evaluarán aspectos de Comunicación Clínica siguiendo el listado evaluativo del ECOE (ver abajo). Esta entrevista simulada deberá prepararse en grupos de 5 alumnos (aunque sólo 1 será elegido al azar y participará en el rol playing) y la nota será común.	25 %

En el examen teórico tipo test el aprobado (6 puntos), se alcanzará con el 50% de preguntas después de descontar las preguntas incorrectas. Las preguntas no contestadas no restarán puntos a la calificación final. **Será necesario aprobar este examen (nota mínima: 6 sobre 10) para establecer la media de la calificación global**.

* El listado evaluativo del ECOE de Comunicación Clínica es:

	0 = nada	1= poco	2= Regular	3= bastante	4 = mucho
1. Cordialidad, realiza una buena					

recepción, sonríe					
2. Sabe preguntar. Realiza de forma adecuada las preguntas, siguiendo un orden lógico. Intercala preguntas abiertas y cerradas con criterio					
3. Escucha adecuada, no interrumpe, está atento, mira mientras habla					
4. Tranquilidad, se mantiene sereno, con control emocional					
5. Expresión inteligible, se expresa de manera que se le entiende claramente					
6. Empatía: entiende y reacciona adecuadamente ante las emociones del paciente					
7. Respeto, en ningún momento critica o hace juicios peyorativos					
8. Contacto físico correcto, el contacto físico en la exploración o en el saludo es amable y correcto	0 = nada	1= Regular		2= bien	

En caso de no superar la calificación final, con la nota mínima aprobatoria de 6 puntos sobre 10, el alumno/a, tendrá que realizar el examen extraordinario.

Si el alumno no asiste al examen final por causa justificada, como consta en el artículo 5 del título II del Reglamento de exámenes de la Universidad de Alcalá, el alumno/a, deberá entregar la justificación, en un plazo máximo de 8 días en la secretaría del Departamento de Especialidades Médicas.

Se otorgará Matrícula de Honor a aquellos alumnos con calificación de sobresaliente (9,0-10) que hayan mostrado un especial dominio de los conocimientos, nivel alto de reflexión, integración y aplicación de los mismos, alta capacidad de resolución de problemas, elaboración de ideas propias, trabajo en equipo y búsqueda de materiales complementarios. Esta calificación se limitará al 5 % del alumnado.

- Los alumno/as que hayan solicitado **solo la Evaluación Final**, realizarán un examen teórico-práctico en el que se valorarán todas las competencias que el alumno debería haber adquirido durante el desarrollo de la asignatura. Este examen se compone de preguntas tipo test y 10 preguntas cortas. La calificación obtenida en dicha prueba constituirá su calificación final definitiva, siendo 6 puntos sobre 10 la calificación mínima aprobatoria.

- **Examen extraordinario**

Los alumnos que no hubiesen superado la asignatura, ya sea por Evaluación Continua o por Evaluación Final, tendrán derecho a una evaluación extraordinaria, en las fechas fijadas por el Decanato, que consistirá en un examen de las mismas características que el examen de la evaluación final.

6. BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía General

- Ruiz Moral R. Comunicación Clínica. Ed. Panamericana, 2015
- Borrell F. La entrevista clínica. Manual de estrategias prácticas Barcelona: Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria, 2004
- Balint M. El médico, el paciente y la enfermedad. Buenos Aires: Libros básicos, 1986
- Cleries X, Borrel F, Epstein RM, et al. Aspectos comunicacionales : el reto de la competencia de la profesión médica. Aten. Primaria 2003; 32: 110-7
- Cómo dar malas noticias en medicina. Gómez Sancho M. Arán Ediciones. Madrid 1998.

Bibliografía por unidades temáticas:

- **Teoría de la Comunicación Humana.**

- Watzlawick P, Beavin JH y Jackson DD. Teoría de la comunicación humana. Barcelona: Herder; 1986.
- Teoría de la comunicación humana. Ellis R y McClintock A. Ediciones Paidós Comunicación Ibérica. Barcelona 1993.
-Ballenato Prieto G. Comunicación eficaz: teoría y práctica de la comunicación humana. Madrid: Pirámide;2006.
- Cibanal lM, Arce Sánchez MC y Carballal Balsa MC. Técnicas de comunicación y relación de ayuda en ciencias de la salud (2ª ed). Madrid:Elsevier España;2010.

- **La Comunicación No verbal: La Expresión Facial de las Emociones**.

-Abozzi, P. La Interpretación de los gestos. Madrid. 1997.
-Ekman, P. and Friesen, WV. *Manual for the Facial Action Coding System*, Palo Alto: Consulting Psychologists Press; 1977.
-Ekman P and Oster H. Expresiones faciales de las emociones. An Rev Psy. (1979);30:527-54.
-Knapp M. La comunicación no verbal. Barcelona:Paidós; 1982.

- **Las habilidades de comunicación**

-Acinas Acinas MP. Habilidades de comunicación y estrategias asistenciales en el ámbito sanitario (vol. I): aspectos generales y contextuales. Jaén: Formación Alcalá;2005.
-Bimbela Pedrosa JL. Cuidando al profesional de la salud. Habilidades emocionales y de comunicación (8ª ed). Escuela andaluza de salud publica; 2007.
-Quiñones C. El Cuidado de la Voz. Madrid: Editorial Escuela Española;1997.
-Van-Derhofstadt Roman C. El libro de las habilidades de comunicación: como mejorar la comunicación personal (2ª ed.). Madrid: Diaz de Santos;2005.

- **Resolución de Conflictos**

-Alzate Sáez de Heredia R. Análisis y resolución de conflictos: una perspectiva psicológica. Bilbao:Universidad del País Vasco;1998.
-Martínez de Murguia B. Mediación y resolución de conflictos. Mexico:Paidós;1999.
-Sastre Vilarrasa G y Moreno Miramon M. Resolución de conflictos y aprendizaje emocional. Barcelona:Gedisa;2002.
-Vinyamata E. Conflictologia: curso de resolución de conflictos (2ª ed.) Barcelona:Ariel;2005.

- **La relación Médico-Paciente.**

-Pastor Ruiz Y. Psicología social de la comunicación: aspectos básicos y aplicados. Madrid:Pirámide;2006.
-Gómez Sancho M. Como dar las malas noticias en medicina (3ª ed.). Madrid:Aran;2006.

NOTA: "La Universidad de Alcalá garantiza a sus estudiantes que, si por exigencias sanitarias las autoridades competentes impidieran la presencialidad total o parcial de la actividad docente, los planes docentes alcanzarían sus objetivos a través de una metodología de enseñanza- aprendizaje y evaluación en formato online, que retornaría a la modalidad presencial en cuanto cesaran dichos impedimentos."