

# COMUNICACIÓN MÉDICA

## CURSO 2014-15

MÓDULO	MATERIA	CURSO	SEMESTRE	CRÉDITOS	TIPO
Módulo II	MATERIA BÁSICA <b>COMUNICACIÓN ASISTENCIAL</b>	2º	2º	6	Obligatoria
PROFESOR(ES)			DIRECCIÓN COMPLETA DE CONTACTO PARA TUTORÍAS (Dirección postal, teléfono, correo electrónico, etc.)		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuel Gurpegui Fernández de Legaria</li> <li>• María Dolores Carretero Alférez</li> <li>• Carmen Martín Galindo</li> <li>• José María Martínez Ortega</li> <li>• Ana M<sup>a</sup> Távora Rivero</li>   <li>• Francisco José Pérez Blanco</li> <li>• José de la Higuera Torres-Puchol</li> <li>• Pedro Romero Palacios</li> <li>• Juan Francisco Jiménez Alonso</li> <li>• Jorge Luis González Calvín</li> <li>• Blas Gil Extremera</li> <li>• José María Bermúdez García</li> <li>• Antonio Díez Ruiz</li> <li>• Amalia González Jiménez</li> <li>• Manuel Gálvez Ibáñez</li> <li>• Antonio Cárdenas Cruz</li> </ul>			Departamento de Psiquiatría Tel. 958 241504 / 958 240704 Correo electrónico: <a href="mailto:gurpegui@ugr.es">gurpegui@ugr.es</a>		
			Departamento de Medicina Tel. 958 244054 / 958 249084 Correo electrónico: <a href="mailto:fjpb@ugr.es">fjpb@ugr.es</a>		
			HORARIO DE TUTORÍAS		
			Profesores del Área de Psiquiatría: consultar secretaría del Departamento  Profesores del Área de Medicina: consultar secretaría del Departamento		
GRADO EN EL QUE SE IMPARTE			OTROS GRADOS A LOS QUE SE PODRÍA OFERTAR		
Grado en Medicina			Grado en Odontología		
PRERREQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES (si procede)					
PRERREQUISITOS: Ninguno RECOMENDACIONES : Haber cursado la asignatura de Psicología Médica					



## BREVE DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS (SEGÚN MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL GRADO)

- 1.- La comunicación asistencial: objetivos, fundamentos y utilidad. Factores que influyen en la comunicación asistencial. Errores y barreras en la comunicación asistencial.
2. El acto médico y la asistencia médica. Modelos de relación clínica. Peculiaridades de la comunicación en los ámbitos ambulatorios y hospitalarios.
- 3.- La entrevista médica: estructura dinámica, utilidad, fases y modelos
- 4.- La escucha activa en la comunicación asistencial: proceso, obstáculos, ventajas y factores que la favorecen. La empatía: concepto y fases del ciclo de la empatía
5. La comunicación verbal y no verbal en la entrevista médica. La observación en la comunicación asistencial
- 6.- Entrevistas médicas: análisis de la comunicación y la relación interpersonal.
- 7.- La transmisión del diagnóstico y las estrategias terapéuticas al paciente, familiares y otros profesionales.
8. Aspectos generales de la información como técnica de apoyo en pacientes con enfermedades graves. Dar malas noticias.
9. Redacción de historias, informes, instrucciones y otros registros de forma comprensible al paciente, a los familiares y a otros profesionales
- 10.- Elaboración de historias clínicas con herramientas específicas. Usos informáticos aplicados a la historia clínica.

## COMPETENCIAS GENERALES Y ESPECÍFICAS

*El documento aprobado por la Junta de Gobierno de la Universidad de Granada para la verificación, por la ANECA, del título de Grado en Medicina (29 de julio de 2009) señala en su apartado 3:*

**Competencias Generales cuya adquisición conduce a los objetivos**

### D) Habilidades de comunicación:

21. Escuchar con atención, obtener y sintetizar información pertinente acerca de los problemas que aquejan al enfermo y comprender el contenido de esta información.
22. Redactar historias clínicas y otros registros médicos de forma comprensible a terceros.
23. Comunicarse de modo efectivo y claro, tanto de forma oral como escrita, con los pacientes, los familiares, los medios de comunicación y otros profesionales.
24. 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.

*El Equipo Docente de la Facultad de Medicina de Granada los ha desarrollado del siguiente modo:*

- 1) Conocer la naturaleza y elementos de la comunicación humana y sus principales modelos
- 2) Conocer los factores que influyen en la comunicación
- 3) Conocer los fundamentos, utilidad, estructura y desarrollo de la entrevista médica
- 4) Desarrollar habilidades de observación, empatía y escucha activa
- 5) Realizar entrevistas médicas: atendiendo al análisis de la comunicación y la relación interpersonal.



- 6) Ser capaz de transmitir adecuadamente el diagnóstico y las estrategias terapéuticas
- 7) Ser capaz de transmitir la información como técnica de apoyo en pacientes con enfermedades graves

#### **Competencias específicas:**

**Conocer los aspectos de la comunicación con pacientes, familiares y su entorno social: Modelos de relación clínica, entrevista, comunicación verbal, no verbal e interferencias**

- 1) Conocer la naturaleza, modelos y elementos de la comunicación humana
- 2) Conocer los factores que influyen en la comunicación asistencial
- 3) Conocer los fundamentos, utilidad, estructura dinámica y desarrollo de la entrevista médica
- 4) Conocer herramientas específicas para uso, archivo y utilización de historias clínicas (informática, etc.).

#### **Operaciones:**

**Dar malas noticias. Redactar historias, informes, instrucciones y otros registros, de forma comprensible a pacientes, familiares y otros profesionales.**

- 1) Desarrollar habilidades de observación, empatía y escucha activa
- 2) Realizar entrevistas médicas: atendiendo al análisis de la comunicación y la relación interpersonal.
- 3) Ser capaz de transmitir adecuadamente el diagnóstico y las estrategias terapéuticas
- 4) Ser capaz de transmitir la información como técnica de apoyo en pacientes con enfermedades graves.
- 5) Ser capaz de elaborar historias clínicas con herramientas específicas (programas informáticos, etc.)

#### **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
21. Conocimiento de otras culturas y costumbres
22. Iniciativa y espíritu emprendedor

#### OBJETIVOS (EXPRESADOS COMO RESULTADOS ESPERABLES DE LA ENSEÑANZA)

Los enunciados en la Orden ECI/332/2008 (BOE 15.02.2008), que se mantienen como “competencias específicas” del Módulo II en el título de Grado en Medicina, son los siguientes:

1. Conocer los aspectos de la comunicación con pacientes, familiares y su entorno social: Modelos de relación clínica, entrevista, comunicación verbal, no verbal e interferencias.
2. Dar malas noticias.
3. Redactar historias, informes, instrucciones y otros registros, de forma comprensible a pacientes, familiares y otros profesionales.

#### TEMARIO DETALLADO DE LA ASIGNATURA

##### Contenidos:

1. - La comunicación humana: naturaleza, elementos, modelos y proceso. La comunicación asistencial: factores que influyen. Los errores y las barreras en la comunicación asistencial
- 2.- El acto médico y la asistencia médica. Modelos de relación clínica. Peculiaridades de la comunicación en los ámbitos ambulatorios y hospitalarios.
- 3.- La entrevista médica: fundamentos, estructura dinámica y utilidad. Las fases y desarrollo de la entrevista médica: presentación, apertura, cuerpo, cierre y finalización.
- 4.- La observación en la comunicación asistencial. La escucha activa en la comunicación asistencial: proceso, obstáculos, ventajas y factores que la favorecen. La empatía: concepto y fases del ciclo de la empatía
- 5.- La comunicación verbal y no verbal en la entrevista médica. Técnicas facilitadoras básicas. Aplicación clínica de la comunicación no verbal. Indicadores no verbales del médico
- 6.- Entrevistas médicas: análisis de la comunicación y la relación interpersonal.
- 7.- La transmisión del diagnóstico y las estrategias terapéuticas al paciente, familiares y otros profesionales.
- 8.- Aspectos generales de la información como técnica de apoyo en pacientes con enfermedades graves. Dar malas noticias.
- 9.- Redacción de historias, informes, instrucciones y otros registros de forma comprensible al paciente, a los familiares y a otros profesionales



10.- Elaboración de historias clínicas con herramientas específicas. Usos informáticos aplicados a la historia clínica.

## BIBLIOGRAFÍA

### BIBLIOGRAFÍA FUNDAMENTAL:

- Balint M. El médico, el paciente y la enfermedad. Buenos Aires: Libros básicos, 1986
- Borrell F. La entrevista clínica. Barcelona: Doyma, 1989
- Borrell F. La entrevista clínica. Manual de estrategias prácticas Barcelona: Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria, 2004
- Cleries X, Borrell F, Epstein RM, et al. Aspectos comunicacionales : el reto de la competencia de la profesión médica. Aten. Primaria 2003; 32: 110-7
- Cleries X. La comunicación. Una herramienta esencial para los profesionales de la salud. Barcelona: Masson, 2006. Última reimpresión 2010.
- García Campayo J, Aseguinolaza L, Tizón P. El desarrollo de las actitudes humanistas en medicina. Medicina Clínica 1998; 111(1): 23-26.
- Jiménez López A. Manual de Exploración (Propedeutica Clínica), 4ª ed. Salamanca: Librería Cervantes, 2007
- Kalet A, Pugnaire M, Cole-Kelly K, Janicik R, Ferrara E, Schwartz M, Lipkin M, Lazare A. Teaching Communication in Clinical Clerkships: Models from the Macy Initiative in HealthTeaching communication in clinical clerkships: Models from the Macy initiative in health communicationsCommunications.. Acad Med 2004 79;6:511-520. Acad Med 2004 79; 6:511-520.
- Mast MS. On the importance of nonverbal communication in the physician-patient interaction. Patient Educ Counseling 2007; 67: 315-8.
- Prieto Valtueña J, Noguer y Mollins. Exploración Clínica Práctica, 26 ed. Madrid: Elsevier-Masson, 2005. Última reimpresión 2010.
- Roter DL, Frankel RM, Hall JA, Sluyter D. The expression of emotion through nonverbal behavior in medical visits: mechanisms and outcomes. J Gen Intern Med 2006; 21:S28-34.
- The Bayer-Fetzer Conference on Physician-Patient Communication in Medical Education. Essential Elements of Communication in Medical Encounters: The Kalamazoo Consensus Statement. Acad Med 2001; 76:390-393.

### BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

- Alonso Fernández F. Psicología Médica y Social. Barcelona: Salvat, 1989
- Celerier MC, Oresve C, Janiaud-Gouitaa F. El encuentro con el enfermo. Madrid: Síntesis. 2001
- Gándara J, Fuertes JC. El arte y la técnica de la comunicación eficaz en la práctica sanitaria. Madrid: Master Line- Pfizer, 1999
- López Ibor JJ, Ortiz Alonso T, López-Ibor Alcocer MI. Lecciones de Psicología Médica. Barcelona: Masson, 1999.
- Mechanic D. Health and illness behavior and patients-practitioner relationship. Soc Sci Med. 1992; 34:1345-1350
- Pendleton D, Schofield T, Tate P, Havelock P. The new consultation. Developing doctor-patient communication. Oxford: University Press, 2003.
- Ramírez Nebreda N. La entrevista médica. En: Cervera Enguix y otros, Comité Editorial. Manual del Residente de Psiquiatría. Madrid, 1997
- Tizón García JL. Componentes psicológicos de la práctica médica. Barcelona: Biblaria, 1996
- Van-der Hofstadt CJ. El libro de las habilidades de la comunicación. Madrid: Diaz de Santos, 2005



## ENLACES RECOMENDADOS

Cumplimentar con el texto correspondiente en cada caso.

## METODOLOGÍA DOCENTE

- **Clases magistrales.** Metodología de enseñanza - aprendizaje: explicación y orientación para el estudio personal, utilizando apoyos audiovisuales y material iconográfico. **Competencias:** Conocer los fundamentos de la comunicación con pacientes, familiares y su entorno social, Conocer los modelos de relación clínica. Conocer los fundamentos, utilidad, estructura dinámica y desarrollo de la entrevista médica. Modelos de entrevista médica. Conocer los elementos de la comunicación verbal y no verbal. Conocer los factores que influyen en la comunicación asistencial. Interferencias. Conocer como: dar malas noticias, redactar historias, informes, instrucciones y otros registros, de forma comprensible a pacientes, familiares y otros profesionales. **Previsión HP: 10; Previsión de HNP: 25.**

- **Talleres de habilidades de comunicación.** Metodología de enseñanza-aprendizaje: Evaluación, análisis y discusión de la comunicación interpersonal en entrevista médicas. Realización de entrevistas e informes clínicos mediante: Videos e historias clínicas de entrevistas médicas; Role-playing y grabaciones de entrevistas con pacientes reales y simulados; Cuestionarios de auto-evaluación y hetero-evaluación de habilidades interpersonales y de comunicación. **Competencias:** Saber cómo dar malas noticias; Saber hacer entrevistas médicas atendiendo al análisis de la comunicación y la relación interpersonal. Saber redactar historias, informes, instrucciones y otros registros, de forma comprensible a pacientes, familiares y otros profesionales. **Previsión HP: 32; Previsión de HNP: 48**

- **Seminarios.** Metodología de enseñanza: Presentación y exposición de un trabajo científico y/o informe profesional o historial de un paciente con análisis y discusión del mismo. **Competencias:** Saber redactar historias, informes, instrucciones y otros registros, de forma comprensible a pacientes, familiares y otros profesionales. Saber hacer bajo supervisión una exposición en público o escrita de un trabajo científico y/o informe profesional o historial de un paciente. **Previsión HP: 15; Previsión de HNP: 17.**

- **Evaluación:** 3 horas.

## PROGRAMA DE ACTIVIDADES

Véase TEMARIO DETALLADO DE LA ASIGNATURA

EVALUACIÓN (INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PORCENTAJE SOBRE LA CALIFICACIÓN FINAL, ETC.)

### Sistemas de evaluación

1. Programa de teoría: preguntas de elección múltiple. Contenido: programa teórico de la asignatura.
2. Programa de talleres y de seminarios:
  - .- Evaluación continua, con asistencia obligatoria a talleres y seminarios
  - .- Preguntas de elección múltiple
  - .- Examen Práctico: Realización de entrevistas médicas y redacción de informes clínicos/ Evaluación de la comunicación y relación interpersonal en entrevistas médicas / Presentación oral/escrita de un trabajo/informe/historial



---

INFORMACIÓN ADICIONAL
Cumplimentar con el texto correspondiente en cada caso.

