
RELACIÓ METGE-PACIENT I HABILITATS COMUNICATIVES

Descripció de l'assignatura

Curs (trimestre): **Segon (tercer)**

Matèria: **Medicina Social**

Caràcter: **Obligatòria**

Nombre de crèdits: **5**

Hores de treball de l'alumne: 5 crèdits ECTS anuals: 5 x 25 h= **125 h**:

- Classes teòriques: **20 h**
- Seminaris: **20 h**
- Treball individual: **85 h**

Activitat presencial: **32% = 40 h**

Activitat no presencial: **68% = 85 h**

Professors responsables: **Josep-E. Baños (UPF), Antoni Bulbena (UAB), Marta Torrens (UAB) i Mireia Valero (UPF).**

Objectius

1. Proporcionar les bases que permetin una comunicació eficaç i humana amb els pacients
2. Aprendre a enfrontar-se amb les situacions difícils de comunicació en la consulta
3. Reconèixer les necessitats dels pacients en el procés diagnòstic i terapèutic
4. Adquirir el coneixement que permeti aplicar els principals principis bioètics a la relació professional amb els pacients
5. Adquirir els aprenentatges suficients per tal de realitzar una comunicació eficaç en entorns professionals.

Competències

1. Conèixer els fonaments legals de l'exercici de la professió mèdica
2. Conèixer les característiques del consentiment informat
3. Aprendre a mantenir el principi de la confidencialitat
4. Aplicar els valors personals professionals d'excel·lència, altruisme, sentit del deure, responsabilitat, integritat i honestat en l'exercici de la professió
5. Reconèixer la necessitat de mantenir la competència professional
6. Saber abordar la pràctica professional respectant l'autonomia del pacient, les seves creences i la seva cultura
7. Conèixer els aspectes de la comunicació amb pacients, familiars i el seu entorn social
8. Conèixer els models de relació clínica (entrevista, comunicació verbal, comunicació no verbal i interferències)
9. Aprendre a donar males notícies, pronòstics i consell terapèutic
10. Conèixer els aspectes de la comunicació en públic, oral i escrita, de treballs científics i/o informes professionals.

Contingut del curs

El programa es desenvolupa al llarg de 10 setmanes durant el tercer trimestre amb 20 classes teòriques i 10 seminaris.

CLASSES TEÒRIQUES

Tema 1. Introducció a l'assignatura. *M. Torrens (UAB) i M. Valero (UPF)*

Tema 2. Introducció a la teoria de la comunicació. *S. Serrano (UB)*

La importància de la competència comunicativa

Tema 3. La relació metge-pacient en la seva perspectiva històrica. *J.E. Baños (UPF)*

La concepció de la malaltia en el món antic: l'etiologia màgica i religiosa. El concepte científic en la medicina grega. El model assistencial en l'Edat mitjana i el canvi associat al naixement de la medicina científica en el segle XIX. Les implicacions ètiques de la relació metge-pacient. El model paternalista de relació metge-pacient. El reconeixement del dret a la informació i de l'autonomia del pacient. La influència del model sanitari en la relació metge-pacient. La majoria d'edat dels pacients i el dret a escollir.

Tema 4. Els elements bàsics de comunicació en l'àmbit assistencial: perspectiva del metge (I). *Josep-E Baños (UPF)*

Tipus de comunicació segons l'àmbit d'atenció. Diferències entre l'assistència ambulatoria i l'hospitalària. El concepte d'escut en la relació metge-pacient. La relació metge-pacient com element preventiu de la denúncia judicial.

Tema 5. Els elements bàsics de comunicació en l'àmbit assistencial: perspectiva del metge (II). *A. Bulbena (UAB)*

Concepte de comunicació. Tipus de comunicació: comunicació verbal, no verbal i terapèutica. Els factors emocionals: empatia i antipatia. Conflictes més freqüents en la comunicació. Les dificultats de la comunicació com elements de fractura de l'acte mèdic. Importància de la personalitat del metge i efecte placebo.

Tema 6. L'entrevista clínica. *M. Valero (UPF)*

Conceptes generals i etapes de l'entrevista. Característiques bàsiques de l'entrevista clínica. Factors que condicionen la relació assistencial: el metge, el pacient i l'entorn. L'empatia en l'acte mèdic: estudis sobre l'evolució i els factors determinants.

Tema 7. Etapes de l'entrevista (I): acollida, anamnesi i exploració. M. Valero (UPF)

Fases d'acolliment i anamnesi: elements necessaris. Equilibri entre necessitat d'informació i respecte a la intimitat. L'escolta activa i les preguntes obertes. Preguntar amb eficiència. Abordatge de temes conflictius pel pacient. L'exploració física i les exploracions complementaries. Consideracions prèvies a l'exploració física.

Tema 8. Etapes de l'entrevista (II): diagnòstic, pla terapèutic, seguiment. M. Valero (UPF)

Informació sobre el procés diagnòstic i les seves incerteses. Exploració de les pors del pacient. Disseny del pla terapèutic. Elecció del tractament amb la comunicació al pacient. Explicació de l'objectiu terapèutic. Mesures per assegurar un correcte seguiment terapèutic. Les visites de seguiment i la supervisió de la resposta terapèutica.

Tema 9. La comunicació no verbal. Victòria Villalta (UAB)

Concepte. Components. Relació entre comunicació verbal i no verbal. Interpretació de la comunicació no verbal.

Tema 10. La comunicació no verbal en la relació metge-pacient. Victòria Villalta (UAB)

La comunicació no verbal en la pràctica clínica. Alteracions en el comportament no verbal del pacient. El comportament no verbal del metge.

Tema 11. Gestió de males notícies. M. Valero (UPF)

Les males notícies i la creació de l'ambient per donar-les. Acceptació: fases i característiques. Coneixement de les expectatives i de les necessitats d'informació del pacient i de la família. Adaptació de la informació a les necessitats del pacient.

Tema 12. La relació metge pacient i la multiculturalitat J.M. Garcés (HdM)

Importància del coneixement dels elements culturals en l'atenció mèdica. Principals creences en les minories més freqüents a Catalunya.

Metges i pacients en les cultures iberoamericanes, magrebins, xineses i hindús. La importància dels mediadors culturals.

Tema 13. La relació metge-pacient en els pacients pediàtrics *A. Mur (UAB)*

Desenvolupament neurocognitiu pediàtric en la relació metge-pacient. Com millorar la relació amb els nens. Adaptació de la informació i respecte de l'autonomia.

Tema 14. La relació metge-pacient en els pacients geriàtrics. *R. Miralles (UAB)*

Els dèficits neurocognitius i sensorials en els pacients geriàtrics. Com assegurar la comprensió de la informació i el compliment terapèutic. Estratègies comunicatives en el pacient geriàtric. La importància de la família i els cuidadors.

Tema 15. La relació metge-pacient: detecció del malestar psicològic. *M. Torrens (UAB)*

Importància de l'entrevista per l'avaluació dels aspectes psicològics del pacient. Maneig del ventall psicològic que pot presentar el pacient des de la possibilitat de patir una malaltia a la certesa del diagnòstic. Des de la hipocondria a la negació de la malaltia.

Tema 16. La relació metge-pacient en pacients difícils: gestió del conflicte. *M. Torrens (UAB)*

La gestió de la relació metge-pacient en casos d'especial dificultat: "dependent i demandant", "rígid i controlat", "dramatitzador o manipulador", "masoquista", "recelós, paranoide", "superior".

Tema 17. La relació metge-pacient vista des del malalt. *D. Navarro (UAB)*

Els sentiments dels pacients a l'emmalaltir. Necessitats del pacient en la relació amb els professionals sanitaris. Principals atencions desateses en el procés d'atenció mèdica. Alguns suggeriments per millorar l'atenció dels pacients en la seva relació amb els professionals sanitaris.

Tema 18. La confidencialitat. *A. Bulbena (UAB)*

Concepte. Marc ètic i jurídic. La confidencialitat amb relació amb els documents mèdics: història clínica, informe mèdic i receptes. Sistemes per assegurar la confidencialitat i responsabilitat del metge. Què es pot dir i a qui. La relació amb medis de comunicació, policia i àmbit jurídic.

Tema 19. Presentació en Públic (I). E. Guardiola (UPF)

La importància de la comunicació oral. Què s'entén per saber comunicar oralment? Com preparar una presentació oral: l'objectiu, el públic, el guió, els mitjans audiovisuals. Recursos per controlar els nervis.

Tema 20. Presentació en Públic (II). E. Guardiola (UPF)

La importància de la comunicació oral. Què s'entén per saber comunicar oralment? Com preparar una presentació oral: l'objectiu, el públic, el guió, els mitjans audiovisuals. Recursos per controlar els nervis.

SEMINARIS

Seminari 1 - Les necessitats del pacient en l'assistència mèdica. *M.Valero (UPF)*

Seminari 2 - Health literacy. C. Iniesta (UAB)

Seminari 3 - Importància dels aspectes psicològics en l'assistència mèdica *J.M. Blanqué (HdM)*

Seminari 4 – L'entrevista clínica. *M. Valero (UPF)*

Seminari 5 – La comunicació no verbal en la relació assistencial. *Victòria Villalta (UAB) i M. Valero (UPF)*

Seminari 6 - L'entrevista motivacional (I). *M. Astals (HdM)*

Seminari 7 - L'entrevista motivacional (II). *M. Astals (HdM)*

Seminari 8- La relació metge-pacient i la recerca. *M. Torrens (UAB)*

Seminari 9 - L'entrevista clínica en situacions especials. *L.M. Martín (UAB)*

Seminari 10 - La competència cultural en la relació assistencial. *J.M. Garcés (HdM)*

Metodologia docent

El programa de l'assignatura inclou:

- a) Classes magistrals, en les que es dispensarà el contingut teòric del programa a l'hora que es fomentarà la reflexió i participació de l'estudiant. Es lliurarà el material de les presentacions.
- b) Seminaris, en grups de 30 estudiants. S'empraran diverses metodologies actives com la presentació i debat de casos, el joc de rol (*rol playing*) i d'altres. L'assistència als seminaris és obligatòria.

Avaluació

- Al final de cada seminari es farà una avaluació amb algunes preguntes molt curtes. La contingència de l'avaluació de tots els seminaris serà del 30% sobre la nota final.
- Al finalitzar l'assignatura es farà una avaluació que tindrà una contingència del 70% sobre la nota final. Aquesta constarà de preguntes d'elecció múltiple (PEM) (contingència 30%), de preguntes curtes (contingència 40%) i avaluació pràctica, mitjançant vídeogravació (30%).

Bibliografia general

Bibliografia bàsica

- Borrell F. Entrevista Clínica: Manual de estrategias prácticas. Barcelona; Ediciones Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria, 2004.
- Borrell, F. Práctica clínica centrada en el paciente. Madrid: Tricastela, 2010.
- Laín Entralgo P. El médico y el enfermo. Madrid: Tricastela, 2003.
- Molinuevo B. La comunicación no verbal en la relación médico-paciente. Barcelona: Editorial Aresta, 2011.
- Serrano S. El regal de la comunicació.15ª ed. Barcelona: Ara Llibres,

2007.

- Vilardell. Ser metge. L'art i l'ofici de curar. Barcelona: Plataforma Editorial, 2009.

Bibliografia complementària

- Borrell F. Manual de entrevista clínica. Barcelona: Ediciones Doyma, 1989.
- Cassell EJ. The nature of suffering and the goals of medicine. Nova York: Oxford Univ Press, 1991.
- Claries X. El pacient té la paraula: La comunicació amb els professionals de la salut. Edicions Viguera, 2009.
- Coulehan JL & Block MR. The medical interview mastering skills for clinical practice. 5a ed. Filadèlfia: FA Davis Company, 2006.
- Groopman J. ¿Me está escuchando , doctor? Un viaje por la mente de los médicos. Barcelona: RBA Libros SA, 2008.
- Jovell A. La confianza. Barcelona: Plataforma editorial, 2008.
- Kübler-Ross E. La rueda de la vida. Barcelona: Ediciones B, 2000.
- Lown B. The lost art of healing. Nova York: Houghton Mifflin, 2000.
- Morlans M. Fer costat al malalt. Barcelona: Columna, 1994.
- Othmer E, Othmer S. La entrevista clínica. Tomo I. Fundamentos. DSM-IV-TR. Barcelona: Masson, 2003.
- Silverman J. and Kurtz S. Skill for Communicating with Patients. Oxford: Radcliffe Publishing, 2005.
- Sommers-Flanagan J, Sommers-Flanagan R. Clinical Interviewing. 4^a ed. Hoboken: John Wiley & Sons, 2009.
- Srabanek P. La muerte de la medicina con rostro humano. Madrid: Díaz de Santos, 1999.
- Van de Meersch M. Cuerpos y almas. Barcelona: Plaza y Janés, 1998.
- Winkler M. La enfermedad de Sachs. Madrid: Akal, 1999.