GUIA DOCENTE DE LA ASIGNATURA

COMUNICACIÓN MÉDICA
CURSO 2019-20 (Aprobada el 16 de octubre de 2019 en el Consejo del Departamento de Psiquiatría)

<table>
<tr><th>MÓDULO</th><th>MATERIA</th><th>CURSO</th><th>SEMESTRE</th><th>CRÉDITOS</th><th>TIPO</th></tr>
<tr><td>Módulo II. Medicina Social, Habilidades de Comunicación e Iniciación a la Investigación.</td><td>MATERIA II.3
COMUNICACIÓN ASISTENCIAL</td><td>2º</td><td>2º</td><td>6</td><td>Obligatoria</td></tr>
<tr><td colspan="3">PROFESOR(ES)</td><td colspan="3">DIRECCIÓN COMPLETA DE CONTACTO PARA TUTORÍAS (Dirección postal, teléfono, correo electrónico, etc.)</td></tr>
<tr><td colspan="3">• María Dolores Carretero Alférez (coordinadora general de la asignatura)
• Manuel Gurpegui Fernández de Legaria
• Carmen Martín Galindo
• Luis Gutiérrez Rojas
• Pablo González Domenech
• José Eduardo Muñoz Negro
• Juan Jesús López Castillo
• Sara Jiménez Fernández
• Manuel Reyes Nadal
• Margarita Guerrero Jiménez</td><td colspan="3">Departamento de Psiquiatría
Tel. 958 241504 / 958 240706
María Dolores Carretero Alférez:
correo electrónico: alferez@ugr.es

Departamento de Medicina
Tel. 958 244054 / 958 249084
Francisco José Pérez Blanco:
correo electrónico: fjpb@ugr.es</td></tr>
<tr><td colspan="3" rowspan="2">• Francisco José Pérez Blanco (coordinador de la docencia impartida desde el Departamento de Medicina)
• José de la Higuera Torres-Puchol
• Javier Gómez Jiménez
• Jorge Luis González Calvín
• Antonio Díez Ruiz
• Manuel Gálvez Ibáñez
• Luis Aliaga Martínez
• José González Zurita
• Juan Diego Miedavilla
• Isabel Blancas
• Francisco Manuel Parrilla</td><td colspan="3">HORARIO DE TUTORÍAS</td></tr>
<tr><td colspan="3">Tutorías con el coordinador de la asignatura: Lunes y martes de 10:00 a 11:30 horas miércoles de 8,30 a 11,30. Resto de Profesores consultar la web del Departamento de Psiquiatría (http://psiquiatria.ugr.es), o la web del Departamento de Medicina (http://departamentomedicina.ugr.es), según corresponda.</td></tr>
</table>

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: Para cursar la asignatura es conveniente tener conocimientos sobre 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 no verbal en la entrevista médica.
6.- Estilos de comunicación en la relación asistencial.
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.)
6) Saber hacer bajo supervisión una exposición en público o escrita de un trabajo científico y/o informe profesional o historial de un paciente

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.
4. Exponer en público o de forma escrita un trabajo científico y/o informe profesional o historial de un paciente

TEMARIO DETALLADO DE LA ASIGNATURA

Contenidos:

A) Bloque TEÓRICO:

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 no verbal en la entrevista médica.
6.- Estilos de comunicación en la relación asistencial.
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.

B) **Bloque PRÁCTICO:**

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

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, Borrel F, Epstein RM, et al. Aspectos comunicacionales: el reto de la competencia de la profesión médica. *Aten Primaria* 2003; 32: 110-117.
- 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. *Med Clin (Barc)* 1998; 111(1): 23-26.
- Jiménez López A. *Manual de Exploración (Propedéutica Clínica),* 4ª ed. Salamanca: Librería Cervantes, 2007.
- Mast MS. On the importance of nonverbal communication in the physician–patient interaction. *Patient Educ Counseling* 2007; 67: 315–318.
- 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–S34.
- 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 pattients-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: Oxford University Press, 2003.
- Tizón García JL. *Componentes psicológicos de la práctica médica.* Barcelona: Biblária, 1996.
- Van der Hofstadt CJ. *El libro de las habilidades de la comunicación.* Madrid: Diaz de Santos, 2005.

ENLACES RECOMENDADOS

Artículos académicos para habilidades de comunicación médico-paciente en: https://scholar.google.es/scholar?q=habilidades+de+comunicacion+medico-paciente&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart&sa=X&ved=0ahUKEwiNm4ORjKnUAhWG7BQKHUTIBgIQgQMIITAA.

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. De forma esporádica se controlará la asistencia a estas clases magistrales.

- 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. La asistencia a estos talleres es obligatoria.

- 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. La asistencia a estos seminarios es obligatoria.

- 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

La asistencia a los seminarios prácticos es obligatoria para aprobar la asignatura tanto en la convocatoria ordinaria como extraordinaria. En caso de no asistir a los seminarios prácticos (o de no justificar la ausencia puntual de algún seminario por motivos proporcionados, como p.ej. enfermedad) el alumno no podrá superar la asignatura. En caso de que el alumno se presente al examen final (tanto de la convocatoria ordinaria como de la extraordinaria), la nota obtenida en el examen final se le guardará hasta que curse los seminarios prácticos. Los alumnos repetidores de esta asignatura que ya han realizado estas prácticas, no tienen la obligación de asistir de nuevo, si bien son bienvenidos a ellas.

Convocatoria ordinaria

El examen de la convocatoria ordinaria consistirá en preguntas de elección múltiple que incluirá el contenido tanto del programa teórico como práctico. La puntuación de este test consistirá en la suma de aciertos menos el número de errores multiplicados por 0,33. Para aprobar la asignatura es imprescindible aprobar el examen con una puntuación mínima de 5 sobre 10. En caso de superar el 5 sobre 10, el resultado de este test constituirá el 70% de la nota final. El 30% restante consistirá en una calificación obtenida por 2 factores de evaluación que serán ponderados a partes iguales: 1) la asistencia a clase y la evaluación continua tanto de contenidos teóricos como de los seminarios prácticos mediante la realización de pruebas de evaluación de conocimientos; y 2) la presentación de trabajos o ejercicios tanto presenciales como no presenciales.

Convocatoria extraordinaria

Los estudiantes que no hayan superado la asignatura en la convocatoria ordinaria dispondrán de una convocatoria extraordinaria a la que podrán concurrir, con independencia de haber seguido o no un proceso de evaluación continua, y en la que podrán obtener el 100% de la calificación final. Esto no implica que estén exentos de la asistencia a los seminarios prácticos. El examen de la convocatoria extraordinaria consistirá en preguntas a desarrollar y/o preguntas de respuesta corta que incluirá el contenido tanto del programa teórico como práctico. Si el alumno ha participado en la evaluación continua y así lo prefiere, la nota final de la convocatoria extraordinaria se realizará de la misma manera que en la ordinaria: El resultado del examen de la convocatoria extraordinaria constituirá el 70% de la nota final, y el 30% restante se obtendrá de la calificación obtenida de las pruebas de evaluación descritas en el párrafo anterior.

Evaluación única final

De acuerdo con los artículos 6 y 8 de la Normativa de Evaluación y de Calificación de los Estudiantes de la Universidad de Granada (aprobada por Consejo de Gobierno en su sesión extraordinaria de 20 de mayo de 2013 y modificada en sesión ordinaria de 26 de octubre de 2016), aquellos alumnos que no puedan cumplir con el método de evaluación continua por motivos laborales, estado de salud, discapacidad, programas de movilidad o cualquier causa debidamente justificada, deberán solicitarlo al Director de Departamento mediante procedimiento electrónico alegando y acreditando las razones que le asisten.

Los alumnos que se acojan al sistema de evaluación única final deberán presentar un trabajo complementario para poder ser evaluados de la parte de seminarios prácticos. Este trabajo (escrito a mano) consistirá en la realización y entrega de un resumen de los contenidos prácticos impartidos en la asignatura, así como la entrega de una entrevista filmada en la que el alumno actúe como médico. La evaluación única final consistirá en un examen escrito de los contenidos del programa teórico y práctico de la asignatura que será de preguntas de elección múltiple si el alumno se presenta en la convocatoria ordinaria, y de preguntas a desarrollar y/o preguntas de respuesta corta si el alumno se presenta en la convocatoria extraordinaria. Para aprobar la asignatura es imprescindible entregar el trabajo práctico complementario y aprobar el examen con una puntuación mínima de 5 sobre 10. En caso de superar el 5 sobre 10, el resultado de este examen constituirá el 70% de la nota final. El 30% restante consistirá en la calificación obtenida de la evaluación del trabajo complementario.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Evaluación por incidencias

Según el artículo 9 de la Normativa de Evaluación y de Calificación de los estudiantes de la Universidad de Granada (aprobada el 9 de noviembre de 2016), los estudiantes que no puedan concurrir a pruebas de evaluación que tengan asignadas una fecha de realización por el Centro, podrán solicitar al Director del Departamento la evaluación por incidencias en los siguientes supuestos debidamente acreditados:
• Ante la coincidencia de fecha y hora por motivos de asistencia a las sesiones de órganos colegiados de gobierno o de representación universitaria.
• Por coincidencia con actividades oficiales de los deportistas de alto nivel y de alto rendimiento o por participación en actividades deportivas de carácter oficial representando a la Universidad de Granada.
• Por coincidencia de fecha y hora de dos o más procedimientos de evaluación de asignaturas de distintos cursos y/o titulaciones.
• En supuestos de enfermedad debidamente justificada a través de certificado médico oficial.
• Por fallecimiento de un familiar hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad acaecido en

los diez días previos a la fecha programada para la realización de la prueba.
• Por inicio de una estancia de movilidad saliente en una universidad de destino cuyo calendario académico requiera la incorporación del estudiante en fechas que coincidan con las fechas de realización de la prueba de evaluación.

En estos casos los estudiantes podrán examinarse en día distinto de un examen que consistirá en preguntas a desarrollar y/o preguntas de respuesta corta que incluirá el contenido tanto del programa teórico como práctico. Para aprobar la asignatura es imprescindible aprobar este examen con una puntuación mínima de 5 sobre 10. En caso de superar el 5 sobre 10, el resultado de este examen constituirá el 70% de la nota final. El 30% restante consistirá en una calificación obtenida por 2 factores de evaluación que serán ponderados a partes iguales: 1) la asistencia a clase y la evaluación continua tanto de contenidos teóricos como de los seminarios prácticos mediante la realización de pruebas de evaluación de conocimientos; y 2) la presentación de trabajos o ejercicios tanto presenciales como no presenciales.

Cumplimentar con el texto correspondiente en cada caso.