

Guía docente de la asignatura

Comunicación Médica

Fecha última actualización: 12/05/2021

Fecha de aprobación:

Medicina: 12/05/2021

Psiquiatría: 12/05/2021

| | | | |
|-----------------|--|-----------------|--------------------------|
| Grado | Grado en Medicina | Rama | Ciencias de la Salud |
| Módulo | Medicina Social, Habilidades de Comunicación e Iniciación a la Investigación | Materia | Comunicación Asistencial |
| Curso | 2º | Semestre | 2º |
| Créditos | 6 | Tipo | Obligatoria |

PRERREQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES

Recomendable haber cursado las materias del Módulo I y tener conocimientos adecuados 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 ASOCIADAS A MATERIA/ASIGNATURA

COMPETENCIAS GENERALES

- CG01 - Reconocer los elementos esenciales de la profesión médica, incluyendo los principios éticos, las responsabilidades legales y el ejercicio profesional centrado en el paciente.
- CG02 - Comprender la importancia de tales principios para el beneficio del paciente, de la sociedad y la profesión, con especial atención al secreto profesional.
- CG03 - Saber aplicar el principio de justicia social a la práctica profesional y comprender las implicaciones éticas de la salud en un contexto mundial en transformación.
- CG04 - Desarrollar la práctica profesional con respeto a la autonomía del paciente, a sus creencias y cultura.
- CG05 - Reconocer las propias limitaciones y la necesidad de mantener y actualizar su competencia profesional, prestando especial importancia al aprendizaje de manera autónoma de nuevos conocimientos y técnicas y a la motivación por la calidad.
- CG06 - Desarrollar la práctica profesional con respeto a otros profesionales de la salud, adquiriendo habilidades de trabajo en equipo.
- CG08 - Reconocer las bases de la conducta humana normal y sus alteraciones.
- CG12 - Comprender los fundamentos de acción, indicaciones y eficacia de las intervenciones terapéuticas, basándose en la evidencia científica disponible.
- CG13 - Obtener y elaborar una historia clínica que contenga toda la información relevante.
- CG21 - Escuchar con atención, obtener y sintetizar información pertinente acerca de los problemas que aquejan al enfermo y comprender el contenido de esta información.
- CG22 - Redactar historias clínicas y otros registros médicos de forma comprensible a terceros.
- CG23 - Comunicarse de modo efectivo y claro, tanto de forma oral como escrita, con los pacientes, los familiares, los medios de comunicación y otros profesionales.
- CG24 - 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.
- CG27 - Reconocer su papel en equipos multiprofesionales, asumiendo el liderazgo cuando sea apropiado, tanto para el suministro de cuidados de la salud, como en las intervenciones para la promoción de la salud.
- CG29 - Conocer las organizaciones nacionales e internacionales de salud y los entornos y condicionantes de los diferentes sistemas de salud.
- CG32 - Saber utilizar las tecnologías de la información y la comunicación en las actividades clínicas, terapéuticas, preventivas y de investigación.
- CG33 - Mantener y utilizar los registros con información del paciente para su posterior análisis, preservando la confidencialidad de los datos.
- CG34 - Tener, en la actividad profesional, un punto de vista crítico, creativo, con escepticismo constructivo y orientado a la investigación.
- CG35 - Comprender la importancia y las limitaciones del pensamiento científico en el estudio, la prevención y el manejo de las enfermedades.
- CG36 - Ser capaz de formular hipótesis, recolectar y valorar de forma crítica la información para la resolución de problemas, siguiendo el método científico.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS



- CE65 - Conocer los aspectos de la comunicación con pacientes, familiares y su entorno social: Modelos de relación clínica, entrevista, comunicación verbal, no verbal e interferencias
- CE66 - Dar malas noticias.
- CE67 - Redactar historias, informes, instrucciones y otros registros, de forma comprensible a pacientes, familiares y otros profesionales.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

- CT01 - Capacidad de análisis y síntesis.
- CT02 - Capacidad de gestión de la información.
- CT03 - Capacidad de liderazgo.
- CT04 - Capacidad de observación.
- CT05 - Capacidad de organización y planificación.
- CT07 - Capacidad de toma de decisiones.
- CT08 - Capacidad en resolución de problemas.
- CT09 - Capacidad y habilidades de utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en las actividades clínicas, terapéuticas, preventivas y de investigación.
- CT10 - Competencias y habilidades de comunicación.
- CT11 - Compromiso ético.
- CT14 - Creatividad.
- CT15 - Habilidades de adaptación a nuevas situaciones.
- CT16 - Habilidades de aprendizaje autónomo.
- CT17 - Habilidades de comunicación oral y escrita en la lengua nativa.
- CT18 - Habilidades de razonamiento y análisis crítico.
- CT19 - Habilidades de trabajo en equipo.
- CT20 - Habilidades de trabajo en un contexto internacional.
- CT22 - Habilidades en las relaciones interpersonales.
- CT23 - Iniciativa y espíritu emprendedor.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Objetivos)

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

PROGRAMA DE CONTENIDOS TEÓRICOS Y PRÁCTICOS



TEÓRICO

- 1.- La comunicación humana: naturaleza, elementos, modelos y proceso. Los factores que influyen en la comunicación asistencial. 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

PRÁCTICO

TEMARIO PRÁCTICO:

- 1.- 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
- 2.- La escucha activa en la comunicación asistencial: proceso, obstáculos, ventajas y factores que la favorecen
- 3.- La empatía: concepto y fases del ciclo de la empatía
- 4.- La comunicación no verbal. Técnicas facilitadoras básicas. Aplicación clínica de la comunicación no verbal. Indicadores no verbales del médico
- 5.- Estilos de comunicación en la relación asistencial.
- 6.- El acto médico y la asistencia médica. Modelos de relación clínica. Peculiaridades de la comunicación en los ámbitos ambulatorios y hospitalarios
- 7.- La transmisión del diagnóstico y las estrategias terapéuticas al paciente, familiares y otros



profesionales

8.- Información como técnica de apoyo en pacientes con enfermedades graves. Dar malas noticias

9.- Redacción historias, informes, instrucciones y otros registros, de forma comprensible a pacientes, familiares y otros profesionales

10.- Elaboración de historias clínicas con herramientas específicas (programas informáticos, etc.)

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA FUNDAMENTAL

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: 110-117.

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 Counselling 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

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: 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=0ahUKEwiNm4ORjKnUAhWG7BQKHUTIBgIQOMIITAA

METODOLOGÍA DOCENTE

- MD01 CLASES MAGISTRALES: Explicación oral de los conocimientos básicos teóricos relacionados con la materia. Explicación y orientación para el estudio personal, utilizando apoyos audiovisuales y material iconográfico. Combinada con las diferentes estrategias de aprendizaje, se usará una plataforma informática de apoyo a la docencia. Esta plataforma permite un contacto permanente profesor-alumno fuera de las horas de clase presencial, incluyendo la lectura y preparación de temas y la evaluación continua. Se valorará la participación activa mediante preguntas/respuestas. Aclaración de dudas y planteamiento del trabajo a realizar para la siguiente sesión. El alumno antes de asistir a clase dispondrá del material que se utilizará y un resumen de los contenidos.
- MD10 TALLERES DE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN: 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.
- MD12 SEMINARIOS: Exposición y debate de contenidos dados en las clases magistrales, utilizando material de apoyo docente como programas informáticos y vídeos. Pueden también incluir la preparación y discusión de artículos y casos clínicos. Corrección de las series de problemas, discusión y crítica de los artículos leídos. Exposición de las evaluaciones realizadas durante las rotaciones en centros de salud. Trabajo en grupo



guiado por el profesor sobre ejercicios previamente propuestos. Exposiciones orales cortas por parte del alumno. Resolución de trabajos propuestos por parte del alumno como parte de su evaluación. Análisis de casos clínicos concretos, con la discusión grupal pertinente. Presentación y exposición de un trabajo científico y/o informe profesional o historial de un paciente con análisis y discusión del mismo. Análisis y comentario de textos y documentales en el aula. Acceso a la plataforma virtual.

- MD16 TUTORÍAS Y EVALUACIÓN: Actividad personalizada y adaptada a cada alumno. Un Tutor Docente llevará un seguimiento personalizado de las habilidades y actitudes de un máximo de 3 alumnos, mediante la asistencia personalizada, revisando con ellos las competencias a adquirir o adquiridas en sus diferentes asignaturas.

EVALUACIÓN (instrumentos de evaluación, criterios de evaluación y porcentaje sobre la calificación final)

EVALUACIÓN ORDINARIA

Nota aclaratoria sobre la asistencia a seminarios prácticos:

La asistencia a los seminarios prácticos es obligatoria para aprobar la asignatura, tanto en la convocatoria ordinaria como en la extraordinaria, así como en la modalidad evaluación por incidencias. 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 estudiante no podrá superar la asignatura. En caso de que 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 durante los próximos dos años. Los estudiantes repetidores de esta asignatura que ya han realizado estas prácticas en los últimos dos años, no tienen la obligación de asistir de nuevo, si bien son bienvenidos a ellas.

- Evaluación del programa teórico (constituye el **60% de la nota final**) mediante **60 preguntas de elección múltiple** (4 opciones), con penalización de 0,33 por cada respuesta errónea. Solo se podrá computar conjuntamente con la nota práctica si en el examen teórico se alcanza una puntuación mínima de 5 sobre 10 (en caso contrario, no se aprueba la asignatura). 30 preguntas corresponderán a los 5 temas impartidos por el Departamento de Psiquiatría y las otras 30 preguntas corresponderán a los 5 temas impartidos por el Departamento de Medicina.
- Evaluación continua de los seminarios prácticos (constituye el **40% de la nota final**), que se dará a conocer antes de la fecha del examen del programa teórico por medio de:
 - Departamento de Psiquiatría (seminarios 1 al 5): el alumno realizará un Role-Playing basado en una entrevista médica de elaboración propia en la que el estudiante representa el rol del médico. La entrevista será bien grabada por el estudiante o bien realizada en directo en los seminarios, según disponibilidad de espacio y tiempo. Se trata de demostrar las habilidades de comunicación médica a partir de los conocimientos adquiridos durante las 5 primeras prácticas. Dichas habilidades se evaluarán de manera independiente por medio de dos profesores utilizando el Cuestionario de Habilidades de Comunicación Médica (Facultad de Medicina de Harvard), que será facilitado previamente al estudiante. Cada prueba durará entre 3 y 4 minutos. La calificación obtenida oscilará desde cero a diez puntos y representará el 15% de la nota final.
 - Departamento de Medicina (seminarios 6 al 10): se evaluará la asistencia y la participación durante el desarrollo de las prácticas, de acuerdo con la metodología descrita en el apartado “metodología docente”, de modo que cada estudiante podrá recibir al final de cada seminario una puntuación de 0, 0,5 o 1



puntos. La calificación obtenida oscilará desde cero a diez puntos y representará el 15% de la nota final.

EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

- Evaluación del programa teórico (constituye el **60% de la nota final**) mediante **6 preguntas de respuesta corta y/o de desarrollo**. Solo se podrá computar conjuntamente con la nota práctica si en el examen teórico se alcanza una puntuación mínima de 5 sobre 10 (en caso contrario, no se aprueba la asignatura). Tres preguntas corresponderán a los 5 temas impartidos por el Departamento de Psiquiatría y las otras tres preguntas corresponderán a los 5 temas impartidos por el Departamento de Medicina.
- Evaluación continua de los seminarios prácticos (constituye el **40% de la nota final**), que se dará a conocer antes de la fecha del examen del programa teórico por medio de:
 - Departamento de Psiquiatría (seminarios 1 al 5): el alumno realizará un Role-Playing basado en una entrevista médica de elaboración propia en la que el estudiante representa el rol del médico. La entrevista será bien grabada por el estudiante o bien realizada en directo en los seminarios, según disponibilidad de espacio y tiempo. Se trata de demostrar las habilidades de comunicación médica a partir de los conocimientos adquiridos durante las 5 primeras prácticas. Dichas habilidades se evaluarán de manera independiente por medio de dos profesores utilizando el Cuestionario de Habilidades de Comunicación Médica (Facultad de Medicina de Harvard), que será facilitado previamente al estudiante. Cada prueba durará entre 3 y 4 minutos. La calificación obtenida oscilará desde cero a diez puntos y representará el 15% de la nota final.
 - Departamento de Medicina (seminarios 6 al 10): se evaluará la asistencia y la participación durante el desarrollo de las prácticas, de acuerdo con la metodología descrita en el apartado “metodología docente”, de modo que cada estudiante podrá recibir al final de cada seminario una puntuación de 0, 0,5 o 1 puntos. La calificación obtenida oscilará desde cero a diez puntos y representará el 15% de la nota final.

EVALUACIÓN ÚNICA FINAL

De acuerdo con la Normativa de Evaluación y de Calificación de los Estudiantes de la Universidad de Granada (Boletín Oficial de la Universidad de Granada, nº112. 9 de noviembre 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 solicitar en las dos primeras semanas de impartición de la asignatura esta modalidad de evaluación al Director de Departamento mediante procedimiento electrónico, alegando y acreditando las razones que le asisten.

- Evaluación del programa teórico (constituye el **60% de la nota final**) mediante **60 preguntas de elección múltiple** (4 opciones), con penalización de 0,33 por cada respuesta errónea. El examen será el mismo que el de la convocatoria ordinaria, celebrándose al mismo tiempo. Solo se podrá computar conjuntamente con la nota práctica si en el examen teórico se alcanza una puntuación mínima de 5 sobre 10 (en caso contrario, no se aprueba la asignatura). 30 preguntas corresponderán a los 5 temas impartidos por el Departamento de Psiquiatría y las otras 30 preguntas corresponderán a los 5 temas impartidos por el Departamento de Medicina.
- Evaluación de los seminarios prácticos (constituyen el **40% de la nota final**): los estudiantes deberán presentar un **trabajo complementario** sobre algún contenido del programa práctico para poder ser evaluados de la parte de seminarios prácticos. La extensión del trabajo será de entre 3 y 5 páginas (procesador Word, Times New Roman



tamaño 12 interlineado sencillo). El trabajo puede ser de tipo revisión bibliográfica o ensayo.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Evaluación por incidencias:

De acuerdo con el artículo 9 de la Normativa vigente de evaluación y de calificación de los estudiantes de la Universidad de Granada, si se diera alguno de los supuestos contemplados en dicho artículo, previo acuerdo con el profesorado responsable de la impartición de la asignatura, se fijará una fecha alternativa para la realización de la prueba de evaluación de contenidos teóricos. En caso de no llegar a dicho acuerdo, el director del Departamento, oídos el estudiante y el profesorado responsable, establecerá y comunicará a los interesados la nueva fecha que, en todo caso, deberá ser posterior, al menos en tres días naturales, al día en que se produzca la comunicación. En el caso de que haya varias solicitudes de cambio de fecha de una misma prueba final, la nueva fecha será la misma para todos los solicitantes y dará fin a la posibilidad de fijar una nueva prueba por incidencias.

- Evaluación del programa teórico (constituye el **60% de la nota final**) mediante **6 preguntas de respuesta corta y/o de desarrollo elección múltiple**. Solo se podrá computar conjuntamente con la nota práctica si en el examen teórico se alcanza una puntuación mínima de 5 sobre 10 (en caso contrario, no se aprueba la asignatura). 3 preguntas corresponderán a los 5 temas impartidos por el Departamento de Psiquiatría y las otras 3 preguntas corresponderán a los 5 temas impartidos por el Departamento de Medicina.
- Evaluación continua de los seminarios prácticos (constituye el **40% de la nota final**), que se dará a conocer antes de la fecha del examen del programa teórico por medio de:
 - Departamento de Psiquiatría (seminarios 1 al 5): el alumno realizará un Role-Playing basado en una entrevista médica de elaboración propia en la que el estudiante representa el rol del médico. La entrevista será bien grabada por el estudiante o bien realizada en directo en los seminarios, según disponibilidad de espacio y tiempo. Se trata de demostrar las habilidades de comunicación médica a partir de los conocimientos adquiridos durante las 5 primeras prácticas. Dichas habilidades se evaluarán de manera independiente por medio de dos profesores utilizando el Cuestionario de Habilidades de Comunicación Médica (Facultad de Medicina de Harvard), que será facilitado previamente al estudiante. Cada prueba durará entre 3 y 4 minutos. La calificación obtenida oscilará desde cero a diez puntos y representará el 15% de la nota final.
 - Departamento de Medicina (seminarios 6 al 10): se evaluará la asistencia y la participación durante el desarrollo de las prácticas, de acuerdo con la metodología descrita en el apartado “metodología docente”, de modo que cada estudiante podrá recibir al final de cada seminario una puntuación de 0, 0,5 o 1 puntos. La calificación obtenida oscilará desde cero a diez puntos y representará el 15% de la nota final.

